

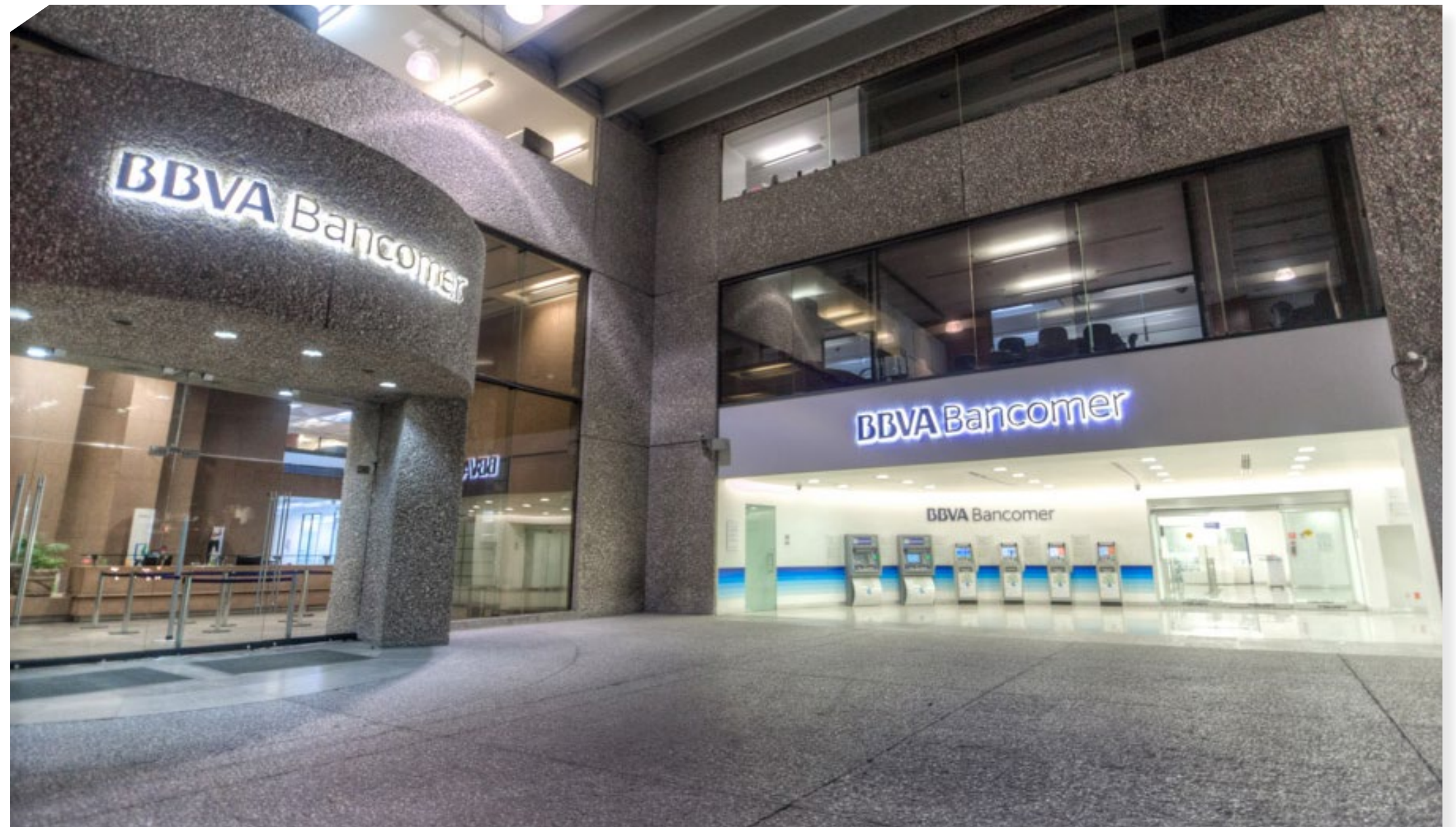


BBVA Bancomer

Informe Anual **2014**

adelante.

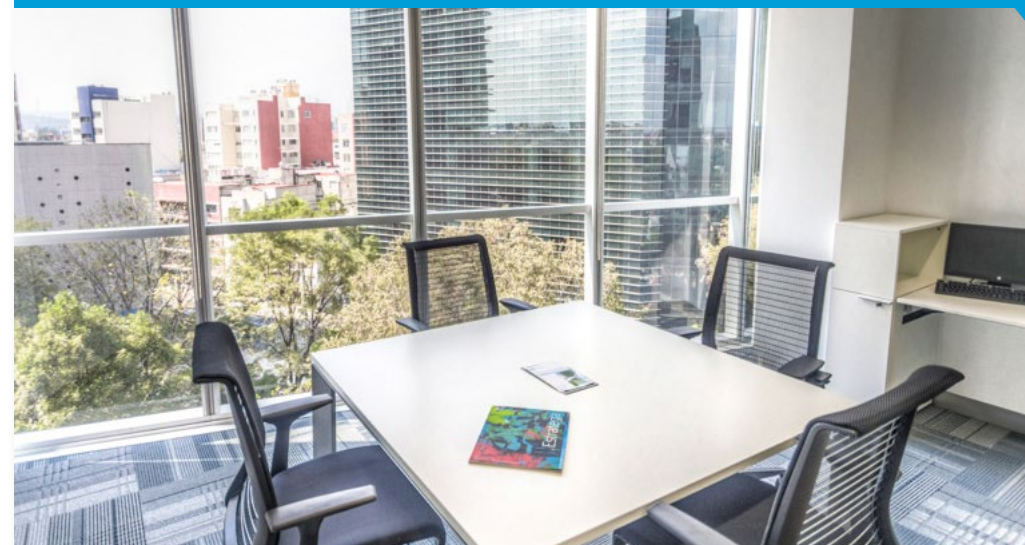




GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER



INFORMACIÓN FINANCIERA BBVA BANCOMER



BANCA RESPONSABLE BBVA BANCOMER



Transformación

Mejorar el servicio al cliente.
Crecimiento del negocio con calidad.
Procesos más sencillos y eficientes.



El Plan de Transformación que BBVA Bancomer inició desde 2013 y con duración hasta el 2016, tiene por objetivos mejorar la percepción y el servicio al cliente, impulsar el crecimiento del negocio con calidad y, hacer los procesos más sencillos y eficientes.

Este Plan de Transformación está apalancado en un importante Plan de Inversión. En el acumulado 2013-2014 se han destinado cerca de 1,500 millones de dólares de inversión en la remodelación de las sucursales, el desarrollo de nueva tecnología, mejora de las plataformas y para la conclusión de la construcción de las nuevas sedes corporativas.

Con ello, se han logrado remodelar 711 sucursales y se ha instalado en el 100% de las redes de negocio el programa denominado Experiencia Única, permitiendo una mayor productividad y rentabilidad tanto de la red como de los ejecutivos.

Además se lanzó la nueva Banca Digital para incrementar el número de clientes de canales digitales y permitir acceso fácil, seguro y rápido a los servicios financieros sin necesidad de acudir a la sucursal.

01

Grupo Financiero BBVA Bancomer

- ▶ Perfil del Grupo
- ▶ Estructura Corporativa
- ▶ Estructura Directiva
- ▶ Comité Directivo
- ▶ Consejo de Administración
- ▶ Informe del Presidente
del Consejo de Administración
- ▶ Informe del Director General
- ▶ Liderazgo
- ▶ Presencia
- ▶ Información Relevante
- ▶ Campañas Publicitarias
- ▶ Unidades de Negocio
- ▶ Áreas Staff

02

Información Financiera BBVA Bancomer

- ▶ Análisis y Discusión de
la Evolución del Negocio
- ▶ Estados Financieros Auditados



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

- ▶ Plan de negocio responsable
- ▶ Sistemas de gobierno
- ▶ Materialidad y diálogo con grupos de interés
- ▶ Impacto en la sociedad
- ▶ Comunicación TCR
- ▶ Educación financiera
- ▶ Productos de alto impacto social
- ▶ Gestión responsable de clientes
- ▶ Riesgos sociales, ambientales y reputacionales
- ▶ Equipo
- ▶ Proveedores
- ▶ Sociedad
- ▶ Medio ambiente
- ▶ Anexos



01

Grupo Financiero BBVA Bancomer

Perfil del Grupo



G4-56



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.

Nuestra Visión

Trabajamos por un futuro mejor para las personas.

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

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

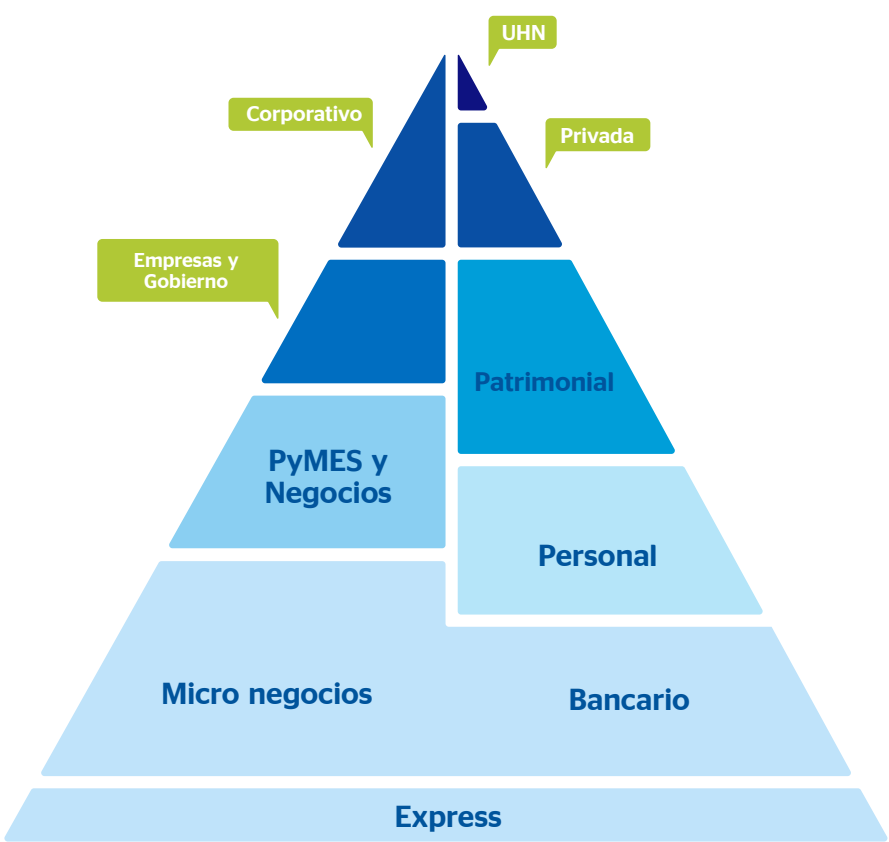
01

Grupo Financiero BBVA Bancomer

Perfil del Grupo



G4-3, G4-4, G4-8



Modelo de Negocio

BBVA Bancomer es un banco universal que atiende de manera diferenciada a sus clientes con productos y servicios especializados.

BBVA Bancomer es consciente de que gran parte del éxito como institución depende de la satisfacción de los clientes. Por esta razón, el banco está cambiando la forma en que se ofrecen los servicios de banca en México y trabajamos para mantener una relación de largo plazo con nuestros clientes.

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

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

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



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Estructura Corporativa



G4-6

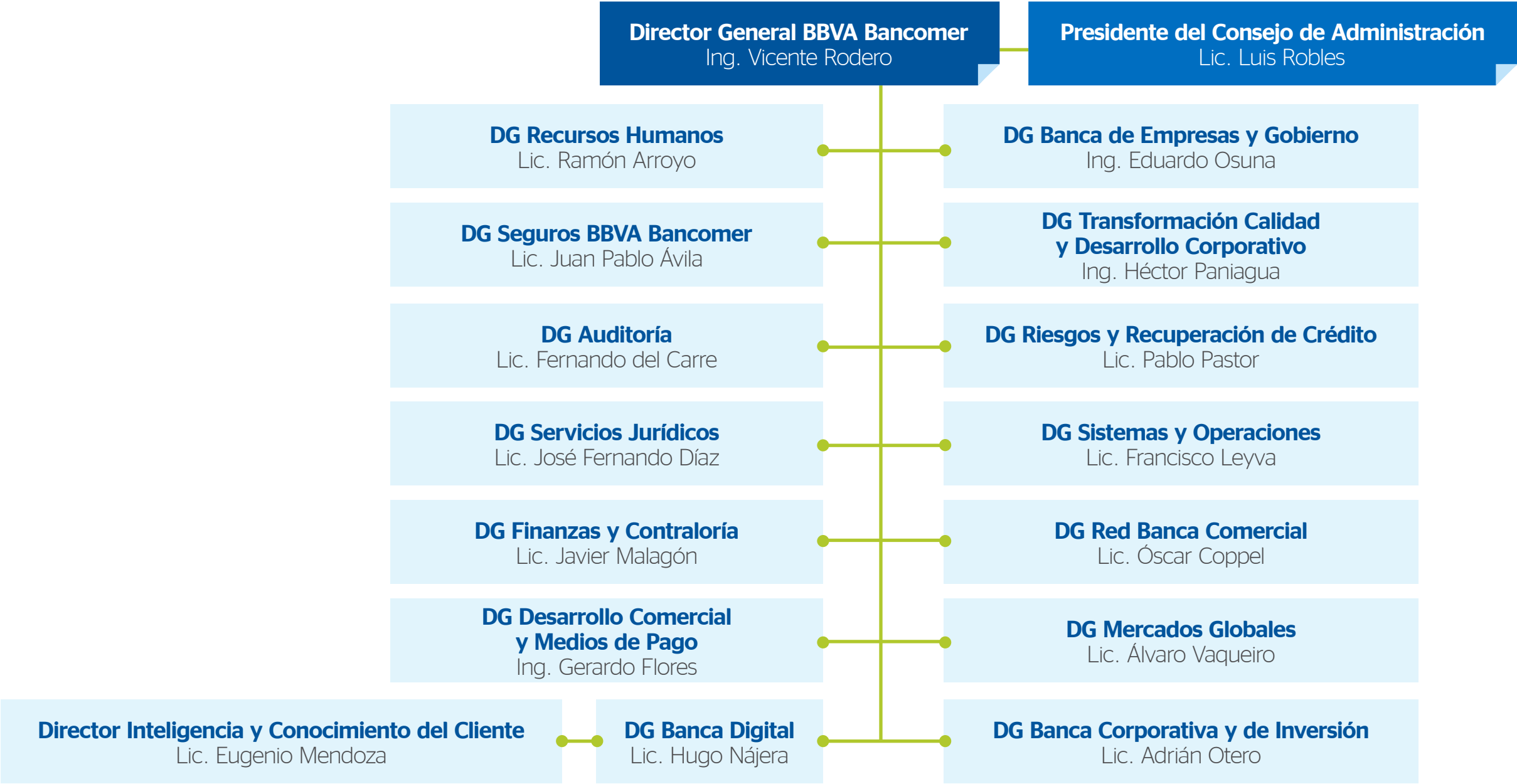
Grupo Financiero
BBVA Bancomer, S.A. de C.V.





Grupo Financiero BBVA Bancomer

Estructura Directiva





Grupo Financiero BBVA Bancomer

Comité Directivo



G4-39

Nombre	Cargo
Vicente Rodero Rodero	Vicepresidente y Director General
Luis Robles Miaja	Presidente del Consejo de Administración
Ramón Arroyo Ramos	Director General de Recursos Humanos
Javier Malagón Navas	Director General de Finanzas y Contraloría
Pablo Pastor Muñoz	Director General de Riesgos y Recuperación de Crédito
José Fernando Pío Díaz Castañares	Director General de Servicios Jurídicos
Gerardo Flores Hinojosa	Director General de Desarrollo Comercial y Medios de Pagos
Agustín Eugenio Mendoza López	Director Comercial y Conocimiento del Cliente
Eduardo Osuna Osuna	Director General de Banca de Empresas y Gobierno
Héctor Paniagua Patiño	Director General de Transformación, Calidad y Desarrollo Corporativo
Francisco Leyva Rubio	Director General de Sistemas y Operaciones
Fernando del Carre González	Director General de Auditoría
Juan Pablo Ávila Palafox	Director General de Seguros BBVA Bancomer
Óscar Coppel Tirado	Director General de Red Banca Comercial
Adrián Otero Rosiles	Director General de Banca Corporativa y de Inversión
Álvaro Vaqueiro Ussel	Director General de Mercados Globales
Hugo Nájera Alva	Director General de Banca Digital



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Consejo de Administración



G4-38

Asamblea General Ordinaria de Accionistas

Consejeros Propietarios	Consejeros Suplentes
José Francisco Gil Díaz	Ignacio Deschamps González
Alberto Bailleres González	Arturo Manuel Fernández Pérez
Enrique Medina Fernández*	José Fernando de Almansa y Moreno-Barreda*
Luis Robles Miaja PRESIDENTE	Vicente María Rodero Rodero VICEPRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL
Fernando Gerardo Chico Pardo*	Andrés Alejandro Aymes Blanchet*
José Antonio Fernández Carbajal	Carlos Salazar Lomelín
Ángel Cano Fernández	Manuel Castro Aladro
Francisco González Rodríguez	Fernando Gutiérrez Junquera
Ricardo Guajardo Touché*	Jaime Serra Puche*
Alejandro Ramírez Magaña*	Pablo Escandón Cusi*
Secretario	Prosecretario
José Fernando Pío Díaz Castañares	Alfredo Aguirre Cárdenas
Comisario Propietario	Comisario Suplente
José Manuel Canal Hernando	Jorge Evaristo Peña Tapia

* Consejeros Independientes

01

Grupo Financiero BBVA Bancomer

Informe del Presidente del Consejo de Administración

G4-1, G4-2

En BBVA Bancomer logramos hacer de 2014 un año de grandes resultados.

Los resultados muestran que BBVA Bancomer tiene una estrategia exitosa.

Estimados accionistas:

El país estuvo marcado por contrastes durante el año 2014. En efecto, por un lado, se concluyó exitosamente el proceso legislativo de 11 reformas estructurales que eran indispensables para que México pueda alcanzar un crecimiento sostenible y dinámico, así como mayor bienestar para sus familias; pero por otro, vivimos eventos adversos e imprevistos, tales como las temperaturas tan severas que tuvo el invierno en los Estados Unidos, lo que redujo el dinamismo del crecimiento de nuestra economía durante el primer semestre, una fuerte caída en los precios del petróleo y, desde luego, los condenables actos de violencia en Guerrero, que son reflejo de una seria debilidad institucional de algunos estados del país.

Es claro que deben redoblarse los esfuerzos para fortalecer a nuestras instituciones. Es un gran avance para México contar finalmente con las reformas económicas que estuvieron pendientes por varias décadas y muy positivo tener activos importantes como la estabilidad macroeconómica, una banca sólida y solvente y muchos otros. Pero debemos complementar estas acciones con nuevas reformas institucionales que refuercen la correcta aplicación de la ley y la plena vigencia del estado de derecho. Sólo trabajando en generar esas nuevas oportunidades y protegiendo los derechos de todos los ciudadanos podremos superar los desequilibrios en el desarrollo regional y los rezagos en materia de desigualdad y pobreza.

En BBVA Bancomer logramos hacer de 2014 un año de grandes resultados. Entre otros, se introdujo un nuevo modelo de atención al cliente que es mucho más cercano, se impulsó la modernización de todas las sucursales en el país, se avanzó en forma importante en la construcción de las nuevas sedes corporativas en la Ciudad de México y, al interior del banco, se crearon la Dirección General de Banca Digital y la Banca Privada Ultra High Network para aprovechar mejor las enormes ventajas competitivas que ofrece nuestra institución para satisfacer las necesidades de sus clientes, tanto en forma masiva como de una manera más exclusiva, personalizada y diferenciada.

Los resultados muestran que BBVA Bancomer tiene una estrategia exitosa. Ofrecer mejores niveles de servicio, diferenciarnos de los competidores y controlar riesgos han llevado a que por





Grupo Financiero BBVA Bancomer

Informe del Presidente del Consejo de Administración

segundo año consecutivo los resultados de gestión de BBVA Bancomer sean extraordinarios. Quiero felicitar muy afectuosamente a nuestro Vicepresidente y Director General Vicente Rodero, a su equipo directivo y a todos los colaboradores en la institución, por su gran esfuerzo y talento, los cuales nuevamente nos permiten rebasar todas las metas propuestas.

El liderazgo de BBVA Bancomer es ampliamente reconocido por autoridades y entidades financieras.

El liderazgo de BBVA Bancomer es ampliamente reconocido por autoridades y entidades financieras. La Asociación de Bancos de México (ABM) ha honrado a BBVA Bancomer designando a su Presidencia con la Presidencia de la Asociación por tercera ocasión en estos últimos 14 años. Nuestro objetivo será mantener un diálogo franco y abierto con las autoridades y encabezar los esfuerzos del gremio para ampliar la bancarización y profundizar la penetración crediticia, cuidando que lo anterior se haga de manera sana y sostenible.

Nos encontramos comprometidos con la sociedad y en 2014 reforzamos nuestras acciones a favor de la educación como medio para elevar el bienestar social.

Nos encontramos comprometidos con la sociedad. Al igual que en los últimos seis años, este Informe está realizado bajo las directrices internacionales del Global Reporting Initiative, en esta ocasión bajo la versión G4, con lo cual reafirmamos nuestro compromiso por mantenernos a la vanguardia en términos de sostenibilidad. Como parte de nuestro plan estratégico de responsabilidad corporativa “Negocio Responsable” 2013-2015, en 2014 avanzamos en diversos programas que nos han permitido tener un fuerte impacto en materia social y medioambiental. En 2014 reforzamos nuestras acciones a favor de la educación como medio para elevar el bienestar social. Al amplio programa de becas educativas de la Fundación BBVA Bancomer que beneficia a 17,800 alumnos en secundaria se añadieron nuevas medidas como: el uso del “Balón de la Educación” en la Liga BBVA Bancomer MX para crear una mayor conciencia sobre la importancia de la educación, el programa de educación financiera “Valores de Futuro” para inculcar el cuidado de las finanzas personales entre niños y jóvenes y, un importante convenio con la SEP para duplicar el número de beneficiarios del programa “Becas Adelante” y apoyar a 4,000 jóvenes en sus estudios de preparatoria. Además, podemos informar con gran orgullo que en 2014 se graduó la primera generación de bachillerato de nuestros empleados en la Universidad BBVA Bancomer.





Grupo Financiero BBVA Bancomer

Informe del Presidente del Consejo de Administración

Nuestros
diversos apoyos
a la sociedad
son valorados
y reconocidos.

Nuestros diversos apoyos a la sociedad son valorados y reconocidos. Por ejemplo, en abril, el Banco Interamericano de Desarrollo otorgó al Fondo B+Educa de BBVA Bancomer el Premio Beyond Banking por su contribución al desarrollo de opciones de inversión con un impacto responsable en América Latina y, en diciembre, el Gobierno Federal y Fundación BBVA Bancomer recibieron el “Global Partner Award” que entrega el Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional e Investigaciones por apoyar los ideales de las Naciones Unidas con los esfuerzos de reconstrucción de la comunidad “La Pintada” en el Estado de Guerrero, la cual fue destruida por la tormenta “Manuel” en septiembre de 2013. Estas acciones refrendan también nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual BBVA Bancomer se adhirió en 2003 y cuyos principios han sido incorporados en este Informe como parte de la Comunicación sobre el Progreso para este periodo.

2014 presentó
enormes desafíos
para el país, pero
México tiene
una oportunidad
histórica que no
puede dejar de
aprovechar.

Sabemos bien que 2014 presentó enormes desafíos para el país, pero México tiene una oportunidad histórica que no puede dejar de aprovechar. La estabilidad económica de que gozamos, con todo lo que implica, el desarrollo democrático alcanzado, nuestra demografía, territorio, riquezas naturales, desarrollo industrial, políticas comerciales y las reformas estructurales recientemente aprobadas, hacen que tengamos la oportunidad de convertir a México en una nación desarrollada en la que los desequilibrios regionales y la desigualdad existentes sean superadas y el desarrollo institucional alcance a evolucionar satisfactoriamente. Todos debemos hacer lo que nos corresponde en este momento histórico. Tengan la seguridad de que BBVA Bancomer hará lo propio.

BBVA Bancomer se encuentra plenamente comprometido con México.

Luis Robles Miaja
Presidente del Consejo de Administración





Grupo Financiero BBVA Bancomer

Informe del Director General



G4-1, G4-2

La cartera crece
13% en el año,
por encima del
mercado.

BBVA Bancomer
mantiene el
liderazgo en
el mercado
mexicano.

Evolución del Negocio, Ejercicio 2014

El año 2014 fue un año complejo para México y para el sector bancario. La economía creció por debajo de lo esperado generando menor dinamismo en el sistema financiero. Bajo este entorno, el Banco de México disminuyó la tasa de interés de referencia hacia el 3.0%, nivel mínimo histórico, lo que también representó un reto para la banca.

A pesar de lo anterior, BBVA Bancomer registró una positiva evolución de la actividad comercial manteniendo una favorable comparativa contra el mercado. La cartera de crédito cerró el año en 786,432 millones de pesos (mdp), equivalente a un incremento anual del 13%, es decir, por encima del crecimiento de la economía.

El mayor dinamismo se observa dentro de la cartera comercial que alcanzó un saldo de 433,555 mdp, equivalente a un aumento de 19% en el año. Sobresale la evolución del financiamiento para las PYMEs que aumentó 27% anual al conceder más de 51,000 nuevos créditos. Mientras que el crédito a corporativos y empresas medianas mantiene crecimiento de doble dígito en 21%¹. Asimismo, seguimos apoyando a nuestros clientes corporativos en emisiones en los mercados de deuda y de capital, lo que nos ha permitido ser reconocidos como el “Mejor Banco de inversión en México”.

Los préstamos al consumo, que incluyen créditos de nómina, personales y de auto, alcanzan un saldo de 100,211 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 19%. Este dinamismo, se ha visto apoyado por el impulso que hemos dado a las campañas de créditos previamente aprobados para nuestra base de clientes. En el portafolio de tarjeta de crédito, la bancaria crece al ritmo del mercado (+5%); mientras que el resto del portafolio se ha visto afectado por la cancelación del acuerdo con Walmart en Noviembre 2013.

En el crédito a la vivienda, al cierre del año se registró un saldo de 159,466 mdp, un 4% más que el año previo. Sin embargo, en términos de nuevos créditos se logró colocar un



¹ Segmentación interna de Corporativos (compañías transnacionales), Empresas Medianas (ventas anuales entre 100-250 mdp) y PyMEs (ventas anuales hasta 100 mdp).



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Informe del Director General



Elevada
capitalización
con un índice
de 15.2%.

monto 15% superior al del 2013. Con ello, BBVA Bancomer logra mantener el liderazgo en el mercado al otorgar una de cada cuatro hipotecas dentro del sector privado².

Cabe destacar que el crédito ha venido acompañado de buenos indicadores de calidad de riesgo. Al cierre de Diciembre 2014, se observó una mejora del índice de cartera vencida de 43 puntos básicos para ubicarse en 2.7%, destacando respecto al comportamiento del mercado.

Por su parte, la captación, que incluye depósitos a la vista, plazo, títulos de crédito emitidos y sociedades de inversión, se ubicó en 1'128,855 mdp, un incremento de 11% anual. Se mantiene el impulso de los depósitos a la vista que alcanzan un saldo de 577,921 mdp, lo que representa una variación anual de 10%. Esta positiva evolución permite mantener una adecuada mezcla de captación de recursos con mayor peso relativo de los depósitos a la vista y mantener la posición de liderazgo en captación bancaria (vista + plazo), con una participación de mercado de 22.6% de acuerdo a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) con cifras al cierre de Diciembre 2014.

El margen
financiero con
positiva evolución
anual al crecer
10.6%.

Los recursos a plazo cierran el año en 145,838 mdp, equivalente a un aumento anual de 15%. Y los activos gestionados en los fondos de inversión alcanzan los 333,968 mdp, permitiendo a BBVA Bancomer mantenerse como una de las gestoras de fondos de inversión más grandes del mercado con una participación de 19.7%, de acuerdo a la información de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).

Cabe destacar que BBVA Bancomer se mantiene como una institución solvente. Al cierre del año, el banco cuenta con un índice de capitalización total de 15.2%, por encima de los niveles requeridos por la regulación. Además, se ha seguido gestionando activamente los niveles de liquidez para hacer frente al crecimiento del negocio.

En cuanto a la cuenta de resultados, me es grato comentarles que hemos cerrado el año con sólidos resultados, fundamentados en la constante generación de ingresos, al tiempo

² Créditos nuevos de vivienda (monto colocado) y posición de mercado bajo información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) al cierre de Diciembre 2014.



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Informe del Director General



que hemos mantenido controlados los gastos recurrentes y a pesar de un entorno de fuerte inversión. También hemos seguido enfocando los esfuerzos en el control de los riesgos.

El margen financiero se ubicó en 92,496 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 10.6%. El aumento en los volúmenes de cartera y captación, así como la buena gestión de precios, nos ha permitido mitigar el impacto negativo de la disminución de las tasas de interés de referencia del mercado. Por su parte, las comisiones crecen a un ritmo anual de 2.9%, es decir, por debajo del crecimiento de la inflación.

Los gastos de administración y promoción registran un aumento anual de 8.0%. La adecuada gestión del gasto permite que el índice de eficiencia se ubique en 42.7% al cierre de Diciembre 2014, manteniéndonos como una de las instituciones más eficientes del sistema.

La utilidad neta alcanzó 31,005 mdp en el acumulado del ejercicio 2014. Al comparar el resultado de manera homogénea, es decir, antes de operaciones discontinuas se observa un aumento de 4.1% respecto al año previo³.

Adicionalmente, los negocios no bancarios también registran buen comportamiento en el año. Seguros Bancomer registró una utilidad neta de 3,918 mdp, manteniendo el liderazgo en el mercado de Bancaseguros y ocupando la segunda posición dentro del sector de Seguros.

Así, el año 2014 ha sido un buen año de resultados y un año en el que se tuvo un importante avance en las principales líneas del Plan de Transformación lanzado en 2013.

El Plan de Transformación de BBVA Bancomer está enfocado a mejorar la percepción y el servicio al cliente, impulsar el crecimiento del negocio con calidad, y en hacer los procesos más sencillos y eficientes.

2014 ha sido un buen año de resultados y un año en el que se tuvo un importante avance en las principales líneas del Plan de Transformación.

³ Variación anual del Resultados antes de operaciones discontinuas, en el que se excluye el efecto de la plusvalía de la venta de Afore Bancomer.



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Informe del Director General



Este Plan de Transformación está apalancado en una importante inversión de USD \$3,500 millones. En el acumulado de 2013 y 2014 ya se han invertido cerca de USD \$1,500 millones para la remodelación física de las sucursales que incorpora una mejor segmentación de la base de clientes y patios con zonas de autoservicio más amplios, incluye también desarrollo de nueva tecnología, nuevos canales de distribución y la conclusión de la construcción de las nuevas sedes corporativas.

El 2015 seguirá siendo un año para continuar avanzando a buen ritmo en todo el Plan de Transformación, que estará vigente hasta el 2016. En este año se implementarán nuevos modelos de negocio para promover el crecimiento de la actividad comercial. Además se espera la maduración del proyecto “Experiencia Única”, lo que debería impulsar las ventas y la rentabilidad en las oficinas, así como desarrollo de productos alternos a la sucursal para aumentar el número de clientes usuarios de canales digitales.

En el año 2015, se culminará la construcción de las tres sedes corporativas y por tanto, se realizará el cambio de lugar de trabajo para más de 9000 personas. La inauguración de las nuevas sedes corporativas tendrá efectos positivos sobre la nueva imagen de la institución, así como la implementación de nuevas formas de trabajar más sencillas, eficientes y flexibles.

El 2015 será sin duda, un año aún de muchos cambios en BBVA Bancomer y también en el país; en el que se definirá más claramente el alcance de las reformas estructurales aprobadas, y un año en el que el país debiera crecer a un mayor ritmo permitiendo una actividad bancaria más dinámica.

Por eso somos optimistas y seguimos impulsando la transformación, para que BBVA Bancomer logre tomar ventaja de las oportunidades del mercado y consolide la posición de liderazgo, al construir un banco más moderno, más tecnológico, más eficiente y más cercano al cliente.

En 2015, culminará la construcción de las tres sedes corporativas y se realizará el cambio de lugar de trabajo para más de 9,000 personas.



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Informe del Director General



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

Adelante,

Vicente Rodero Rodero
Director General



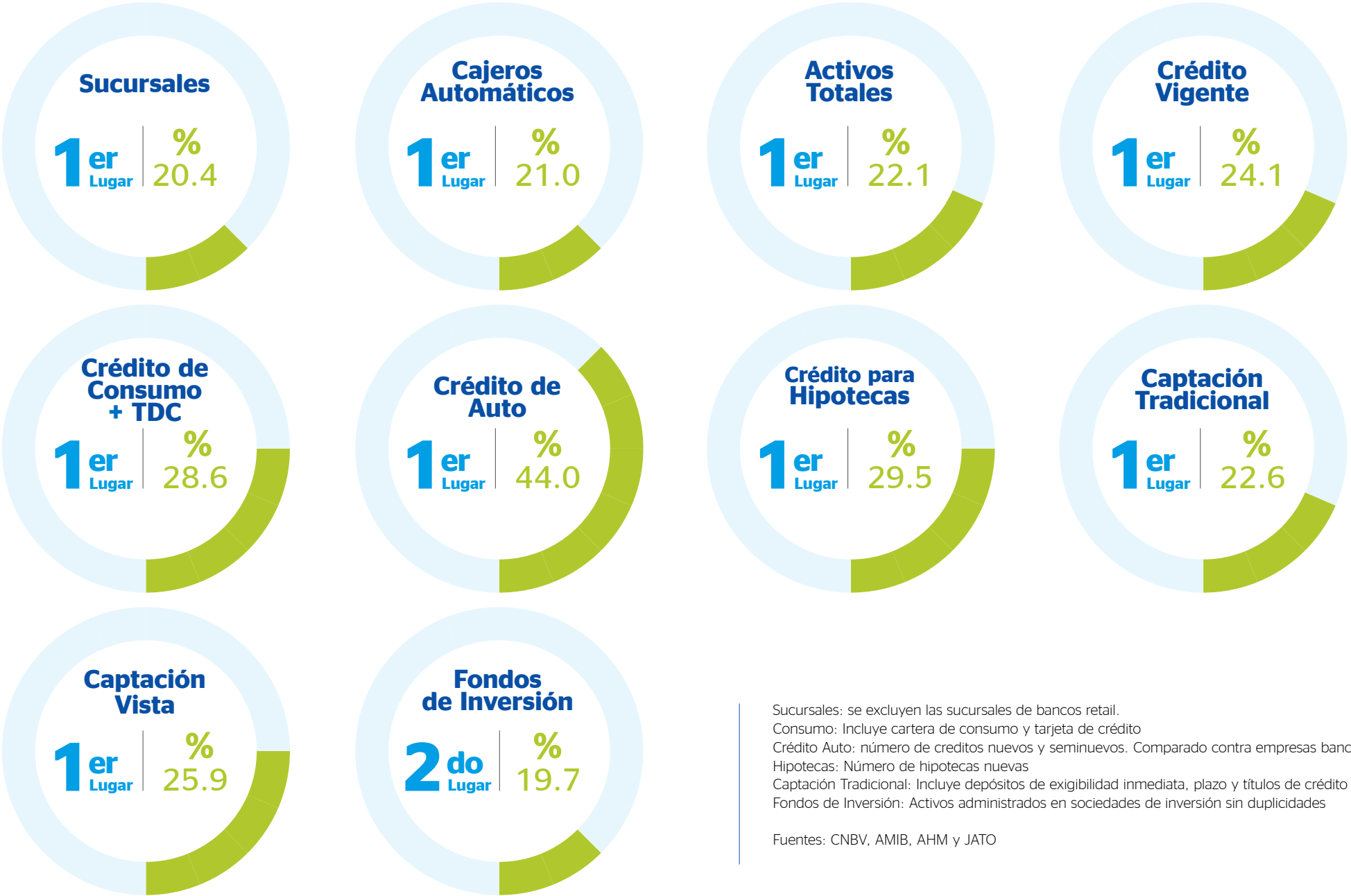
Grupo Financiero BBVA Bancomer

Liderazgo

Participación de Mercado (% , Diciembre 2014)



G4-9



Sucursales: se excluyen las sucursales de bancos retail.
Consumo: Incluye cartera de consumo y tarjeta de crédito
Crédito Auto: número de créditos nuevos y seminuevos. Comparado contra empresas bancarias
Hipotecas: Número de hipotecas nuevas
Captación Tradicional: Incluye depósitos de exigibilidad inmediata, plazo y títulos de crédito emitidos
Fondos de Inversión: Activos administrados en sociedades de inversión sin duplicidades

Fuentes: CNBV, AMIB, AHM y JATO

01

Grupo Financiero BBVA Bancomer

Presencia

G4-6, G4-8, G4-9

República Mexicana

Sucursales

1,830

Cajeros Automáticos

8,996



Estado	Sucursales	Cajeros Automáticos	Empleados
1 Aguascalientes	17	92	249
2 Baja California	63	327	812
3 Baja California Sur	21	92	207
4 Campeche	15	93	162
5 Coahuila	41	256	505
6 Colima	12	51	143
7 Chiapas	39	170	445
8 Chihuahua	60	317	729
9 Distrito Federal	294	1,717	11,131
10 Durango	18	77	220
11 Guanajuato	84	356	1,108
12 Guerrero	36	128	392
13 Hidalgo	31	149	426
14 Jalisco	195	730	2,270
15 Estado de México	187	1,068	2,048
16 Michoacán	88	241	1,022
17 Morelos	27	112	317
18 Nayarit	20	86	219
19 Nuevo León	94	477	1,123
20 Oaxaca	27	124	304
21 Puebla	67	315	922
22 Querétaro	29	143	381
23 Quintana Roo	23	194	260
24 San Luis Potosí	34	121	378
25 Sinaloa	35	121	425
26 Sonora	51	247	580
27 Tabasco	31	174	347
28 Tamaulipas	44	249	512
29 Tlaxcala	10	71	145
30 Veracruz	89	499	1,046
31 Yucatán	24	120	320
32 Zacatecas	24	79	239

Alcance: Banco



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Información Relevante

Millones de pesos



Indicadores generales de la Banca Múltiple Mexicana

	2012	2013	2014
Total Instituciones Banca Múltiple	43	43	45
Sucursales	12,407	12,581	12,715
Empleados	211,083	237,903	225,924
Activos totales de la Banca (mp)	6'021,260	6'551,871	6'970,144
PIB constante (mp)	13'286,154	13'470,942	13'757,167
% del PIB	45.3%	48.6%	50.7%
Cartera total bruta de la Banca (mp)	2'752,369	3'033,539	3'346,926
% del PIB	20.7%	22.5%	24.3%
Captación total (mp)	2'984,054	3'171,520	3'533,846

Fuente: CNBV, INEGI

Relevancia de BBVA Bancomer en la economía mexicana

	2012	2013	2014
Activos Totales (mp)	1'383,800	1'501,965	1'677,899
Participación de Activo Total	23.0%	22.9%	24.1%
Captación Tradicional (mp)	671,171	709,703	794,887
Captación Tradicional / Activo Total	48.5%	47.3%	47.4%

Captación Tradicional: Vista, Plazo y Títulos de crédito emitidos

Fuente: CNBV



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Información Relevante

Millones de pesos



G4-EC1

Valor Económico Añadido (EVA) por grupo de interés			
	2012	2013	2014
Gastos de personal	16,019	17,178	18,074
Gastos por intereses	32,741	28,652	27,012
Gastos administración y operación	13,360	14,338	15,127
Impuestos	8,994	9,265	9,559
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	71,114	69,433	69,772

Valor económico generado y distribuido			
Valor económico generado	101,892	108,194	115,171
Margen financiero	77,333	83,641	92,496
Comisiones netas	18,218	20,175	20,756
Otros ingresos ordinarios	6,341	4,378	1,919
Valor económico distribuido	65,047	71,033	73,491
Dividendos	19,399	20,568	20,515
Gastos generales de administración	20,635	24,022	25,343
Impuestos	8,994	9,265	9,559
Gastos de personal	16,019	17,178	18,074
Valor económico retenido	36,845	37,161	41,680
Estimaciones Preventivas para Riesgo Crediticio	22,260	23,699	25,526
Reservas	14,585	13,462	16,154

Fuente: Grupo Financiero BBVA Bancomer



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Campañas publicitarias



Liga BBVA Bancomer MX

Como parte del cambio de estrategia de posicionamiento de BBVA Bancomer en junio de 2013 se decidió patrocinar a la Liga MX, que adoptó la denominación de Liga BBVA Bancomer MX.

Después de un año del lanzamiento de la Liga BBVA Bancomer MX se han logrado importantes audiencias en medios masivos en México y Estados Unidos, en 2014 se transmitieron 334 partidos logrando más de 300 millones de audiencia acumulada en México y aproximadamente 140 millones en Estados Unidos.

En tiempo record la Liga BBVA Bancomer MX se ha posicionado entre los aficionados al fútbol de nuestro país que representan un 60% de acuerdo al estudio de la empresa especializada Repucom, logrando importantes niveles de memorabilidad y colocando a BBVA Bancomer como una de las marcas TOP 10 asociadas al fútbol, con sólo año y medio de patrocinio.

En un estudio de Millward Brown, se destaca que las personas que identifican el patrocinio de BBVA Bancomer en la liga de fútbol muestran niveles más altos de “Consideración del banco” y “Recomendación”, llegando a un promedio de 40% más, que los que no siguen la Liga.

Los beneficios en nuestra imagen y posicionamiento son muy positivos acercándonos a nuestros clientes, así como a los jóvenes y niños que perciben un banco más cálido e interesado en la sociedad, gracias a la afinidad de los valores de BBVA Bancomer con los del deporte y el fútbol, así como la labor de difusión altruista que hemos podido llevar a cabo en temas como la Educación y la Salud.

Mes de la Vinculación

En el 2014 se lanzaron tres campañas del Mes de la Vinculación, en donde los clientes recibieron un regalo por contratar un producto y un servicio, con lo que logramos aumentar el índice de vinculación, así como la contratación de más productos y servicios del Banco.

Esta campaña tuvo spots de televisión que apoyaban tanto a la promoción como el patrocinio con la Liga BBVA Bancomer MX.



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Campañas publicitarias



Vida Bancomer

Después de casi 8 años de existencia del programa Vida Bancomer se realizó una campaña dividida en 2 momentos en el año, durante los meses de abril y octubre, con el objetivo de dar a conocer a los tarjetahabientes los beneficios del programa de lealtad con descuentos en comercios participantes y el uso de puntos Bancomer a través del ícono “Ciclo de Vida Bancomer”.

Para ello se creó una estrategia de comunicación basada en íconos para ilustrar en pocos pasos lo fácil que es aprovechar los beneficios de contar con una Tarjeta BBVA Bancomer, reforzando la imagen de marca y dándole mayor peso a los Puntos Bancomer.

Además se hicieron 4 sorteos Vida Bancomer para incentivar a que nuestros clientes usaran sus Puntos Bancomer.

Sorteo PyME

Para el segundo sorteo PyME Bancomer se creó una campaña semimasiva bajo el mismo concepto de “El motor que tu PyME necesita”. Como medios se utilizaron: carteleras, banners, correos electrónicos y marketing dinámico. Los resultados sobrepasaron los objetivos esperados para esta campaña.

Lanzamiento UHN

BBVA Bancomer lanzó Banca Privada Ultra High Net Worth, la nueva forma en que el Banco rompe con moldes y convenciones tradicionales, brindando a nuestros clientes una experiencia sin precedentes hasta el día de hoy en las Instituciones Financieras. UHN además de resolver las necesidades patrimoniales de sus clientes, agrega valor a cada aspecto de su vida, atendiendo sus necesidades Personales, Empresariales y Familiares con una vasta oferta de servicios diseñados para su estilo de vida.

El Banquero UHN es el vínculo directo a todos los beneficios, capacidades y oportunidades que el Grupo Financiero les ofrece tanto en México como en el mundo a los clientes, siendo éste el único contacto que necesitarán para darle solución a todos los requerimientos.



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Campañas publicitarias



En BBVA vemos esta época de cambio y de nuevas oportunidades como un reto para el cual queremos ser pieza clave. Es por ello que nos preparamos con la unidad de BBVA Bancomer Banca Privada UHN, y así, junto con nuestros clientes, redefinir la nueva forma del mundo.

Evento Can Roca

En 2013 BBVA formó una alianza de 3 años con El Celler de Can Roca, reconocido en ese año como el Mejor Restaurante del Mundo, para realizar una gira a nivel mundial titulada “The Cooking Tour Experience”.

A principios de 2014, los hermanos Roca, seleccionaron a los mejores productores de México para que formaran parte de sus creaciones culinarias en los 15 eventos realizados en el país. El resultado fue una experiencia única y del más alto nivel para los clientes de Banca Privada, Corporate & Investment Banking y Consumer Finance.

01

Grupo Financiero BBVA Bancomer

Campañas publicitarias



Banca Personal



Seguros



Vida Bancomer



Sorteo PyME



Libretón Integral



Fundación BBVA Bancomer



Mes de la Vinculación



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Unidades de Negocio



Banca Comercial

Esta unidad atiende a más del 80% del total de los clientes, incluyendo el segmento privado y patrimonial, personal y bancario, así como las pequeñas y medianas empresas (PyMEs).

La Banca Comercial en México se divide en dos principales unidades. Por un lado, la Red Comercial, que incluye a toda la red de distribución minorista y, por otro, Desarrollo Comercial y Medios de Pago, que tiene como objetivo diseñar y desarrollar productos bancarios para los segmentos de clientes a los que atiende la Red Comercial.

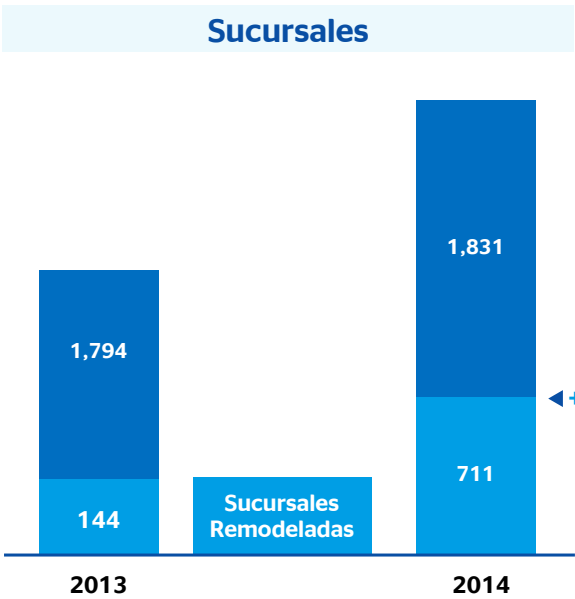
Esta unidad atiende a más del 90% del total de los clientes, incluyendo el segmento privado y patrimonial, personal y bancario, así como las pequeñas y medianas empresas (PyMEs).

Al cierre del año, la Banca Comercial gestiona el 48% del total de la cartera del banco, con un saldo de 376,688 millones de pesos (mdp), un 7.5% superior al del año previo. En captación se alcanza un importe de 776,457 mdp, equivalente a un aumento anual de 9.1%.

Durante 2014 se han logrado remodelar 711 sucursales e incrementar en 1,247 unidades los cajeros automáticos, esto último debido a que los llamados patios de autoservicio son más amplios. Con ello, el número de transacciones realizadas en cajeros automáticos ha alcanzado los 527,867 millones, un 8.7% superior a las del año previo, a lo cual no sólo ha ayudado el aumento en su número, sino también iniciativas, tales como poner a disposición de los clientes los créditos al consumo previamente aprobados por medio de cajeros automáticos (con el objetivo, a su vez, de dar un acceso más rápido y seguro a los servicios financieros a través de canales digitales).

Para los clientes del segmento personal, se sigue con la estrategia de concesión de créditos previamente aprobados, que no sólo ha permitido aumentar los volúmenes de crédito al consumo, manteniendo la calidad del portafolio, sino que también se ha visto reflejada una mejora del índice de vinculación de los clientes.

En nuevos productos y servicios, BBVA Bancomer ha creado la nueva unidad de negocio *Ultra High Network* (UHN). A través de una red especializada se busca atender de forma diferenciada y resolver las necesidades financieras de los clientes del segmento más alto.



Fuente: Información de Grupo Financiero BBVA Bancomer



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Unidades de Negocio



Para las PyMEs se ha continuado incrementando el número de empleados especializados y los centros de negocio PyME con la finalidad de fortalecer la cobertura para este colectivo a nivel nacional. Lo anterior se ha visto reflejado en el constante crecimiento del crédito a este segmento.

Banca de Empresas y Gobierno

Banca de Empresas y Gobierno atiende a los segmentos de empresas medianas, entidades de gobierno, promotores de vivienda, distribuidores del sector automovilístico, así como al negocio de arrendamiento financiero gestionado en México. Esta unidad de negocio cuenta con 168 sucursales para atención especializada a empresas (incluyendo a las promotoras de vivienda) y gobierno. Al cierre del año gestionaba un volumen de cartera de 256,676 mdp (+14.6% interanual) y captación por 306,182 mdp (+10.1%).

El crédito para las empresas muestra un crecimiento de doble dígito en 2014.

El crédito para las empresas muestra un crecimiento de doble dígito en 2014. Por su parte, la financiación para el gobierno (incluyendo Gobierno Federal, secretarías de estado, instituciones gubernamentales y municipios), registra una recuperación al final del año.

Por lo que respecta al mundo promotor, se observa una cierta recuperación en el sector de la construcción de vivienda. En este sentido, el número de viviendas financiadas durante el año 2014 por BBVA Bancomer aumenta un 7.9% respecto al del año anterior, de tal forma que el banco otorga una de cada cuatro nuevas hipotecas en el sector privado.

El negocio de préstamos para financiamiento de automóviles, gestionado a través de la unidad de *Consumer Finance*, se basa en la especialización de la cobertura de las necesidades de financiamiento, desde los distribuidores hasta el usuario final. Al cierre del año, el portafolio crediticio del automóvil presenta una disminución interanual del 1.6%, resultado principalmente del fin del acuerdo con un importante proveedor del sector automovilístico. Durante 2014 se ha continuado trabajando en la estrategia de firmar nuevas alianzas comerciales con otros proveedores



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Unidades de Negocio



Esta unidad ha registrado una activa participación en los mercados de deuda y de capital a lo largo del año.

Mejor Banco de Inversión en México por *Euromoney* y *LatinFinance*.

y en fortalecer la actividad de arrendamiento financiero a través de una amplia oferta de productos, que incluye desde el arrendamiento de automóviles hasta el arrendamiento especializado de barcos y aviones. En este sentido, cabe resaltar la alianza comercial establecida entre BBVA Bancomer y *Jaguar-Land Rover* para impulsar el crédito previamente aprobado y el arrendamiento automotriz para los clientes de la banca privada y patrimonial.

Corporate & Investment Banking (CIB) y Mercados Globales

CIB se especializa en la gestión de clientes corporativos y globales a los que ofrece productos de valor añadido de banca de inversión y *cash management*, así como sofisticados vehículos de inversión. Por su parte, Mercados Globales origina, estructura, distribuye y gestiona el riesgo de los productos de mercados con un modelo basado en el cliente, dando respuesta a sus necesidades de inversión y de cobertura de riesgos.

Al cierre del año, esta unidad registra una cartera de crédito de 159,204 mdp y un saldo de captación de 111,963 mdp, ambos importes avanzando a tasas interanuales de doble dígito. Además, hay que resaltar que esta unidad ha registrado una activa participación en los mercados de deuda y de capital a lo largo del año.

En 2014, esta unidad ha llevado a cabo varias transacciones relevantes. Ejemplo de ello ha sido la participación en el tercer *follow on* de Fibra Uno (vehículo para la inversión en bienes raíces), con la oferta pública de certificados bursátiles fiduciarios. Esta ha sido la colocación más importante dentro del sector al que pertenece Fibra Uno, por un importe de 32,816 mdp. Asimismo, se ha efectuado con éxito la colocación de acciones de la cadena de restaurantes Alsea, por 6,900 millones de pesos, operación que presentó una demanda 4.7 veces mayor a la oferta. Por otra parte, en colocación de deuda en moneda nacional, BBVA Bancomer continúa posicionándose en el número uno del ranking, con el 22% de cuota. Finalmente, prosigue el crecimiento de la franquicia de *Merger & Acquisitions* (M&A), que se ha convertido en los dos últimos años en el proveedor con el mayor número de acuerdos firmados, totalizando 7 transacciones y ostentando un 16% de cuota de mercado por número de operaciones.

Por último, la destacada participación de BBVA en México en las colocaciones de clientes corporativos en los mercados de deuda y de capital le ha permitido a esta unidad ser reconocida como Mejor Banco de Inversión en México (*Best Investment Bank in Mexico*) por dos revistas especializadas: *Euromoney* y *LatinFinance*.



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Unidades de Negocio

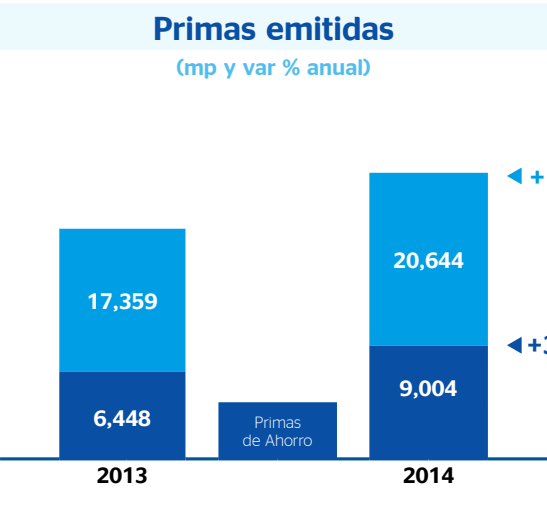


Seguros BBVA Bancomer registró un mayor dinamismo en la emisión de primas.

Seguros BBVA Bancomer

La oferta de seguros se realiza a través de la filial Seguros BBVA Bancomer. Esta es una importante línea de negocio, que registra una elevada contribución a los resultados del área. Se trata de la aseguradora más grande del mercado de Bancaseguros en términos de resultados, y la segunda en todo el sector de seguros en México.

Durante el 2014, Seguros BBVA Bancomer registró un mayor dinamismo en la emisión de primas que alcanzaron un monto de 1,148 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 19.8%. Sin embargo, esta positiva evolución no se logró trasladar a los resultados debido a la elevada siniestralidad y a menores ROF. No obstante, cabe destacar que en términos de resultados, la aportación de Seguros BBVA Bancomer continua siendo representativa y elevada.



Fuente: Información de Seguros BBVA Bancomer

01

Grupo Financiero BBVA Bancomer

Áreas Staff

En todo el banco estamos trabajando para ser mejores.

La transformación que está llevando a cabo BBVA Bancomer incluye varias iniciativas que permitirán seguir posicionándonos como el banco líder en México, mejorando día con día la calidad del servicio al cliente y ofrecer acceso a los servicios financieros de manera más ágil y sencilla. Para ello, en todo el banco estamos trabajando para ser mejores.

Banca Digital

En 2014 se lanzó una nueva área denominada Banca Digital, que entre sus principales objetivos se encuentra aumentar el número de clientes de canales digitales, desarrollar una oferta digital del banco: interna, relevante y basada en el conocimiento, e implementar soluciones de bajo costo que apoyen una inclusión financiera sostenible. Desde su lanzamiento, esta banca ha logrado incrementar en un 25% el número de clientes digitales. Además se lanzó el SMS que permite consultar el saldo y próximamente recargar tiempo aire y enviar dinero a cuentas Bancomer sin necesidad de contar con internet en el celular.

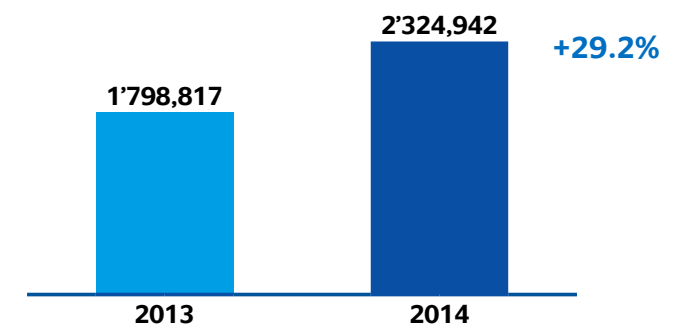
Sistemas y Operaciones

Por su parte, el área de Sistemas y Operaciones también ha realizado iniciativas transformadoras para mejorar la relación con los clientes. Entre algunas de las acciones más relevantes podemos señalar el robustecimiento de la plataforma de Bancomer Móvil, la creación de una nueva página de internet para el segmento de PYMEs y la instalación del SPEI Móvil.

Riesgos

Dentro del área de Riesgos, hemos creado las Fábricas de Admisión de Riesgo ubicadas dentro de las sucursales, con el objetivo de agilizar el tiempo de respuesta ante las solicitudes de crédito de los clientes. Además esta área ha permitido mantener el crecimiento del crédito con elevada calidad al registrar mejores indicadores de calidad de riesgo, incluso mejores a la media del mercado en México.

Clientes Digitales



Fuente: Información de Grupo Financiero BBVA Bancomer

Bancomer SMS





Grupo Financiero BBVA Bancomer



Áreas Staff

Auditoría

Apoyando el mantenimiento de una adecuada gestión del riesgo, en el área de Auditoría se ha creado el nuevo modelo denominado “Corporate Assurance” que permite mitigar riesgos de operaciones. Con este modelo, también hemos logrado diferenciarnos de los competidores al mantener una sana operación del negocio en marcha.

Finanzas

La Dirección de Finanzas ha sido la responsable de dos exitosas emisiones realizadas durante el 2014. La primera emisión se trató en un Bono de Deuda Senior por 750 millones de dólares con un plazo de 10 años y una tasa de 4.375%; mientras que para la segunda emisión se estructuró una Nota Subordinada de Capital por 200 millones de dólares con un plazo de 10 años y una tasa de 5.35%. Esta última emisión ha sido colocada bajo los requerimientos de capital de Basilea III en México, con lo que ha podido ser computada para el capital complementario de la institución. Con ambas emisiones, se logra refrendar la confianza de los inversionistas nacionales e internacionales, tanto en BBVA Bancomer como en el país.

Transformación

Dentro del área del Transformación se implementó un programa en las áreas centrales para estar más coordinados con las redes del banco. Este programa, denominado “Volcados a la Red” consistía en hacer llamadas y visitas de funcionarios de las áreas centrales a los compañeros de la Redes de negocio. Con ello, se lograron realizar más de 1,400 visitas y más de 1,700 llamadas. También se ejecutó el programa de “Casa Limpia” en el que participaron 8,782 empleados, se destruyeron 52 toneladas de papel y se eliminaron 80 toneladas de basura. Esto para empezar la adaptación de las nuevas formas de trabajo que se implementarán dentro de las nuevas sedes corporativas.

Asimismo, durante 2014 se lanzó el Plan de Procesos que permite disminuir y hacer más eficientes los trámites de cara a los clientes y dentro de la institución. Para ello, el área de Jurídico ha realizado un papel preponderante en el que podemos destacar la simplificación de contratos de tarjeta de crédito y consumo.

Se realizan dos exitosas emisiones con las que se logra refrendar la confianza de los inversionistas nacionales e internacionales, tanto en BBVA Bancomer como en el país.



Sencillez



Eficiencia

Volcados
a la Red



Grupo Financiero BBVA Bancomer

Áreas Staff



Recursos Humanos

Una de las mejores empresas para trabajar por sexto año consecutivo dentro de la encuesta anual *Great Place to Work*.

Y por último, pero no menos importante, en Recursos Humanos destaca el constante apoyo a los colaboradores de todo el Grupo Financiero BBVA Bancomer. Como ejemplo de ello tenemos el lanzamiento de la Universidad Bancomer que para el cierre del 2014 ya contaba con 180 alumnos graduados. Además se llevaron a cabo más de 3 millones de horas de formación para 2,200 líderes.

Todo lo anterior, entre otras acciones de apoyo a los empleados, nos ha permitido posicionarnos como una de las mejores empresas para trabajar por sexto año consecutivo dentro de la encuesta anual *Great Place to Work*.

02

Información Financiera BBVA Bancomer

Análisis y Discusión de la Evolución del Negocio

Grupo Financiero BBVA Bancomer, saldos puntuales en millones de pesos

Evolución de la Actividad Comercial

Al cierre del año, la cartera vigente alcanzó un saldo de 786,432 millones de pesos (mdp), 88,683 mdp o un 12.7% más que en 2013, siendo cuatro veces mayor al crecimiento del PIB, en términos reales. Con ello, BBVA Bancomer se posiciona como el banco con el mayor aumento de saldo de cartera del sistema (Gráfica 1).

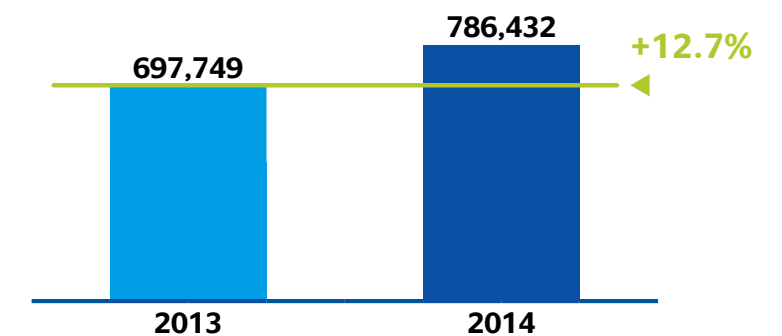
Por rubros, la cartera comercial alcanzó un saldo de 433,555 mdp, 19.4% mayor al registrado en 2013. Esta evolución se explica por el crecimiento de 12.6% anual de la actividad empresarial, misma que compone el 68% del total de la cartera comercial y por los préstamos a entidades gubernamentales que aumentaron 42.9% en el año (Gráfica 2).

La cartera de consumo y tarjeta de crédito alcanza un saldo de 193,411 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 7.1%. El mayor dinamismo se observa dentro de los préstamos al consumo (nómina, personales y auto), cuyo saldo aumenta 19.4% en el año. Esta evolución se ha visto apoyada principalmente por el otorgamiento de créditos previamente aprobados a nuestra propia base de clientes. El portafolio de tarjeta de crédito, que está más ligado al ciclo económico, muestra una evolución anual decreciente, derivado de la cancelación del acuerdo con Walmart en noviembre 2013.

En el crédito a la vivienda, al cierre del año se registró un saldo de 159,466 mdp, un 3.5% más que el año previo. Sin embargo, en términos de nuevos créditos se logró colocar un monto 13.6% superior al de 2013. Con ello, BBVA Bancomer logra mantener el liderazgo en el mercado al otorgar una de cada cuatro hipotecas dentro del sector privado.

Gráfica 1. Cartera Vigente

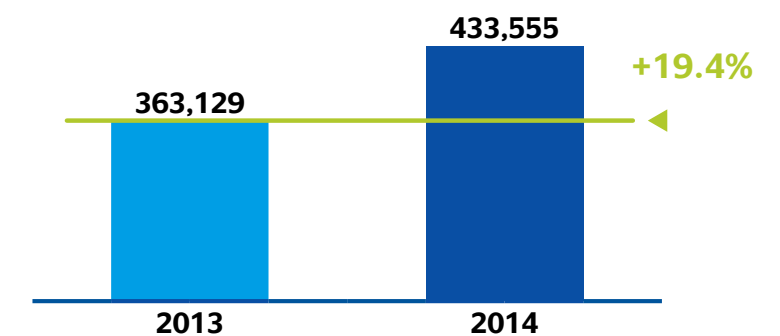
(mp y var % anual)



Fuente: Informe Trimestral

Gráfica 2. Cartera Comercial*

(mp y var % anual)



* Incluye créditos puente
Fuente: Informe Trimestral

02

Información Financiera BBVA Bancomer

Análisis y Discusión de la Evolución del Negocio

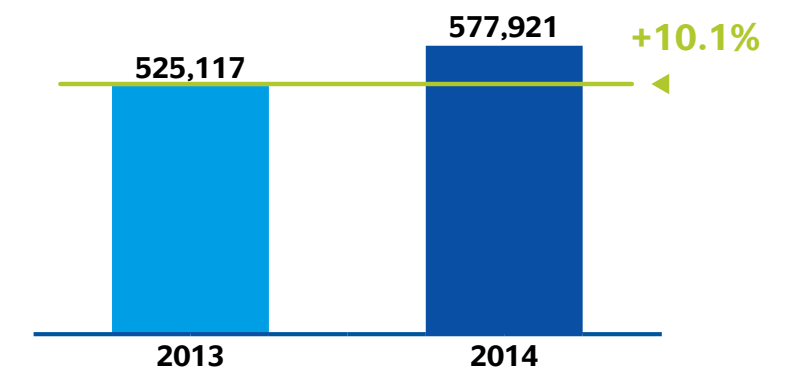
Grupo Financiero BBVA Bancomer, saldos puntuales en millones de pesos

Se mantiene el impulso de los depósitos a la vista que alcanzan un saldo de 577,921 mdp, lo que representa una variación anual de 10.1%. Esta positiva evolución permite mantener una adecuada mezcla de captación de recursos con mayor peso relativo de los depósitos a la vista y mantener la posición de liderazgo en captación bancaria (vista + plazo), con una participación de mercado de 22.6% de acuerdo a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) con cifras al cierre de diciembre de 2014 (Gráfica 3).

Los recursos a plazo cierran el año en 145,838 mdp, equivalente a un aumento anual de 14.5%. Y los activos gestionados en los fondos de inversión alcanzan los 333,968 mdp, permitiendo a BBVA Bancomer mantenerse como una de las gestoras de fondos de inversión más grandes del mercado con una participación de 19.7%, de acuerdo a la información de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB).

Gráfica 3. Captación Vista

(mp y var % anual)



Fuente: Informe Trimestral

02

Información Financiera BBVA Bancomer

Análisis y Discusión de la Evolución del Negocio

Grupo Financiero BBVA Bancomer, saldos puntuales en millones de pesos



G4-14

Evolución de los Resultados

El margen financiero se ubicó en 92,496 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 10.6% impulsado por mayores volúmenes de crédito y captación, así como por una adecuada gestión de precios.

La adecuada gestión de los riesgos ha permitido contener la calidad de la cartera crediticia a lo largo del año, lo que se ha visto reflejado en un crecimiento de la estimación preventiva para riesgos crediticios por debajo del crecimiento del crédito.

Con ello, el margen financiero ajustado por riesgos crediticios se ubicó en 66,970 mdp, un 11.7% mayor al de 2013 (Gráfica 4).

Por su parte, el ingreso por comisiones registró un monto de 20,756 mdp, con un aumento anual de 2.9%, por debajo de la inflación.

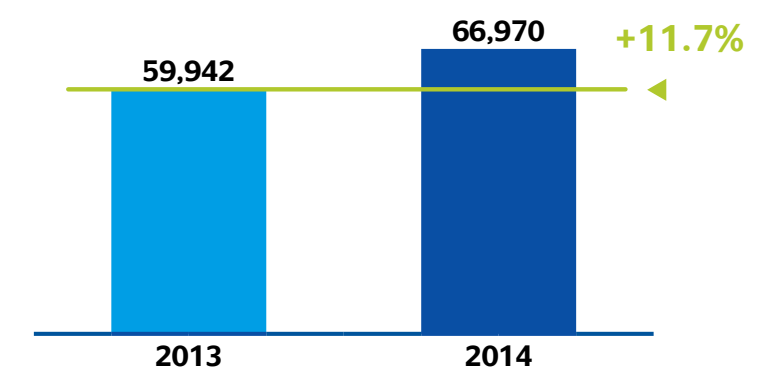
El ingreso por intermediación se ubicó en 3,955 mdp, teniendo un incremento anual de 11.2% anual. Cabe destacar que durante 2014, BBVA Bancomer aprovechó la volatilidad de los mercados para generar mayores ingresos especialmente en las actividades de intermediación de valores.

El rubro de otros ingresos registró una caída debido a que en el 4T se calculó la valoración de los pasivos laborales utilizando hipótesis actuariales actualizadas, lo cual ha supuesto un impacto bruto de 2,700 mdp.

El control del gasto ha permitido que al cierre de 2014, este rubro registre un crecimiento anual de 8.0%. Ello, permite mantener al banco como una de las instituciones más eficientes del sistema financiero. Adicionalmente, la continua ejecución del plan de inversión ha permitido que al día de hoy contemos con 711 sucursales remodeladas y con 1,247 cajeros automáticos adicionales en el año para ubicarse en 8,996 unidades.

Gráfica 4. Margen Financiero Ajustado por Estimaciones

(mp y var % anual)



Fuente: Informe Trimestral



Análisis y Discusión de la Evolución del Negocio

Grupo Financiero BBVA Bancomer, saldos puntuales en millones de pesos



La utilidad neta alcanzó 31,005 mdp en 12M14. Al comparar el resultado de manera homogénea, antes de operaciones discontinuas, se observa un aumento de 4.1% respecto a diciembre de 2013 (Gráfica 5).

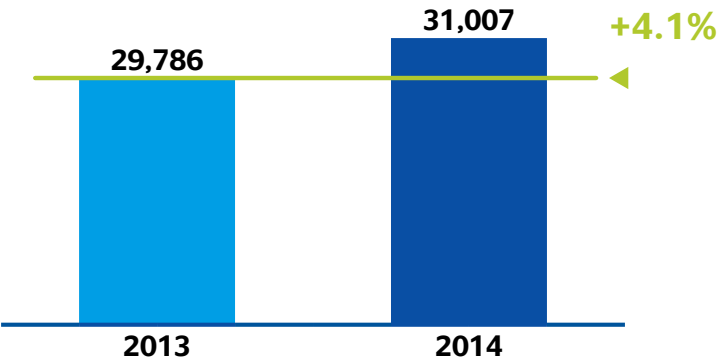
Indicadores (%)	BBVA Bancomer	Mercado*
Rendimiento sobre capital promedio (ROE)	19.1	10.3
Margen de Interés Neto (MIN)	5.8	4.6
Índice de Eficiencia	42.7	51.0
Índice de Morosidad	2.7	3.3
Índice de Capitalización	15.2	15.8

* Mercado de 5 Grupos (Banamex, Santander, Banorte, HSBC y Scotiabank). Para el Índice de Capitalización, el mercado es a total de bancos con información del Banco de México.

Fuente: Reporte Trimestral Grupos Financieros

Gráfica 5. Resultado antes de Operaciones Discontinuas

(mp y var % anual)



Fuente: Informe Trimestral



Información Financiera BBVA Bancomer

Estados Financieros Auditados



Dar *click* para ir a los Estados Financieros Auditados

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Plan de negocio responsable



G4-42

Este año fue aprobada la Política de Responsabilidad Social Corporativa de BBVA por el Consejo de Administración.

Política de responsabilidad social corporativa

BBVA entiende la responsabilidad social corporativa (RSC) como la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad. Para cumplir con dicha responsabilidad, BBVA integra las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, sobre derechos humanos y de los consumidores en su negocio diario y en las relaciones con sus grupos de interés.

A través de su Política de RSC, el Grupo BBVA asume los siguientes compromisos:

- Desarrollar en todo momento la actividad principal de forma responsable.
- Maximizar la creación de valor sostenible y compartido con sus accionistas y para los demás grupos de interés y el conjunto de la sociedad en las que opera.
- Identificar, prevenir y mitigar sus posibles impactos negativos.



03

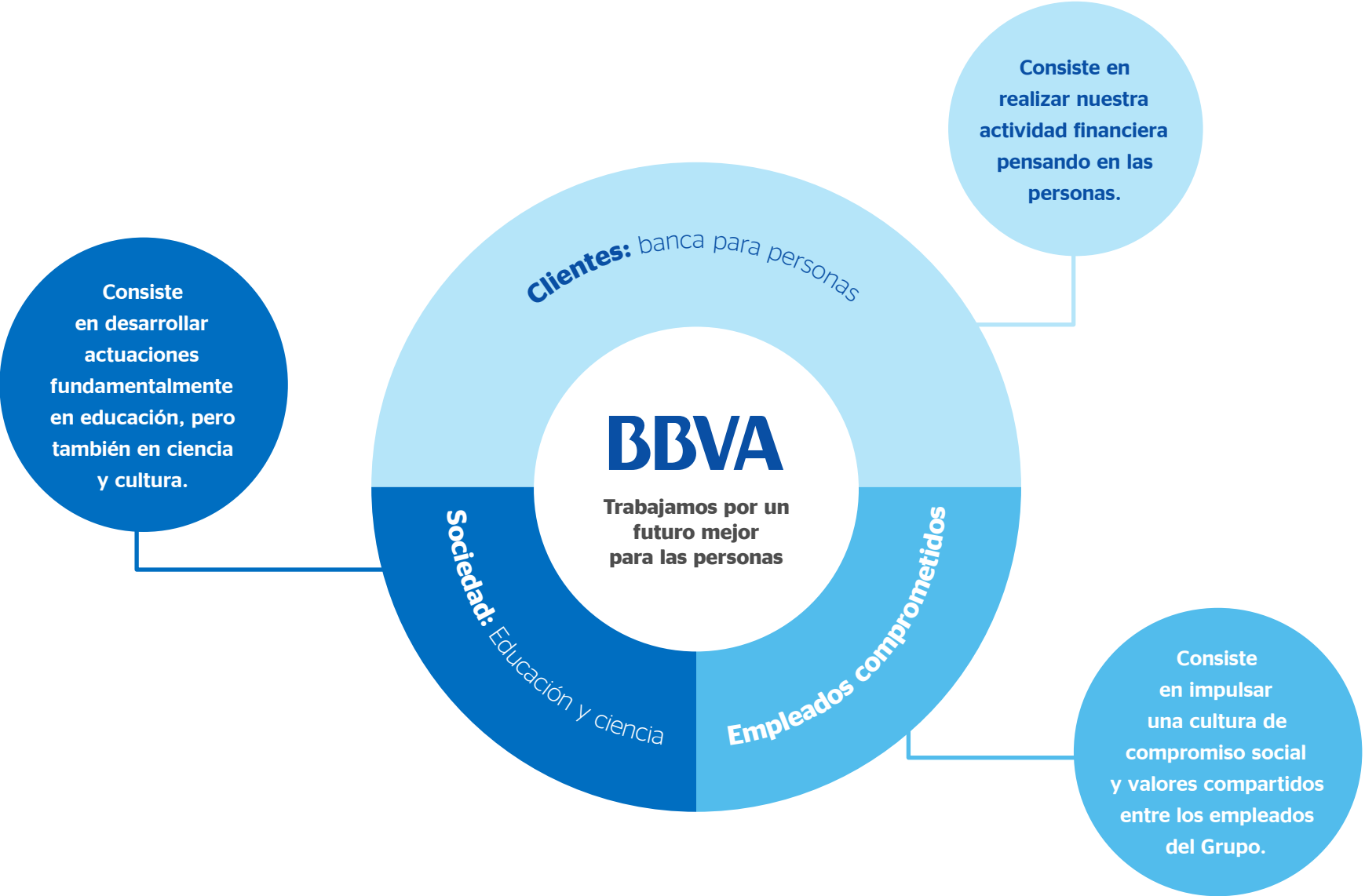
Banca Responsable BBVA Bancomer

Plan de negocio responsable



Estrategia de negocio responsable

Basada en nuestro modelo de negocio -la rentabilidad ajustada a principios-, la estrategia de negocio responsable, aprobada el año pasado, gira en torno a tres grandes ejes interdependientes que definen su marco estratégico:





Banca Responsable BBVA Bancomer

Plan de negocio responsable



El Plan de negocio responsable 2013-2015 gira en torno a tres prioridades estratégicas:

Líneas estratégicas	Iniciativas
1. Comunicación TCR (transparente, clara y responsable)	• Proyecto TCR
2.Productos de alto impacto	• Fondo B+Educa • Mejora Mutualista
3.Educación	• Educación financiera • Formación a Pymes • Apoyo al emprendimiento (<i>Momentum Project</i>) • Otorgamiento de becas
4.Otros	• Experiencia Única • Simplificación • Iniciativas RRHH (diversidad, equidad y voluntariado) • Compras responsables • Plan Global de Ecoeficiencia

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Plan de negocio responsable

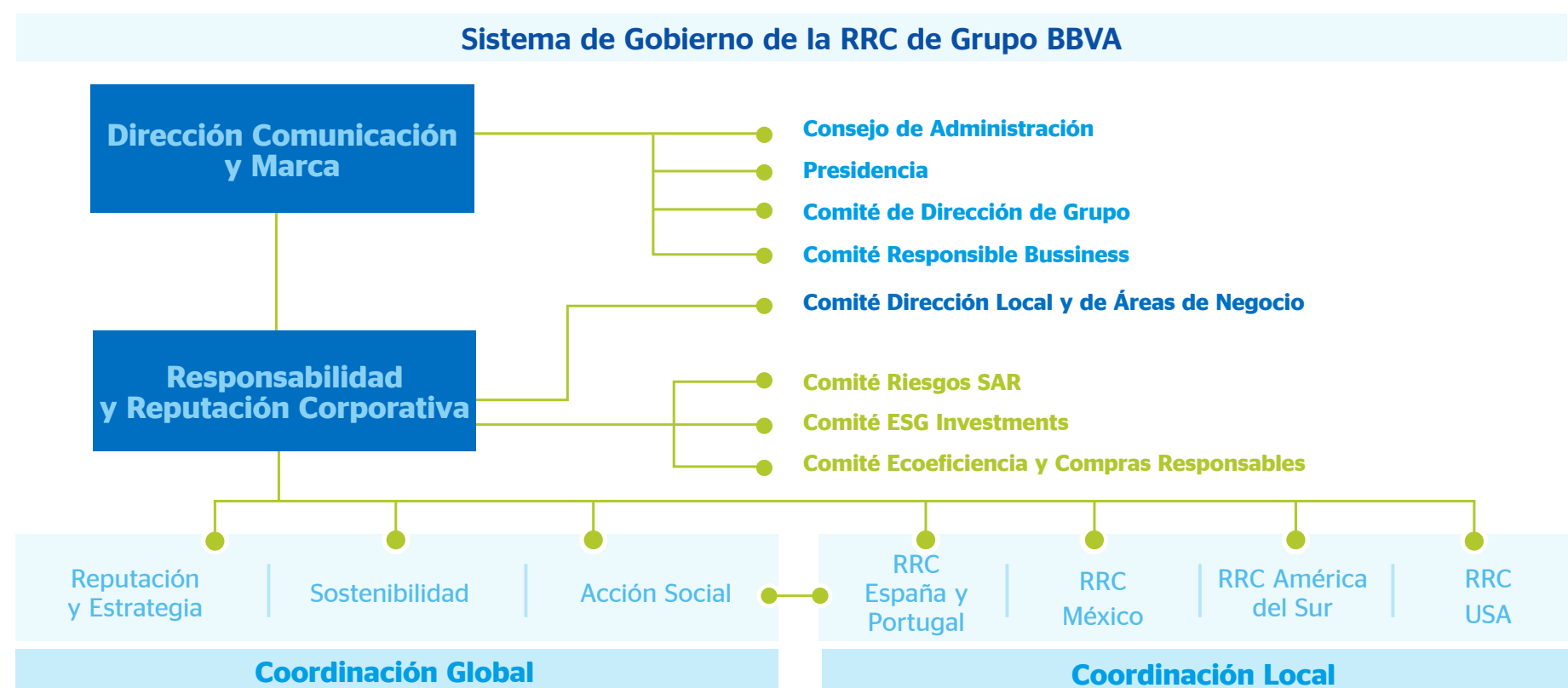
**G4-35, G4-36,
G4-37, G4-43,
G4-44, G4-45,
G4-46, G4-47,
G4-48**

La responsabilidad corporativa está organizada por un sistema de gobierno bajo el liderazgo del Consejo de Administración de Grupo BBVA.

Gobierno de negocio responsable

A nivel local, el máximo órgano de gobierno es el Comité de Negocio Responsable (NR), presidido por el Director General de BBVA Bancomer e integrado por 9 Directores Generales Adjuntos, 8 Directores de Área, con la Directora de RRC como coordinadora, y 3 Directores de RRC del Grupo BBVA. Este comité se reúne cuatro veces al año de manera trimestral.

La Dirección de RRC de BBVA Bancomer es la encargada de impulsar y dar seguimiento al plan estratégico de negocio responsable mediante la coordinación de las áreas de negocio involucradas y reporta dicha ejecución a la Dirección General de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social de BBVA Bancomer así como al departamento de RRC global.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Plan de negocio responsable



Avances 2014

- Dimos seguimiento a las iniciativas del Plan de Negocio Responsable: Comunicación TCR, Momentum Project, Mejora Mutualista, Plan de diversidad e inclusión, Voluntariado corporativo y Plan Global de Ecoeficiencia, entre otros.
- Organizamos las cuatro sesiones de Comité de Negocio Responsable, durante las cuales se presentaron y evaluaron los avances y resultados de los proyectos de NR que se desarrollaron durante el año. El Comité de NR revisó y aprobó el análisis de materialidad, así como el Informe Anual.
- Se llevaron a cabo las dos mediciones semestrales de reputación Reptrack con clientes y no clientes, así como la encuesta anual con empleados.
- Participamos en los comités de BBVA Bancomer enfocados a la responsabilidad corporativa como el Comité de Voluntariado corporativo y el Comité TCR, que sesionan de manera mensual.
- A nivel gremial, continuamos apoyando las dos iniciativas que se han creado en torno a la responsabilidad social a través de la Asociación de Bancos de México (ABM): Protocolo verde y medición de huella de carbono, así como otras iniciativas de responsabilidad social.
- Colaboramos en la elaboración del sexto Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca 2013 de la ABM.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Sistemas de gobierno



G4-34, G4-40,
G4-41, G4-49,
G4-50, G4-51,
G4-52, G4-53,
G4-54, G4-55

BBVA Bancomer
asume la
importancia que
para las grandes
instituciones
tiene contar
con un sistema
de gobierno
corporativo
que oriente la
estructura y
funcionamiento
de sus órganos
sociales en interés
de la sociedad y
de sus accionistas.

Gobierno corporativo

Los principios y elementos que conforman el Sistema de gobierno corporativo de Grupo BBVA se recogen en el Reglamento del Consejo de Administración, que regula el régimen interno y el funcionamiento del Consejo y de sus comisiones, así como los derechos y obligaciones de los consejeros que lo conforman.

Más detalles sobre la estructura y funcionamiento de este modelo se pueden encontrar en el **Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014**.

El Consejo de Administración de BBVA Bancomer es plural, con un 40% de consejeros independientes, y constituye el órgano natural de representación, administración, gestión y vigilancia de la Sociedad y, según establece su reglamento propio, tiene reservadas las decisiones más relevantes que afectan a la sociedad.

Cuenta con cinco comisiones específicas: Comisión Delegada Permanente, una Comisión de Auditoría y Cumplimiento, una Comisión de Nombramientos, una Comisión de Retribuciones y una Comisión de Riesgos.

El comité responsable de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales es el Comité de Negocio Responsable.



Para conocer quiénes integran el Consejo de Administración visite el capítulo Consejo de Administración de este Informe.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Sistemas de gobierno



Sistema de cumplimiento

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

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

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

Los pilares básicos que conforman este modelo son:

- Una estructura organizativa adecuada, con una clara asignación de roles y responsabilidades a lo largo de la organización.
- Políticas y procedimientos que marquen claramente los posicionamientos y requisitos a aplicar.
- Procesos de mitigación y controles dirigidos a asegurar el cumplimiento de dichas políticas y procedimientos.
- Una infraestructura tecnológica, centrada en la monitorización y dirigida a asegurar el fin anterior.
- Mecanismos y políticas de comunicación y formación dirigidas a sensibilizar a las personas de la empresa sobre los requisitos aplicables.
- Métricas e indicadores de supervisión que permiten el seguimiento de la implantación del modelo a nivel global.
- Revisión periódica independiente de la efectiva implantación del modelo.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Sistemas de gobierno



G4-56, G4-57,
G4-58

Una de las principales fuentes de creación de valor de BBVA Bancomer es su integridad corporativa.

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

Estándares de conducta

Código de Conducta

El Código de Conducta, cuya observancia es obligatoria, para todas las entidades y empleados del Grupo, refleja públicamente el conjunto de compromisos que el Grupo Financiero BBVA Bancomer tiene con sus grupos de interés directos: accionistas, clientes, empleados y proveedores y con las sociedades en las que se encuentra presente. Este código está en concordancia con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros tratados de organismos internacionales tales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

A 10 años de su creación, el Código de Conducta del Grupo Financiero BBVA Bancomer continúa vigente y fue ratificado por el Comité de Auditoría del Consejo de Administración en octubre de 2014.

Los canales institucionales para presentar una denuncia por incumplimiento al Código de Conducta (conocido internamente como Actitud Responsable) y con lo que se contribuye a preservar la integridad corporativa de BBVA Bancomer son:

**Correo interno:**

Actitud Responsable

Correo externo:

actitud.responsable.mexico.mx@bbva.bancomer.com

Correo de voz:

(55) 56214188 o al 01800-001-0011

HPD (Intranet corporativa):

No lo vamos a tolerar

Director de Disciplina, Directores de Jurídico o Recursos Humanos

Dirección Corporativa de Cumplimiento de BBVA:

actitud.responsable@bbva.com





Banca Responsable BBVA Bancomer

Sistemas de gobierno



G4-DMA

El Grupo Financiero BBVA Bancomer promueve el respeto a la dignidad de la persona y a los derechos que le son inherentes en todas las relaciones que establece; éste compromiso está plasmado en el documento Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos.

Respeto a los derechos humanos

Asunto relevante



El respeto a los derechos humanos implica que todas las personas tienen derecho a ser tratadas con dignidad. Los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos, cualesquiera que sean su nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, idioma o cualquier otra condición.

En el ámbito de los derechos humanos de los trabajadores, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo establece el compromiso de todos sus Estados miembros de respetar cuatro categorías de principios y derechos: la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación del trabajo obligatorio; la abolición del trabajo infantil; y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

México hoy en día vive una crisis de derechos humanos, y las empresas estamos obligadas a trabajar desde donde nos corresponde. El Grupo Financiero BBVA Bancomer promueve el respeto a la dignidad de la persona y a los derechos que le son inherentes en todas las relaciones que establece; éste compromiso está plasmado en el documento Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos.

Aparte de los canales establecidos con carácter general en el Código de Conducta, el Comité de Actitud Responsable tiene la función de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos por BBVA Bancomer en esta materia y promover la adopción de las medidas necesarias para resolver cualquier posible trasgresión de derechos humanos.

El área de Recursos Humanos, a través del Comité de Diversidad y Género, trabaja en la sensibilización de personal para asegurar que al interior de la empresa prevalezca la equidad de género, la inclusión laboral y la no discriminación. ✓



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Sistemas de gobierno



Tanto en los cursos en línea como en los talleres presenciales, todos los empleados refrendaron el Código de Conducta de manera electrónica aceptando conocerlo y actuar bajo los valores y principios que postula.

G4-S05**Avances 2014**

- Este año cumplimos 10 años de la difusión del Código de Conducta de BBVA Bancomer y para celebrarlo, el 26 de marzo se proyectó en los comedores institucionales y pantallas de sucursales un video con un mensaje conmemorativo y se llevó a cabo un evento con algunos de los directivos de la empresa en el marco de un taller de integridad.
- Se lanzó la campaña de comunicación del código con alcance para todo el personal del Grupo, que este año se basó en el eslogan “Ejemplo de integridad es ser de una sola pieza”, bajo el cual se difundieron distintos mensajes sobre integridad, confidencialidad, protección de datos, prevención de lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas, estilo de gestión, etc.
- Se capacitó en línea y a través de talleres de integridad a cerca de 30,000 empleados y se impartieron cursos a grupos especiales como el personal de servicios generales.
- En 2014 el taller de integridad evolucionó a un programa más estructurado denominado “transformación cultural” que incluyó diversos aspectos formativos en integridad y liderazgo impartidos por los Directores Generales para más de 500 funcionarios.
- Difundimos también el Código de Conducta entre nuestros proveedores de manera bianual, donde se les envía un correo electrónico invitando a los proveedores a leer nuestro código y apegarse a él, junto con nuestra Política de aceptación de regalos y la de Prevención de conflicto de intereses. De 2010 a la fecha hemos enviado estos documentos a más de 5,000 proveedores.
- Se recibieron 1,239 casos a través de nuestros canales de denuncia Actitud Responsable, un 28% menos que el año anterior. Esta disminución se deriva de las medidas implementadas en la atención de las causas raíz que motivaron las denuncias en el año 2013, atacándose principalmente los temas relacionados con prácticas de venta y estilo de liderazgo.
- Con base en las situaciones denunciadas con mayor frecuencia en los canales institucionales se estableció el compromiso de reforzar la formación empleados, por lo que el plan de acción “transformación cultural” contempla entre sus objetivos el reforzar los conceptos de integridad, reconocer la importancia de la cultura corporativa, reflexionar sobre dilemas éticos a los que puede estar expuesto e identificar las causas raíz que los provocan y modificar comportamientos.

03

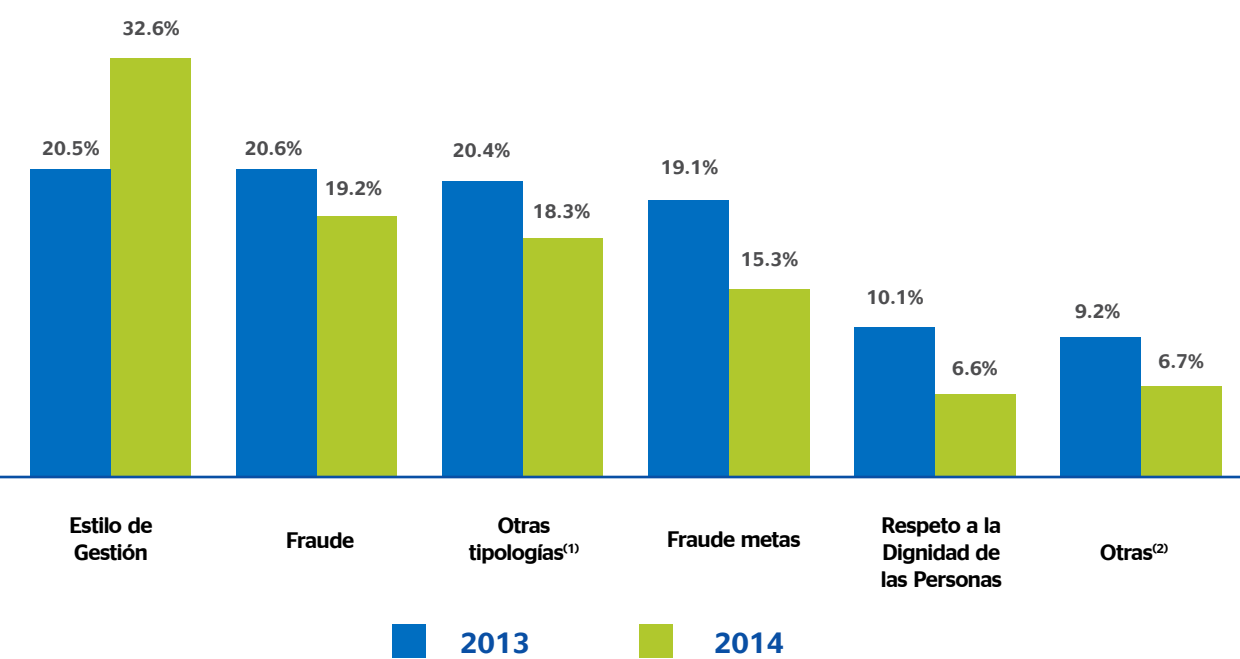
Banca Responsable BBVA Bancomer

Sistemas de gobierno



G4-HR3, G4-SO5

Principales tipologías denunciadas 2013 vs 2014



(1) Incumplimiento a la normativa institucional.
(2) Otros apartados del Código de Conducta.
Fuente: Sistema de Información Código de Conducta al 31-12-2014

G4-EN29, G4-HR12

Cumplimientos legales

Al 31 de diciembre de 2014, BBVA Bancomer no tenía registradas multas ni sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o con el suministro y el uso de productos y servicios que pudieran ser significativas con relación al patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados. Tampoco se habían detectado demandas relacionadas con actitudes de discriminación o violación de los derechos humanos, o reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Sistemas de gobierno

G4-15, G4-16

Compromisos internacionales suscritos

En BBVA Bancomer seguimos apoyando las siguientes iniciativas:

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



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Sistemas de gobierno



Asimismo, formamos parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos de México (ABM)
- Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI)
- Asociación Mexicana de AFORES (AMAFORE)
- Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI)
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Bolsa Mexicana de Valores (BMV)
- Cámara Nacional de la Industria de la Vivienda (CANADEVI)





Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



G4-24, G4-25

Estas acciones han contribuido a estrechar la relación de BBVA Bancomer con sus grupos de interés y establecer alianzas estratégicas con ellos.

Grupos de interés

Asunto relevante



Los grupos de interés son actores clave en la estrategia de responsabilidad social de una empresa ya que se pueden ver afectados, ya sea positiva o negativamente, por las decisiones y objetivos de ésta.

Después de analizar el nivel de influencia de las actividades de BBVA Bancomer en el contexto económico, social y medioambiental, identificamos a seis grupos de interés principales: accionistas, clientes, empleados, proveedores, reguladores y sociedad, para los que establecimos compromisos con cada uno de ellos.

La Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas es la encargada de gestionar la relación con estos grupos. Para ello, ha establecido mecanismos de diálogo que le permiten conocer sus expectativas para integrarlas en su estrategia. Desde hace seis años realiza un análisis de materialidad, cuyos resultados, mejor conocidos como asuntos relevantes, son validados por el Comité de Negocio Responsable. ✓



Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



G4-26

Herramientas de escucha y diálogo

Las tres principales vías para escuchar y conocer las expectativas de los grupos de interés son:

1. La relación cotidiana de las áreas de negocio y de apoyo con cada uno de los grupos y la evaluación periódica de nuestro desempeño. En este grupo se ubican herramientas como la encuesta de satisfacción a empleados, la encuesta de satisfacción a clientes y a proveedores. También en este grupo se encuentra la participación de las distintas áreas de la empresa en foros y asociaciones sectoriales y con los organismos reguladores.
2. A cargo del área de Responsabilidad y Reputación Corporativas, la cual elabora informes periódicos, producto del análisis de la opinión pública y de las tendencias en sostenibilidad que obtiene de diversas fuentes tales como el Reprtrack y el GlobeScan, y de otros análisis especializados de BBVA Research.
3. La información cualitativa que obtenemos por medio de las sesiones de diálogo directo que organiza el área de RRC junto con expertos en la materia, exclusivamente para conocer la percepción que tienen grupos de interés clave sobre el desempeño en responsabilidad social de BBVA Bancomer. Para ello utilizamos herramientas como grupos focales, mesas redondas y entrevistas a profundidad.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



Grupo de interés	Compromiso de BBVA Bancomer	Canales de diálogo	Frecuencia	Área responsable
 Accionistas	Crear más valor de forma sostenible en el tiempo	- Asamblea de accionistas - Informe Anual - Información financiera trimestral - Página web de contacto	Anual Anual Trimestral Diaria	Relación con inversionistas
 Clientes	Buscar las mejores soluciones que hagan de BBVA Bancomer su mejor opción	- Sucursales - Línea Bancomer - Página web www.bancomer.com - Medios de prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros) - Encuesta de satisfacción - Redes sociales - Estudios de opinión - Grupos de enfoque - Entrevistas a profundidad	Diaria Diaria Diaria Anual Diaria Periódica Anual Anual	Banca Comercial, Banca Digital, Transformación, RRC, Desarrollo Comercial y Medios de pago
 Empleados	Un estilo de gestión que genere entusiasmo y facilite la formación, la motivación y el desarrollo personal y profesional	- Portal Para ti de RRHH - Bancomer TV - Boletín semanal Breves - Revista Conecta-T - Correo electrónico - Encuesta de clima <i>Great Place to Work</i> - Reprack interno	Diaria Diaria Semanal Mensual Diaria Anual Anual	Recursos Humanos y RRC

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



Grupo de interés	Compromiso de BBVA Bancomer	Canales de diálogo	Frecuencia	Área responsable
 Proveedores	Actuar con integridad y cumplir rigurosamente la legalidad	- Portal electrónico Adquira - Buzón de quejas y sugerencias - Correo electrónico - Encuesta de satisfacción - Grupos de enfoque - Entrevistas a profundidad	- Diaria - Diaria - Diaria - Anual - Anual - Anual	Transformación
 Reguladores	Encontrar en BBVA Bancomer un aliado para el beneficio mutuo	- Comités - Foros - Reuniones - Comunicados - Entrevistas a profundidad	- Mensual - Periódica - Periódica - Periódica - Anual	Recursos Humanos y RRC
 Sociedad	Contribuir de forma activa al desarrollo sostenible de la sociedad donde estamos presentes	- Página web www.fundacionbbvabancomer.org - Reuniones con OSC's - Redes sociales - Estudios de opinión - Reptrack - Grupos de enfoque - Entrevistas a profundidad	- Diaria - Periódica - Diaria - Anual - Semestral - Anual - Anual	Fundación BBVA Bancomer, Conocimiento del cliente y RRC



Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



G4-18

BBVA Bancomer
lleva a cabo
el análisis de
materialidad
desde 2009

Análisis de materialidad

La materialidad es la identificación de asuntos significativos para la organización y para sus grupos de interés.

Implica realizar un análisis que le permita a la empresa tener un mejor entendimiento de la alineación de los temas económicos, sociales y medioambientales en la estrategia de negocio tomando en cuenta las expectativas de sus grupos de interés.

BBVA Bancomer lleva realizando este importante ejercicio desde su Informe Anual 2009, lo que le ha sido sumamente útil en el diseño no sólo de sus reportes sino de su estrategia de responsabilidad y reputación corporativas. Para este Informe, el análisis de materialidad adquiere especial relevancia ya que es el principal insumo para la nueva versión G4 del *Global Reporting Initiative*.

Alcance

El análisis de materialidad 2014 fue realizado a nivel del Grupo Financiero BBVA Bancomer y los grupos de interés considerados fueron:

Grupos de interés considerados	
	Cientes
	Competidores
	Empleados
	Poveedores
	Reguladores
	Sociedad

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



Metodología

La realización del análisis de materialidad de BBVA Bancomer 2014 se basó en tres metodologías:

- a) La AA1000 SES (Stakeholder Engagement Standard)
- b) La G4 del GRI (Global Reporting Initiative)
- c) La Guía corporativa para el apoyo a los procesos de consulta a grupos de interés de Grupo BBVA



Se siguieron tres pasos fundamentales:



Para la identificación se consultaron fuentes primarias y secundarias de información, a saber:

Fuentes primarias	- Entrevistas a profundidad con autoridades, expertos en sostenibilidad, organizaciones de la sociedad civil y proveedores. - Consulta de clima laboral a empleados a través del Reprtrak interno.
Fuentes secundarias	- Estudios y reportes de instancias de gobierno que regulan al sector financiero. - Benchmark a través de informes de instituciones financieras nacionales e internacionales. - Noticias de periódicos nacionales y carpetas de prensa de BBVA Bancomer y Fundación BBVA Bancomer. - Estudios de opinión pública. - Notas de watchers nacionales y reportes de observatorios internacionales.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



Para la priorización se utilizaron tres criterios:

- Asuntos con un impacto significativo o potencial impacto en la empresa
- Asuntos que tienen una alta importancia para los grupos de interés
- Asuntos sobre los que BBVA Bancomer tiene un nivel de control razonable

La revisión y validación del análisis de materialidad corrió por parte de los miembros del Comité de Banca Responsable de BBVA Bancomer así como de la empresa auditora Deloitte.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

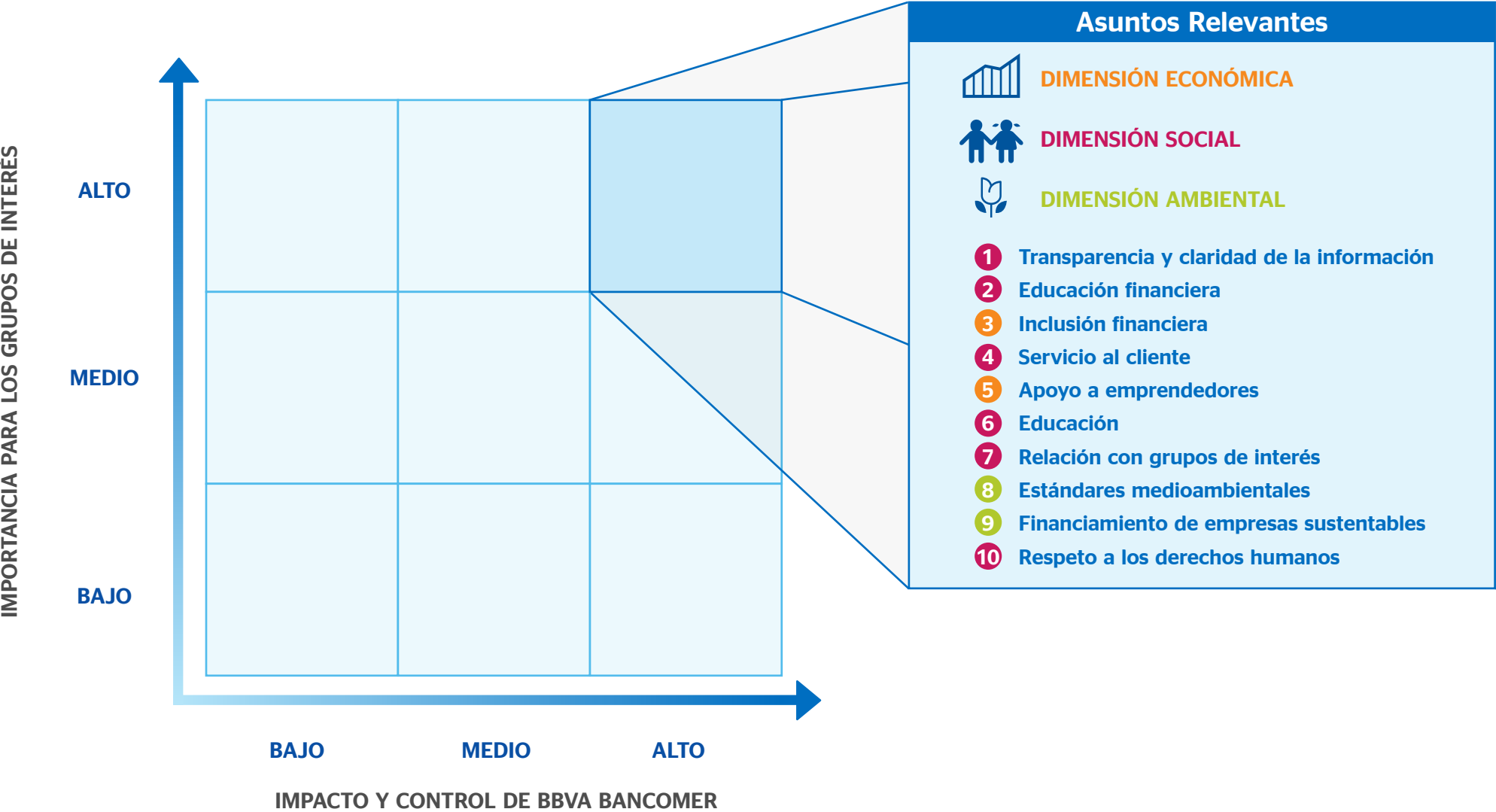
Materialidad y diálogo con grupos de interés



Asuntos relevantes

G4-19, G4-20, G4-21, G4-27

Los resultados del análisis de materialidad 2014 arrojaron 10 asuntos relevantes:



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



1. Transparencia y claridad de la información

Grupos de interés impactados: Clientes, competidores, reguladores y sociedad

Se requiere tener un mayor flujo de información de las instituciones financieras hacia los usuarios bancarios para revertir la percepción de que las entidades financieras encierran mucha “letra pequeña” o inclusive información “engañosa”, lo cual genera una relación de desconfianza con dichas entidades.

2. Educación financiera

Grupos de interés impactados: Clientes, reguladores y sociedad

Existe un reconocimiento de que las instituciones bancarias trabajan en aumentar las competencias financieras de los usuarios, sin embargo ha sido insuficiente. Es necesario que la educación financiera se vuelva un tema prioritario para impactar a un mayor número de personas.

3. Inclusión financiera

Grupos de interés impactados: Sociedad

Las grandes instituciones financieras debieran incrementar su participación en sectores que no han sido su objeto natural, con la finalidad de extender el crédito y fomentar la inclusión financiera en grupos excluidos, especialmente en zonas rurales y marginadas y a sectores productivos.

4. Servicio al cliente

Grupos de interés impactados: Clientes, competidores y empleados

El servicio al cliente de la banca en México tiene muchas áreas de oportunidad, desde la calidad en la atención recibida por parte de los ejecutivos en una sucursal hasta la eficiencia en los mecanismos de quejas y reclamaciones.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



5. Apoyo a emprendedores

Grupos de interés impactados: Clientes, proveedores, reguladores y sociedad

Los emprendedores forman parte de un sector en crecimiento que está cobrando mucho auge y reconocimiento por parte de los grupos de interés, quienes esperan más apoyo por parte de las entidades financieras.

6. Educación

Grupos de interés impactados: Sociedad

La educación es el problema social más mencionado por la mayoría de los grupos de interés y coinciden en que las entidades financieras, al igual que otros sectores empresariales, deben involucrarse en mejorarla como una salida a los demás retos que enfrenta el país.

7. Relación con grupos de interés

Grupos de interés impactados: Clientes, competidores, empleados, proveedores, reguladores y sociedad

Los grupos de interés tienen cada vez mayor influencia en las empresas, quienes tienen que incrementar sus esfuerzos por involucrarlos en sus iniciativas de sostenibilidad.

8. Estándares medioambientales

Grupos de interés impactados: Clientes, competidores, empleados, proveedores, reguladores y sociedad

Los retos medioambientales requieren de un mayor compromiso por parte del sector financiero. Los grupos de interés esperan que las instituciones financieras adopten políticas y estándares que garanticen un mejor desempeño medioambiental así como un mayor esfuerzo por involucrar a más grupos.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Materialidad y diálogo con grupos de interés



9. Financiamiento a empresas sustentables

Grupos de interés impactados: Clientes, proveedores y sociedad

La aplicación de criterios medioambientales para el financiamiento de empresas es aún muy baja. Las instituciones financieras podrían apoyar a aquellas empresas que están ofreciendo productos y servicios innovadores en el ámbito medioambiental como es el caso de las energías renovables.

10. Respeto a los derechos humanos

Grupos de interés impactados: Clientes, empleados, proveedores y sociedad

Recibir un trato digno es en general una exigencia de los grupos de interés a las instituciones financieras. En particular, destacan el tema de la equidad de género y la no discriminación en el trato que se les da en primer término a los empleados, así como a los clientes y en su relación con proveedores.

Estos diez asuntos son considerados relevantes para todas las entidades que conforman el Grupo Financiero BBVA Bancomer. Son reportados a lo largo del Informe de manera exhaustiva, detallando porqué cada aspecto es considerado material, cómo lo está gestionando BBVA Bancomer y los resultados obtenidos.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Impacto en la sociedad



Indicadores de impacto en la sociedad			
	2012	2013	2014
Clientes			
Número de PyMes financiadas	110,069	127,360	255,000
Número de viviendas financiadas	32,911	25,889	27,642
Número de microcréditos concedidos	32,122	18,386	18,514
Empleados			
Número de puestos netos de trabajo creados	3,294	729	495
% de nuevas incorporaciones menores de 30 años	n.d.	70	71.5
Proveedores			
Número de proveedores de BBVA Bancomer	364	5,240	472
Importe pagado a proveedores (MXN)	n.d.	\$30,667'052,217	\$53,772'813,835
Sociedad			
Contribución fiscal (Millones de pesos)	42,969	9,265	30,124
Volumen destinado a programas sociales (MXN)	\$245'642,829	\$284'231,939	\$336'415,636
Beneficio atribuido después de impuestos dedicado a programas de acción social (%)	1%	1%	1%
Número de niños/as beneficiarios con los programas de becas	19,910	21,965	27,010
Número de participantes en el programa de educación financiera	225,875	229,056	312,540





Banca Responsable BBVA Bancomer

Impacto en la sociedad



Valor económico

El objetivo de la política de Responsabilidad Social Corporativa de BBVA Bancomer es definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos nuestros grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad). Un valor que, en conjunto y de acuerdo a la metodología que establece el GRI para el indicador EC1, podemos medir y detallar como Valor económico generado, distribuido y retenido por el Grupo BBVA Bancomer.

El cuadro de valor económico se puede consultar en el apartado “Información relevante” de la sección financiera de este documento.

Contribución fiscal

El Grupo BBVA Bancomer hace una importante aportación a la administración pública, a través de los impuestos propios que satisfacemos, de la recaudación de tributos de terceros generados por el desarrollo de nuestra actividad económica y de los tributos recaudados de terceros en el ámbito de nuestra función de entidad colaboradora de la administración tributaria.

(Millones de pesos) (MXN)	2014
Impuestos propios	15,589
Impuestos de terceros	14,535
Contribución fiscal total	30,124



Banca Responsable BBVA Bancomer

Comunicación TCR



G4-DMA, G4-PR3,
G4-PR6, FS15

En BBVA Bancomer entendemos que comunicar en un lenguaje transparente, claro y responsable ayuda al cliente a tomar la mejor decisión y es una palanca clave para recuperar y mantener su confianza.

Comunicación TCR

Asunto relevante



Una institución financiera que quiere hacer negocio responsable tiene que empezar necesariamente por explicar claramente sus productos para facilitar una toma de decisiones informada.

La estrategia de banca responsable de BBVA Bancomer 2013-2015 ha integrado como uno de sus principales ejes la comunicación TCR (Transparente, Clara y Responsable), que consiste en definir los criterios básicos de actuación y las pautas necesarias para aplicar la máxima sencillez posible a toda la comunicación de sus productos y servicios y en todos los puntos de contacto con el cliente y con sus grupos de interés.

El área encargada de integrar estos criterios es la Dirección de Transformación, quien de la mano con el Comité TCR, llevó a cabo un proceso para identificar pautas de lectura que los clientes consideren que cumplen con el objetivo e integrarlas a las fichas de los productos y servicios de la empresa. Como parte de proceso se llevaron a cabo talleres de lenguaje claro, mesas de trabajo, la elaboración del Manual de Comunicación TCR y grupos de enfoque. ✓



Comunicación TCR



Comunicación TCR	
Transparencia	• Deberá ser sincera, atenerse a los hechos y basarse siempre en la verdad evitando toda información que pueda inducir a error y la toma de decisiones no deseadas.
Claridad	• Directa: Que se expone de forma ágil y precisa las características del producto o servicio. • Completa: Adecuada y suficiente para una correcta y responsable toma de decisiones, indicando tanto los riesgos como beneficios del producto o servicio.
Responsabilidad	• Honesta: Orientada siempre a los intereses del cliente. • Comprometida: Guiada por la eliminación de toda exclusión, fomentando la educación financiera y el desarrollo de las comunidades donde opera.

Avances 2014

- Este año, la Dirección de Transformación dio inicio a la coordinación y gestión de la comunicación TCR con foco en la elaboración de las fichas de productos y servicios, para lo cual conformó el Comité TCR.
- Como resultado, se logró la elaboración, validación y publicación de 14 fichas de producto bajo los estándares TCR, más 12 fichas en borrador. Éstas representan más del 80% de los productos más vendidos de la red comercial de BBVA Bancomer y 5% de los productos existentes en la totalidad de nuestros anaqueles de venta.
- Diseñamos una estrategia de comunicación para posicionar TCR entre todo el personal del banco con cada una de sus iniciativas así como entre el personal de la red para posicionar las herramientas. Esta estrategia consistió en cápsulas semanales publicadas en Bancomer TV y TV de comedores, noticias dentro del boletín semanal Breves, la revista Conecta- T, y para la red comercial, artículos en la Red al Día, postales y avisos en escenarios comerciales.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Educación financiera



G4-DMA, FS16

Educación financiera

Asunto relevante



De acuerdo con la OCDE, la educación financiera se define como el proceso por el cual los consumidores y los inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos y servicios financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico.

Su importancia radica en que puede empoderar a las personas al permitirles administrar de mejor manera sus recursos y las finanzas de sus familias. Esto puede ser aplicado tanto a la creciente clase media, que podría necesitar manejar de mejor manera sus finanzas en el largo plazo, así como a las personas de bajos ingresos o a los sectores que se encuentran financieramente excluidos.

La educación financiera promueve las competencias necesarias para tomar decisiones informadas y apropiadas y proporciona herramientas para que las personas tengan la capacidad de defender sus derechos como consumidores financieros. Por otra parte, los ciudadanos financieramente alfabetizados tendrán una mayor capacidad para comprender las políticas económicas y sociales del país.

En México es escaso el conocimiento de productos financieros de ahorro, inversión, seguros y crédito. De acuerdo con información del Buró de Entidades Financieras (BEF), de los 45 bancos que operan en el país sólo seis promueven programas de educación financiera.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Educación financiera



Adelante con tu futuro

En BBVA Bancomer llevamos siete años trabajando en nuestro programa de educación financiera Adelante con tu futuro, el cual tiene como objetivo apoyar en que se genere una demanda solvente de servicios financieros, acercando a las personas las herramientas para que adquieran una mejor comprensión de los conceptos, productos y servicios financieros y desarrollen las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas para mejorar su calidad de vida.

Esta labor corre a cargo de la Dirección Global de Educación Financiera, la cual ha desarrollado contenidos dirigidos a 3 segmentos:

- 1) Finanzas para la vida: dirigido a adultos, mayores de 17 años. Los contenidos están alineados a al ciclo de vida financiero de las personas para acompañarlos en las diferentes etapas con las herramientas necesarias para administrar mejor sus finanzas, poniendo a su disposición 10 talleres gratuitos: ahorro, ahorro para el retiro, tarjeta de crédito, salud crediticia, crédito hipotecario, seguro de vida, fondos de inversión, medios electrónicos bancarios, educación bursátil y economía y banca.
- 2) Finanzas para emprender y crecer: dirigido a emprendedores, dueños y ejecutivos tomadores de decisiones dentro de las empresas para concretar sus proyectos y hacerlos crecer, de manera sostenible con 3 talleres: el crédito a negocios PyMEs, el flujo de efectivo y la cobertura en un crédito.
- 3) Valores de futuro: Dirigido a niños y jóvenes de entre 6 y 15 años, programa que surge con el objetivo de desarrollar competencias en los niños de primaria y secundaria que fortalezcan los valores y los apoyen a asociarlos al uso responsable del dinero, por medio de talleres alineados a el currículo educativo, que permiten lograr aprendizajes en diferentes asignaturas del programa de estudios de educación básica en México, además de estar alineado a la prueba PISA, iniciativa de la OCDE para la evaluación de estudiantes en educación financiera.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Educación financiera



Valores de futuro se imparte a través de 5 plataformas:

- **Exposición-Taller en el Museo Interactivo de Economía (MIDE) de la Ciudad de México.** “Exposición-Taller” basada en el programa Valores de futuro, espacio diseñado para que a través de distintas actividades interactivas, los niños y jóvenes aprendan jugando la función del dinero como agente económico en un contexto de valores.
- **En línea a través de la RED-ILCE del Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE).** Con alcance a 25 mil escuelas con aula de medios (aula de cómputo con acceso a Internet). Esta red cuenta con foros de discusión, espacios de participación activa y repositorios junto con un acompañamiento hecho en Facebook; estimulando el sentido de responsabilidad, la participación, la capacidad de trabajo en equipo y cumple con varias funciones informativas, formativas, didácticas y de intercambio, entregando contenidos de educación financiera en la misma impartición de las clases gracias a la alineación curricular del programa.
- **Presencial con escuelas.** Se desarrolló una guía didáctica que contiene tanto el material para el profesor como para el alumno. Los talleres son aplicables al plan de estudios formal de educación básica, dentro de los horarios escolares y apegados a la Reforma Integral de Educación Básica (RIEB), además de vincularse explícitamente con aspectos de la prueba PISA y desarrollar competencias financieras en los alumnos.
- **Voluntariado corporativo.** Con el apoyo de empleados del Banco que destinan su tiempo y esfuerzo a diversas causas de responsabilidad social y corporativa. En este caso, el programa Valores de futuro cuenta con un cuaderno de 6 talleres que se entregan en 2 sesiones sabatinas distintas con el apoyo de los voluntarios, capacitados por instructores de Educación Financiera BBVA Bancomer en el contenido del programa y en el manejo de grupos de niños y jóvenes que son beneficiadas por el programa “Becas de integración por los que se quedan” de Fundación BBVA Bancomer.
- **Eventos especiales.** En los que participan varios organismos públicos y privados relacionados con la educación y las finanzas. La participación de este programa en actividades gremiales como son la Semana Nacional de Educación Financiera y la Semana Nacional del Emprendedor demuestran el compromiso



03

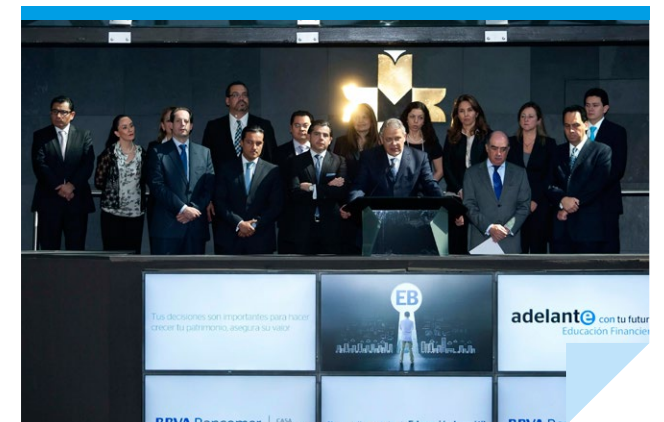
Banca Responsable BBVA Bancomer

Educación financiera

que tiene BBVA Bancomer con las personas, clientes y no clientes, así como el sistema financiero en su conjunto. De igual forma, se han aprovechado las alianzas estratégicas del Grupo BBVA para dirigir el programa a niños y jóvenes futbolistas de la Liga BBVA Bancomer MX Sub-13, Sub-15 y Sub-17

Actualmente, Adelante con tu futuro cuenta con una infraestructura que le permite ofrecer de manera gratuita sus talleres de finanzas personales y para PyMEs en las 20 aulas fijas ubicadas en 14 de las principales ciudades del país, en 15 aulas móviles y 15 equipos móviles, servicio social en universidades, o bien en línea en el sitio web www.adelantecontufuturo.com.mx.

Asimismo, a través de la didáctica tradicional se imparten los talleres de “Ahorro y crédito” y “Crédito hipotecario” a la población que no tiene las habilidades y conocimientos para el manejo de tecnología electrónica, siendo una modalidad muy dinámica que puede llevarse a cualquier espacio. ✓



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Educación financiera



Avances 2014

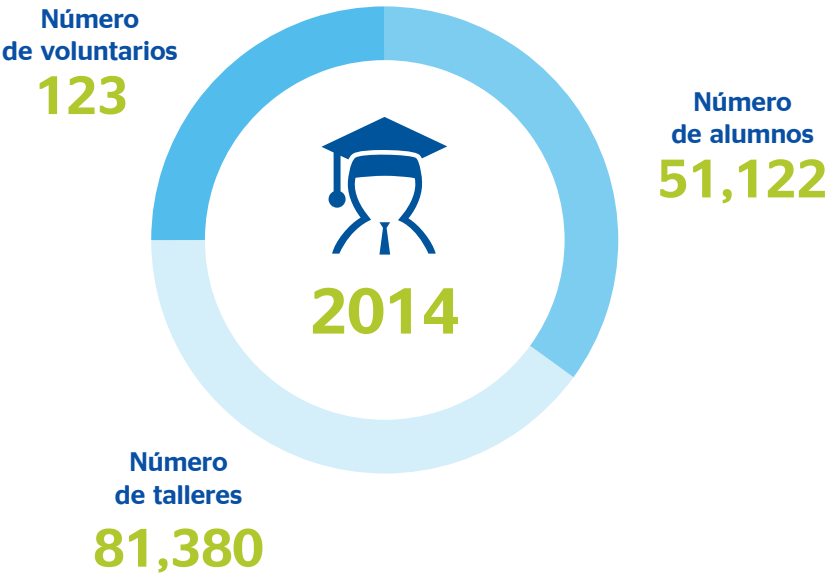
Datos de participación del programa Adelante con tu futuro

	2012	2013	2014
Participantes	225,875	229,056	312,540 ⁽¹⁾
Talleres realizados	656,339	824,497	905,871

(1) Incluye a los participantes de Valores de futuro



Datos de participación del programa Valores de futuro



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Educación financiera



Nuestro programa de educación financiera para adultos ganó los premios *Excellence in Financial Literacy Education* de 2014 por el Instituto de Educación Financiera de Estados Unidos.

- El taller que más participantes tuvo fue el de ahorro y crédito y la modalidad más utilizada fue la didáctica tradicional.
- En 2014 el 55.4% de los participantes fueron mujeres, el 78.2% tenían entre 17 y 24 años y el 35.6% pertenecían al Estado de México.
- Se firmaron 7 nuevos convenios de colaboración con universidades, entre las que se encuentran la Universidad de Insurgentes.
- Lanzamos el nuevo taller de educación bursátil en conjunto con la Bolsa Mexicana de Valores con más de 20,000 talleres impartidos en el primer año de operación.
- Desarrollo e inauguración de la plataforma de entrega de Valores de futuro en conjunto con el MIDE, la OCDE, y el ILCE con más de 70,000 talleres impartidos.
- Participamos en la 77° Convención Bancaria.
- Contamos con más de 160,000 seguidores en redes sociales con un alcance mensual de 6 millones de impactos.
- Participamos en la Semana Nacional del Emprendedor con más de 5,500 personas atendidas con talleres, conferencias y actividades de educación financiera para emprender y crecer.
- Participamos en la Semana Nacional de Educación Financiera con 50,823 personas atendidas.
- Este año elevamos nuestra productividad: el número de talleres se multiplicó por 3 entre 2010 y 2014 con prácticamente los mismos recursos. También se ha elevado la calidad de los talleres, la cual es percibida positivamente por los usuarios.
- Los estudios muestran que los talleres tienen efecto positivo en la generación de conocimientos y en la transformación de comportamientos financieros de las personas hacia mejores ahorradores y deudores.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



G4-DMA, FS13,
FS14

Inclusión financiera

Asunto relevante



Los sistemas financieros incluyentes desempeñan un papel crucial para promover el crecimiento económico de un país, además de ser mecanismos idóneos para que familias de distintos perfiles socioeconómicos cuenten con alternativas apropiadas para ahorrar, pedir prestado y prever financieramente y por tanto elevar el bienestar de la población.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, en México el 36% de la población adulta tiene al menos un producto financiero formal. Si bien ha habido avances en los últimos años, aún queda una buena parte de la población que no cuenta con acceso a los servicios financieros básicos. La mayoría de esta población se localiza en municipios rurales y semi-urbanos con menos de 50,000 habitantes, caracterizados por un panorama económico y demográfico incierto.

BBVA Bancomer trabaja para que las personas de los segmentos más necesitados de la población tengan acceso a servicios financieros diseñados de manera responsable y adaptados a sus necesidades para mejorar sus vidas y las de sus familias.

La estrategia de bancarización de BBVA Bancomer consiste en desarrollar una oferta de productos y servicios financieros acordes a las necesidades detectadas, con base en tres características: que sean de bajo costo, con canales distintos a las sucursales bancarias y la innovación en plataformas tecnológicas.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



Las principales áreas responsables de desarrollar esta gama de productos y servicios son la Dirección de banca digital y la Dirección de banca comercial. Las dos líneas de nuevos productos y servicios alternativos a las sucursales bancarias que ya se han puesto en marcha son:

1. Caja BBVA Bancomer Express: son las cajas de algunos establecimientos comerciales o de servicios en donde nuestros clientes pueden realizar operaciones bancarias durante todo el año y fuera de los horarios de sucursales;
2. Bancomer móvil: permite realizar operaciones bancarias a través del celular sin necesidad de tener una tarjeta o cuenta bancaria. ✓



Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



Avances 2014

23.8 millones de transacciones procesadas por BTS, por concepto de remesas enviadas de Estados Unidos a México.

- Actualmente Caja BBVA Bancomer express cuenta con 24,504 puntos de atención para realizar pagos, depósitos y retiros de manera rápida y segura.
- Con la Cuenta express, que permite convertir el celular en una cuenta bancaria de contratación inmediata, fácil uso, bajo costo y muy segura, alcanzamos este año 463,546 nuevas cuentas, dando un total de 1,486,360 cuentas.
- En cuanto a las remesas enviadas de Estados Unidos a México, BTS (*Bancomer Transfer Services*) procesó 23.8 millones de transacciones por un volumen de \$6,900 millones de dólares.
- Dentro de las nuevas iniciativas con las que contamos son:
 - Celularízate: Consiste en desarrollar una plataforma con los pequeños comercios en asociación con FEMSA Coca cola enfocada a la reducción del uso de efectivo con los beneficios asociados en términos de seguridad y disminución de costos transaccionales.
 - Dinero móvil masivo: Es una nueva funcionalidad para realizar pagos masivos a particulares a través de la generación de claves únicas para envío vía SMS a cada beneficiario, mismas que se canjean en los cajeros de BBVA Bancomer para el retiro de dichos recursos.
 - Remesas en cajeros automáticos: Es una plataforma de *Bancomer Transfer Services*, Inc. la cual genera claves únicas para ser enviadas por SMS a los teléfonos celulares de los beneficiarios residentes en México, mismas que se canjean a través de los cajeros de BBVA Bancomer.
 - Cash& vault: Consiste en que nuestros clientes comerciales sean ahora quienes doten al cajero automático con el efectivo resultante de sus ventas diarias, efectivo que el propio equipo utiliza para atender la demanda de retiros brindando de esta manera una solución segura a los comercios en el manejo de su efectivo.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



Apoyo a Pymes

Emprendimiento

Asunto relevante



En muchas economías, el emprendimiento se ha convertido en el principal motor de crecimiento ya que es un generador de empleos, incrementa la innovación tecnológica, la productividad y por ende el desarrollo social.

De acuerdo al estudio “*The Global Entrepreneurship Monitor 2014 Global Report*”, la actividad emprendedora en México creció 4% con relación al año anterior. Sin embargo, aún enfrenta importantes retos: de mil emprendedores que arrancan un negocio cada día, la mitad cierra en el primer año y sólo 10% sobrevivirá más de cinco.

Las grandes empresas tenemos mucho que aportar para propiciar la generación y el crecimiento de este importante sector. BBVA Bancomer, a través de la Dirección del segmento Pymes, ha desarrollado diversas herramientas en apoyo a los emprendedores y a las pequeñas y medianas empresas.

A través de la Dirección de Educación Financiera, BBVA Bancomer ofrece talleres para fortalecer los emprendimientos y apoyar la consolidación de proyectos en marcha a través de cursos gratuitos dirigidos a emprendedores y microempresarios. Este programa lleva el nombre de Finanzas para emprender y crecer cuenta con 3 talleres: El crédito a negocios Pymes, El flujo de efectivo y La cobertura en un crédito.

Finalmente, a través de la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas hemos creado un ecosistema de apoyo a los emprendedores sociales por medio de formación, acompañamiento estratégico, visibilidad, y la oportunidad de acceder a un crédito con condiciones preferenciales. ✓

Conscientes de que no todo lo que una Pyme necesita para crecer es capital, sino capacitación y asesoría para cada etapa del negocio, creó [Yosoypyme.net](#), una comunidad digital que busca acercar a las Pymes y los emprendedores ofreciéndoles contenidos de alto valor.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



Avances 2014

- Contamos hoy con más de 80,000 vistas al mes y con más de 50 colaboradores de renombre, como Impuestum, SAP, Paypal, *coaches* y mentores.
- BBVA Bancomer tiene una participación activa en el programa del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM). En 2014 financiamos 197 proyectos por un monto de \$51 millones de pesos.
- Adicional al financiamiento, contamos con la experiencia de un asesor de emprendedores, un jubilado del banco con amplios conocimientos en crédito, quien asesora a los emprendedores en todo el proceso punta a punta hasta obtener el financiamiento.
- Participamos en la Semana del Emprendedor 2014 donde impartimos talleres de Valores de futuro para niños y jóvenes y talleres Pyme a más de 500 emprendedores, así como dos conferencias magistrales y sesiones informativas sobre opciones de financiamiento.
- Por 6° año consecutivo fuimos premiados por el INADEM, en el marco de la Semana del Emprendedor 2014, como el banco que más créditos otorga a los emprendedores, lo cual es una muestra de nuestro compromiso con el programa.
- Hasta el momento el programa Finanzas para emprender y crecer ha impartido más de 50,000 talleres.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



Momentum Project

Momentum Project México apoya al emprendimiento social con formación, acompañamiento estratégico, visibilidad, y la oportunidad de acceder a un crédito con condiciones preferenciales.

Momentum Project es una iniciativa creada por BBVA. En España se han llevado a cabo 4 ediciones, en México 2 y en Perú 1.

En México, BBVA Bancomer, EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey y New Ventures México forman una alianza tripartita que apoya el emprendimiento social, y que cuenta con la valiosa colaboración de Pricewaterhousecoopers México. Su misión es contribuir al desarrollo del emprendimiento social en México, implementando un programa y un ecosistema de apoyo para que los emprendimientos sociales más prometedores puedan consolidarse, crecer y escalar su impacto.

Momentum Project apoya iniciativas innovadoras, impulsando y extendiendo la actividad y el impacto de emprendimientos que tienen como prioridad crear valor social y medioambiental, pero que también logran generar valor económico.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



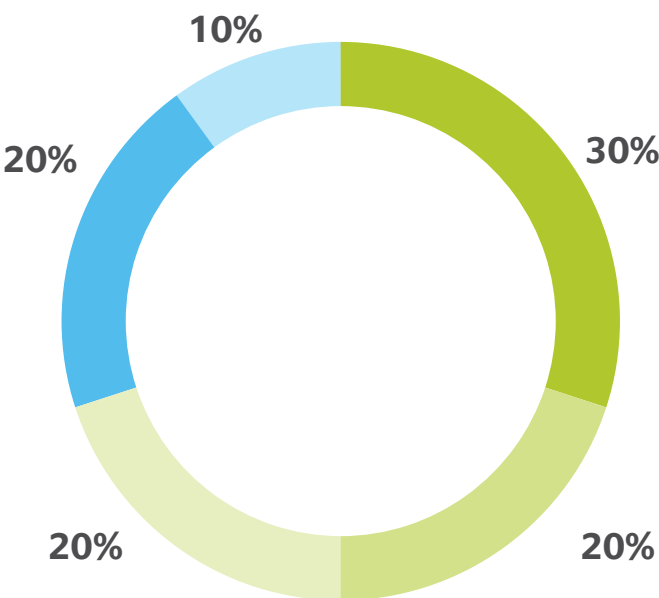
Avances 2014

Primera edición México

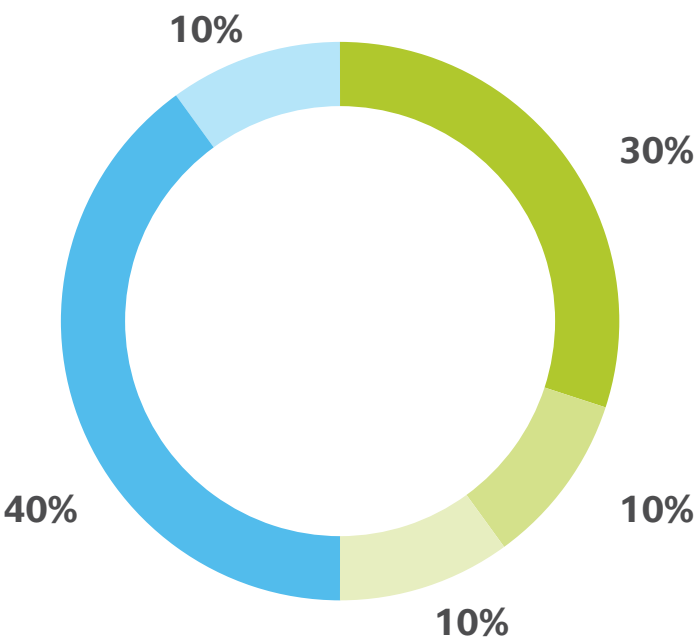
- 10 empresas participantes
- 6 jubilados
- 5 accedieron al crédito con condiciones preferenciales

Segunda edición México

- 10 empresas participantes
- 11 jubilados



- Alimentos orgánicos
- Vivienda
- Inclusión social
- Medio Ambiente
- Educación



- Alimentos orgánicos
- Biotecnología
- Inclusión social
- Medio Ambiente
- Salud

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



- Durante la convocatoria 2014 se inscribieron 167 proyectos dentro de los siguientes ámbitos: agua y tecnologías limpias, alimentos orgánicos, desarrollo comunitario, biotecnología, energía, productos y servicios, inclusión social, salud y medio ambiente.
- Las empresas participantes en esta segunda edición fueron:
 - Amrit. Alimentos Orgánicos
 - Aventones: Impacto medioambiental
 - Campo vivo: Alimentos orgánicos y Desarrollo comunitario.
 - Coco chavita: Biotecnología
 - Cummins: Inclusión social
 - Deltarec: Medio ambiente y Desarrollo Comunitario.
 - Gericare: Salud
 - Isla Urbana: Tecnologías limpias.
 - Natgas: Energía
 - Yolcan: Alimentos orgánicos



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social

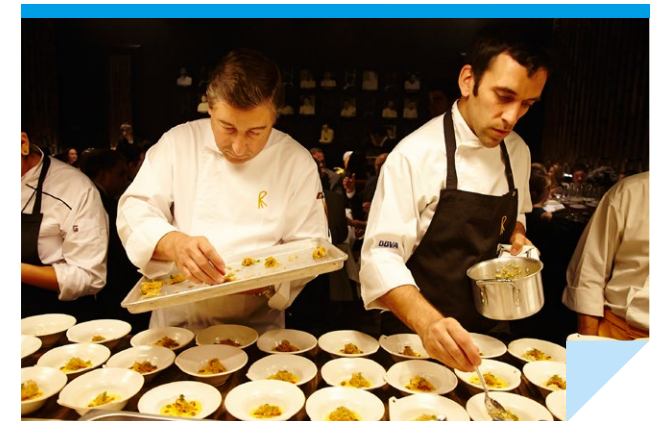


Gira BBVA Celler de Can Roca

Como parte del programa de apoyo a emprendimientos de BBVA en conjunto con el restaurante Celler de Can Roca -considerado uno de los mejores del mundo- para apoyar a jóvenes destacados en gastronomía, este año se llevó a cabo la gira BBVA Celler de Can Roca en México.

Durante la gira, los hermanos Roca visitaron universidades como el ITAB y el Claustro de Sor Juana para seleccionar a cuatro jóvenes destacados en la cocina mexicana, quienes serán becados por BBVA Bancomer para prepararse durante cuatro meses en el Celler de Can Roca en el año 2015.

Con este programa, BBVA Bancomer también está apoyando a pequeños productores mexicanos promoviendo sus productos como parte de los ingredientes nacionales que se incorporarán en el restaurante español como mezcal y maíz criollo.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



BBVA Bancomer asume el compromiso de encontrar soluciones adecuadas para los públicos con necesidades especiales en situaciones sensibles.

Apoyo a particulares con necesidades especiales

Uno de los programas que surgió del plan estratégico de RRC anterior es el modelo de rescate integral Mejora Mutualista. Este modelo se aplica en desarrollos de vivienda donde BBVA Bancomer tiene créditos hipotecarios que actualmente se encuentran muy deteriorados y que para lograr su recuperación, es necesario intervenirlos aplicando un rescate integral en tres tramos paralelos:

Rescate integral	
Rescate financiero	Mediante productos de solución a los créditos hipotecarios.
Rescate social	Por medio de la organización vecinal, a través de promotores de barrio que trabajan directamente con la comunidad y, adicionalmente, logrando la participación de las autoridades locales como el municipio, organismo de agua, universidades, etc., reconstruyendo de esta manera el tejido social.
Rescate físico	A través de inversión en mejoras físicas solicitadas por la comunidad y condicionadas al pago integral (hipoteca, agua, predial y cuota de mantenimiento).



Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



Avances 2014

- Se concluyó con éxito del piloto efectuado en el fraccionamiento El Laurel, en Tijuana, Baja California, México. En el mes de abril BBVA Bancomer realiza evento de entrega de 30 privadas rehabilitadas a sus habitantes en evento titulado “Antes y después” con la participación de las autoridades municipales. Se obtuvieron los siguientes logros:

Rescate Financiero

- Disminución significativa de la cartera vencida.
- Disminución de reservas.
- Freno al deterioro financiero.
- Aumento en la velocidad de ventas de viviendas en propiedad.

Rescate Social

- Constitución de 30 comités vecinales registrados ante el municipio.
- Reconstrucción del tejido social.
- Entrega de 200 talleres de educación financiera para adultos.
- Entrega de 280 talleres de Valores de futuro para niños.

Rescate Físico

- Inversión en mejoras físicas al fraccionamiento consistentes en bardas, pintura, rehabilitación de parque, arreglo de portones, etc., por parte de BBVA Bancomer.
- Rehabilitación de servicios públicos como alumbrado, pavimentación, reforestación, etc., por parte del municipio de Tijuana.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Productos de alto impacto social



Inversión responsable

Fondo responsable B+Educa

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

Por medio del B+Educa los inversionistas donan el 25% de los rendimientos obtenidos en el mes para becar a jóvenes con un alto nivel académico a través del programa de Becas de Integración Por los que se quedan de la Fundación BBVA Bancomer. Este programa busca apoyar la educación formal orientada al desarrollo de las comunidades, origen de los migrantes. Consiste en una beca económica y de acompañamiento que permite al alumno y su familia garantizar continuidad a los estudios de secundaria y contribuye a que de manera integral se impulse el desarrollo del becario hacia el éxito en el ámbito educativo y personal.

Avances 2014

Fondo B+Educa			
	2012	2013	2014
Importe de los donativos (mdp)	66'739,063	81'084,090	75'721,167
Operaciones	233,496	326,568	398,222
Inversionistas	27,439	28,202	39,112

Alcance: BBVA Bancomer

- El importe total de donativos desde el inicio del fondo hasta 2014 es de \$287'099,433 pesos.
- El importe de los donativos en 2014 disminuyó 9.3% en comparación con el año anterior.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Gestión responsable de clientes



Somos conscientes de que innovar debe ser una tarea constante para mantenernos a la altura de la calidad de servicio que nuestros clientes merecen. Por eso hemos creado la estrategia de “Experiencia única”.

Gestión responsable de clientes

Asunto relevante



Parte de nuestra visión es situar al cliente en el centro de negocio. Conocerle, proporcionarle los productos y servicios que necesite y establecer con él relaciones duraderas y de confianza es nuestro principal objetivo.

Bajo el liderazgo de la Dirección de calidad y experiencia del cliente, Experiencia Única es el modelo que integra los componentes clave de gestión de la red de sucursales bajo un sistema homologado que incluye el servicio a los clientes y la administración de la oficina y su operación comercial; todo ello con el objetivo de estandarizar su operatividad diaria y brindar una experiencia de cliente alineada a lo largo de las más de 1,700 ubicaciones de BBVA Bancomer a nivel nacional.

A través de diferentes herramientas y protocolos de atención, Experiencia Única ha permitido no sólo mejorar la atención a nuestros clientes y usuarios desde el momento mismo en que ingresan a cualquiera sucursal, sino también ha potenciado los resultados de la red de oficinas al desarrollar un esquema que sincroniza su coordinación y foco, generando así también una mayor satisfacción de nuestros empleados.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Gestión responsable de clientes



Como parte de la transformación de BBVA Bancomer, Experiencia Única también incluye la mejora de las herramientas con las que los equipos de sucursal trabajan en el día a día. Este esfuerzo incluye su optimización y homologación así como el desarrollo de nuevos esquemas que facilitan el trabajo de nuestra red de oficinas.

Finalmente, su ejecución es certificada de forma continua en todo el país con un programa de evaluación integral y riguroso que evalúa no sólo los componentes internos del modelo, sino también la forma en que sus premisas de servicio se cumplen a través de mystery Shoppers que observan la experiencia de nuestros clientes.

Es así como Experiencia Única complementa y potencia la evolución de nuestra red de sucursales bajo un modelo holístico que mejora el trabajo de sus equipos, les dota de mejores herramientas y estandariza su acción comercial para con ello mejorar el servicio que brindamos a nuestros más de 20 millones de clientes en todo México. ✓

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Gestión responsable de clientes



G4-PR5

Conocimiento del cliente

De acuerdo con nuestra misión, en BBVA Bancomer ponemos al cliente en el centro del negocio, pues nuestro objetivo es ser el grupo bancario de referencia en cuanto a experiencia del cliente. Por ello escuchamos y analizamos la voz del cliente para tener una visión completa de su interacción con nosotros en cada punto de contacto.

Trabajamos en conocer y entender a nuestros clientes con diferentes mecanismos cualitativos y cuantitativos que nos permiten obtener:

- Índices de recomendación neta de los productos, redes, canales, segmentos y servicios que ofrecemos;
- Aprendizajes sobre la satisfacción de los distintos segmentos de clientes;
- Los atributos del servicio y el grado de importancia que los clientes les asignan;
- El diseño de planes de calidad y el alineamiento de las acciones de mejora planteadas internamente con las necesidades de los clientes;
- La identificación de áreas de mejora y oportunidades respecto a nuestros competidores.

Avances 2014

- Incorporar la voz del cliente en la transformación de nuestros procesos ha rendido frutos, pues hemos mejorado su percepción de calidad e intención de recomendar nuestros productos y servicios en un 5% aproximadamente en 2014.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Gestión responsable de clientes



G4-PR1

Gestión de quejas y reclamaciones

Las reclamaciones y quejas de clientes constituyen un punto de partida excepcional para mejorar nuestros procesos ya que nos señalan de manera precisa qué partes de los procesos deberían modificarse para hacer la vida más fácil a nuestros clientes.

Las inconformidades que uno de nuestros clientes o usuarios pudieran presentar en el uso de los productos y servicios que ofrece BBVA Bancomer, son atendidas por los canales establecidos para ello, siendo las principales: Sucursales, Línea Bancomer y Bancomer.com

Además de trabajar para ofrecer a los clientes una rápida solución a sus reclamaciones, trabajamos en el análisis de las causas raíz con la finalidad de detectar qué está generando la reclamación y corregirlo. Contamos con un comité de análisis de reclamaciones que se reúne periódicamente y, después de analizar los casos, propone soluciones destinadas a eliminar, o si no fuera posible, disminuir las reclamaciones debidas a esas causas.

Cuando estas quejas y reclamaciones no son resueltas en estos canales, nuestro cliente puede acudir a la Unidad Especializada (UNE) Bancomer como una segunda instancia. La UNE Bancomer es una figura independiente y con capacidad de resolución propia para que funja como defensor del cliente. Atiende también a la Condusef, en donde se encarga de recibir, entender, analizar, contrastar y resolver estas quejas y reclamaciones.

Nuestros clientes pueden presentar estas quejas o reclamos por medio de un escrito, por teléfono, por correo electrónico o en forma personal a través de nuestros representantes estatales.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Gestión responsable de clientes



Entendiendo que los clientes son el centro de nuestro negocio, la información de cada caso que ingresa a la UNE es direccionado a las áreas internas que son las responsables directas de la resolución o de la ejecución. Con lo anterior se busca generar dos beneficios inmediatos:

- 1) Permitir a las áreas a través del análisis y solución de cada caso, identificar mejoras inmediatas a los procesos con el fin de mejorar la experiencia de nuestros clientes.
- 2) Con la información estadística compilada por la UNE, se comparte a las áreas de Negocio y Operación involucradas a fin de coordinar acciones que permitan impactar favorablemente en la seguridad e información de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Gestión responsable de clientes



Avances 2014

Reclamaciones presentadas ante la UNE			
	2012	2013	2014
Resueltas totalmente a favor del cliente	16,934	15,207	19,793
Resueltas a favor del banco	15,193	23,453	30,141
Total de reclamaciones presentadas (UNE)	32,127	38,660	72,406
Reclamaciones internas (SAC)	29,274	27,354	34,725
Número promedio de días para resolver una reclamación	10.34	11.39	ND
Número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria	28,897	36,071	37,681

Alcance: BBVA Bancomer



Banca Responsable BBVA Bancomer

Gestión responsable de clientes



Multicanalidad

BBVA Bancomer ha trabajado en los últimos años en la configuración de un modelo de distribución multicanal, con una mayor relevancia de los canales no físicos, fundamentalmente, los canales digitales. Con ello respondemos a la demanda de los clientes, cada vez más digitales, así como a las nuevas posibilidades tecnológicas, que nos ha permitido ser pioneros en establecer nuevos modelos de relación con sus clientes aprovechando todos los canales de interacción.

Avances 2014

- Instalamos practicajas duales que permiten dispensar efectivo y recibir pagos, así como un lector de código de barras para el pago de servicios.
- Habilitamos la contratación del servicio de alertas.
- Ofrecer créditos al consumo, efectivo inmediato, seguros e incremento de líneas de crédito a través del *One Click*.
- Realizamos cambios a la imagen del portal.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Gestión responsable de clientes



Protección del cliente

Al ser la inseguridad y la delincuencia temas de la más alta relevancia en México, la Dirección de Seguridad Institucional trabaja en varios frentes para proteger la seguridad de los clientes y usuarios de nuestros servicios.

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

Cada año implementamos las medidas de seguridad con un nivel superior al que la Ley de instituciones de Crédito de la SHCP exige en toda nuestra red de sucursales, tales como:

- Encristalamiento blindado en cajas
- Puertas esclusadas
- Sistema de cerraduras electrónicas
- Sistema de videgrabación con respaldo y comunicación al centro de monitoreo

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

Avances 2014

- En el marco del Día Internacional de la Seguridad en Cómputo (DISC), lanzamos la iniciativa “Que no muera tu información”, un sitio creado para que los empleados de BBVA Bancomer conozcan los riesgos potenciales que supone el uso de la tecnología -robo de información, ciberfraude, suplantación de identidad, etc.- y cómo prevenirlos.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales



Modelo de gestión del riesgo reputacional

FS2

Comité de riesgos sociales, ambientales y reputacionales

En 2011 constituimos el Comité de riesgos sociales, ambientales y reputacionales (SAR), entre cuyas principales funciones se encuentran el impulso y seguimiento de la gestión de los riesgos reputacionales clave y de las acciones que fomenten la integración de los riesgos sociales y ambientales en la actividad del Grupo.

El Comité SAR está presidido por el Director de Riesgos del Grupo e integrado por los Directores de Servicios Jurídicos, Auditoría y Cumplimiento, Comunicación y Marca, Secretaría Técnica de Riesgos, Gestión Corporativa de Riesgos, Riesgo Operacional y Control Interno, *Risk Portfolio Management*, *Corporate & Investment Banking* (CIB), Cumplimiento Normativo, CIB Estrategia y Coordinación, Global Retail & Business Banking, Estrategia y coordinación y Responsabilidad y Reputación Corporativas.

Concesión responsable de crédito

ESG obedece al acrónimo inglés de ambiental, social, ético y de gobierno corporativo, y pretende gestionar los riesgos extrafinancieros que pudieran afectar al perfil crediticio de un prestatario o de un proyecto de financiación, y que pudieran poner en peligro el repago de la deuda contraída.

En nuestro sistema de gestión del riesgo integramos las variables “ESG” junto con el resto de aspectos tradicionalmente gestionados.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

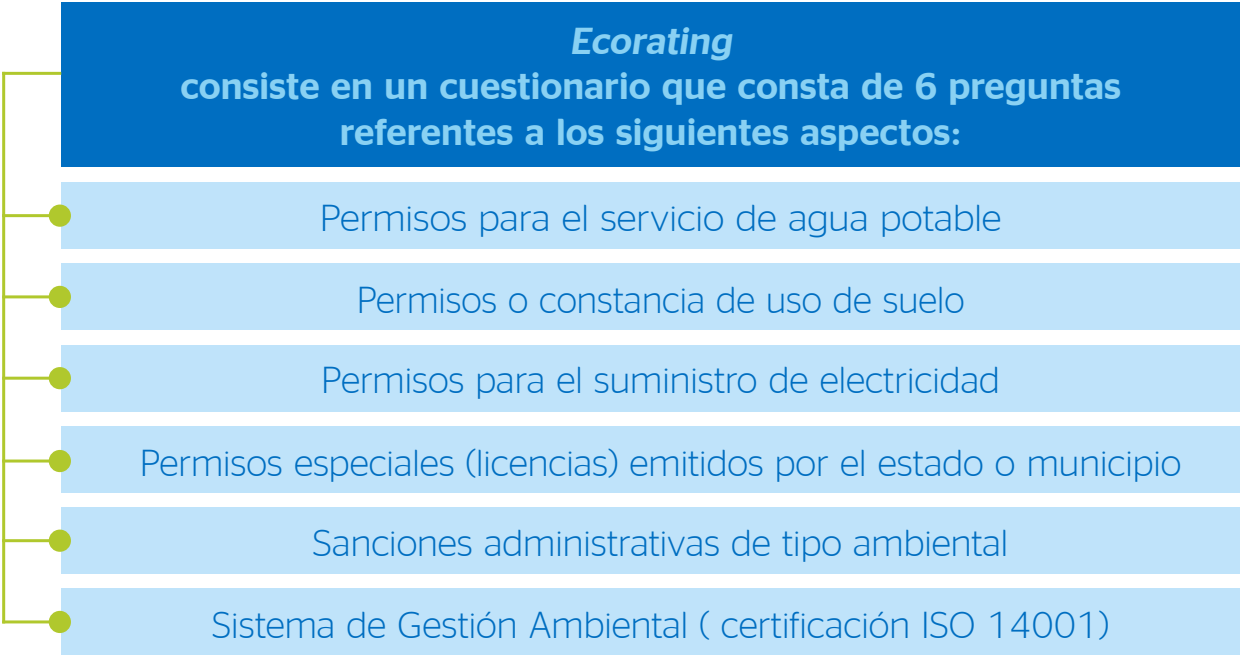


FS3, FS5, FS9

Ecorating

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

- 1. Identificar el nivel de riesgo ambiental y social de un cliente o prospecto en forma individual.
- 2. Establecer controles que minimicen los posibles impactos ecológicos del cliente en el medio ambiente.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales



G4-DMA, FS1, FS4,
FS6, FS7, FS8,
FS10, FS11

Principios de Ecuador

Asunto relevante



La problemática mundial del deterioro del medio ambiente ha llevado a sectores empresariales de todo el mundo a adoptar medidas para revertir su empeoramiento. En el caso de las instituciones financieras, se han ido desarrollando procesos de autorización de crédito en donde se incorpora el riesgo ambiental al análisis de crédito, es decir, los criterios ambientales cada vez más forman parte de la decisión final del otorgamiento de un crédito o la realización de una inversión.

En México, como gremio hemos asumido nuestra responsabilidad de caminar hacia procesos de financiación en donde la rentabilidad juega un rol muy importante en la ecuación pero también el impacto social y medioambiental de los proyectos a financiar.

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

Basados en la Política y Normas de desempeño social y ambiental de la CFI, y las Guías generales sobre medio ambiente, salud y seguridad del Banco Mundial, los PE se aplican a los financiamientos de nuevos proyectos de importe superior o igual a 10 millones de dólares, a la expansión de proyectos que generen impactos significativos y al asesoramiento en el financiamiento de proyectos. En BBVA Bancomer no tomamos en consideración el umbral mínimo, sino que los aplicamos a operaciones de cualquier importe y cualquiera



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

que sea el destino de aplicación de los fondos: no sólo a nuevos proyectos o expansiones significativas sino también a construcción de proyectos, adquisición, refinanciación, etc.

El análisis de PE está incorporado en nuestros procesos internos de estructuración y aprobación de proyectos. Este proceso incluye una due diligence social y ambiental que se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C) que, basada en los criterios de categorización de la CFI, refleja el nivel de riesgo ambiental y social del proyecto.

Para la sanción de toda operación de financiamiento de proyectos, además de la categorización preliminar se exige que el expediente incorpore el dictamen de cumplimiento de PE revisado por la unidad responsable de su aprobación. ✓

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales



Avances 2014

Operaciones financiadas bajo los Principios de Ecuador en México 2014

Categoría ⁽¹⁾	Número de operaciones	Importe financiado por BBVA Bancomer (mdp) (MXN)
A	- Nuevo Aeropuerto de la Ciudad de México - Autopista México-Toluca - Equipo de perforación marino Modular F-1859 - Gasoducto Ramones Sur	\$3,255'117,500
B		\$1,500'000,000
		\$1,177'050,488
		\$1,449'570,552
C	-	-
Total	4	\$7,381,738,540

(1) Categoría A: Proyectos con un impacto negativo significativo que puede afectar un área mayor que la que ocupa el proyecto.
Categoría B: Proyectos con un impacto negativo menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental.
Categoría C: Proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.
(2) Tipo de cambio considerado para expresar los montos financiados en pesos: 13.02047 pesos por dólar.
Alcance: BBVA Bancomer



- Para mejorar la competencia del personal responsable de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales a las líneas de negocio, el año pasado se impartió el curso de ARAS (análisis de riesgos ambientales y sociales) a siete funcionarios.
- Se tiene previsto incluir en los planes de formación un taller de capacitación en la herramienta Ecorating para los usuarios de esta herramienta.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales



Para el Grupo BBVA evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva constituye un requisito indispensable para preservar la confianza.

Prevención del lavado de dinero y del financiamiento de actividades terroristas

La prevención del blanqueo de capitales y del financiamiento de actividades terroristas constituye, ante todo, un objetivo prioritario que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Para lograr este objetivo, el Grupo BBVA, como grupo financiero global con sucursales y filiales que operan en numerosos países, se ha dotado de un modelo de gestión del riesgo de prevención del blanqueo de capitales y financiamiento de actividades terroristas que se compone de los siguientes elementos:

- Una estructura organizativa que disponga de los recursos necesarios para gestionar esta función y una clara asignación de responsabilidades en cada entidad.
- Un cuerpo normativo que determine las obligaciones y cautelas en este ámbito; de especial relevancia son las relativas a las medidas de identificación y conocimiento del cliente (KYC).
- La implantación de medidas de monitorización de los clientes, orientadas a identificar potenciales actividades sospechosas y garantizar su reporte a las autoridades competentes.
- La ejecución de planes de comunicación y formación de los empleados. Estos planes se diseñan en función del nivel de exposición de cada colectivo al riesgo de blanqueo de capitales y su finalidad consiste en mantener un nivel de sensibilización apropiado y en dotar de las capacidades necesarias para cumplir con la normativa aplicable.
- La permanente comunicación entre Head Office y todas las filiales y sucursales del Grupo BBVA, de manera que se asegure un seguimiento y una supervisión continua en este ámbito.
- Finalmente, la necesidad de una revisión independiente, con el objeto de verificar y comprobar de forma independiente la implantación y eficacia del resto de elementos del modelo.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales



Avances 2014

Incremento del 100% en cantidad de especialistas en actividades de prevención de lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas, con respecto a 2013.

Prevención del lavado de dinero y del financiamiento de actividades terroristas			
	2012	2013	2014
Participantes en actividades formativas en materia de prevención del lavado de dinero	30,350	31,625	32,181
Personas especialistas en actividades de prevención de lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas	48	59 ⁽¹⁾	118

(1) Incluye 12 personas contratadas como temporales.
Alcance: BBVA Bancomer

- Este año adecuamos los sistemas de acuerdo a las nuevas disposiciones vigentes en materia de lavado de dinero e implementamos controles derivados de ellas tales como los controles para cheques de caja.
- Avanzamos en el proceso de cabildeo para la autorización de intercambio de información con entidades extranjeras.
- Se está aumentando la plantilla de personal asignado a PLD, esperando llegar a 128 personas, asimismo, se está reestructurando el área a fin de mejorar los procesos.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo



G4-10

38,273
empleados en
la República
Mexicana.

Perfil de los empleados

Plantilla por edad y género				
		2012	2013	2014
Edad		Porcentaje de empleados		
< 25		17.5%	14.8%	18.9%
25-45		69.2%	71%	66.7%
< 45		13.2%	14.2%	14.4%
Sexo		Porcentaje de empleados		
Mujeres		54.5%	53.5%	53.1%
Hombres		45.5%	46.5%	46.9%
Total empleados		38,868	38,114	38,273

Alcance: Grupo BBVA Bancomer



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

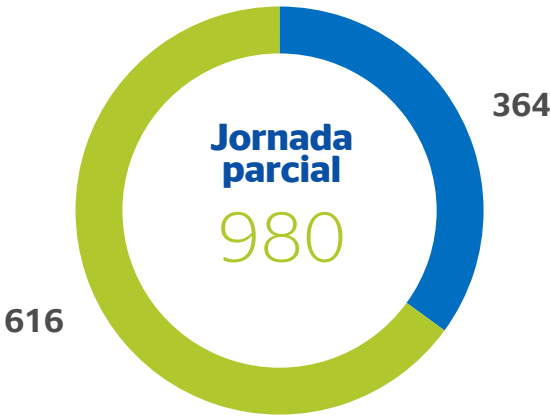
Equipo



Plantilla por contrato, jornada laboral y género 2014

Contrato

Jornada laboral



Hombres Mujeres

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo



BBVA Bancomer obtuvo el 7° lugar en el ranking “Las mejores empresas para trabajar” en el sector financiero en México 2014 en el ranking del *Great Place to Work* y el 11° lugar en la categoría de empresas con más de 5,000 empleados en México.

Selección, formación y desarrollo

Contamos con un modelo de desarrollo orientado a construir el mejor lugar para trabajar, fomentando el crecimiento de nuestros colaboradores con responsabilidades compartidas con la institución. Este modelo consta de tres pasos, cada uno con herramientas que le permiten al empleado crecer:

Modelo de desarrollo	
Conócete	• ADN Dossier del empleado • Valoración personal • Valoración de resultados
Prepárate	• Universidad BBVA • Formación • Plan de autodesarrollo
Participa	• Apúntate • Carreras de avance • Apunto



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo



Contamos con herramientas de selección, tales como la bolsa de trabajo *Apúntate* y el sistema de *Job-posting*, garantizan el desarrollo del talento, la transparencia en los procesos y la igualdad de oportunidades. Con respecto al equipo directivo, el 95% es de procedencia mexicana.

Nuestro sistema de administración de talento incluye un proceso de valoración de competencias anual que permite identificar las áreas de mejora de cada persona, su evolución respecto de años anteriores y definir conjuntamente con el superior jerárquico un plan de desarrollo individual.

El año pasado creamos la Universidad BBVA que brinda la oportunidad a nuestros empleados de realizar estudios de preparatoria, licenciatura y posgrado en alianza con instituciones educativas de prestigio como la Universidad Tecmilenio, parte del Sistema del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), y el Colegio Nacional de Matemáticas (CONAMAT).

Avances 2014

Altas empleados						
Núm. de empleados ⁽¹⁾	2012		2013		2014	
	M	H	M	H	M	H
< 25	4,075	3,154	3,557	3,327	2,248	2,090
25-45	4,217	3,374	3,333	3,271	2,024	2,583
< 45	443	341	241	280	63	187
Total	15,603		14,009		9,195	

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



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo



Bajas empleados						
Núm. de empleados ⁽¹⁾	2012		2013		2014	
	M	H	M	H	M	H
Menos de 25 años	2,578	2,030	2,845	2,692	1,381	1,342
25 a 45 años	3,457	3,095	3,543	3,295	2,649	2,672
Más de 45 años	392	511	547	648	341	591
Total	12,063		13,570		8,976	

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



Rotación por edad y género					
	2012		2013		2014
Hombres	32.8%		37.6%		26.0%
Mujeres	31.6%		33.9%		21.7%
0 a 25 años	52.2%		66.8%		42.8%
25 a 45 años	27.6%		27.9%		20.7%
Más de 45 años	18.4%		22.6%		16.1%

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo



Tasa de ausentismo			
	2012	2013	2014
Empleados	8,345	36,794(1)	30,981
Días	100,792	200,667	195,328

(1) En 2013 y 2014 se reportan número de registros, a diferencia de 2012 donde se reportan número de empleados.

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

G4-LA9

Formación			
Horas de formación por canales			
	2012	2013	2014
Formación presencial (horas)	1'190,694	1'396,290	1'340,572
Formación a través de <i>e-campus</i> (horas)	1'241,729	914,665	1'676,177
Total	2'432,423	2'310,955	3'016,749
Porcentaje de empleados formados	91%	98.30%	100%
Inversión total en formación (pesos)	134'473,392	135'567,552	136'800,610
Inversión en formación por empleado (pesos)	3,683	3,619	3,511
Horas de formación por empleado	65	61.7	77.43
Evaluación de la satisfacción de la formación	8.6	9	9
Empleados que han recibido formación	36,515	37,456	38,961

Incremento del 30.5% en horas de formación a los empleados con respecto a 2013.



Alcance: Grupo BBVA Bancomer

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo

1,172 empleados
inscritos en la
Universidad BBVA.

- En 2014, 25,777 empleados de BBVA Bancomer recibieron una evaluación de desempeño.
- Se inscribieron 1,172 empleados a la Universidad BBVA y se llevó a cabo la graduación de los dos primeros grupos de bachillerato. Asimismo, se lanzó la segunda convocatoria para estudios de licenciatura y posgrado teniendo una demanda superior a la esperada.
- Se apoyaron a 338 empleados para concluir sus estudios y en cursos de formación continua.
- Seguimos apoyando a la mejora continua en calidad del programa Experiencia única, con un programa de formación presencial dirigido al personal de la red de oficinas.
- Se creó la herramienta Campus formación para dar seguimiento al itinerario de los cursos que debe tomar cada colaborador para su desarrollo de acuerdo a su trayectoria y perfil.





Equipo



G4-LA12

Contamos con una estrategia de diversidad inclusiva que no sólo nos permite garantizar el respeto a las diferencias sino potencializar los atributos de todos nuestros colaboradores.

Diversidad y conciliación

Con el objetivo de promover y garantizar la igualdad de oportunidades, hemos implementado diversas iniciativas a través de nuestro Plan de Diversidad de Género, las cuales se clasifican en tres líneas de actuación:

Lineas de actuación	
1. Maternidad	Evitar que el periodo de maternidad sea un impedimento para el desarrollo de la mujer en la empresa.
2. Promoción y desarrollo	Fomentar la promoción de mujeres con talento.
3. Sensibilización	Concientizar sobre la necesidad de que los mejores ocupen los mejores puestos, independientemente de su género.

Asimismo, BBVA Bancomer tiene el programa de Inclusión de personas con discapacidad, a través del cual estamos trabajando en crear una cultura de inclusión, a través de 4 pasos: infraestructura y accesibilidad, procesos de Recursos Humanos, incorporación y sensibilización.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo



Avances 2014

Categoría de empleado por género						
	2012		2013		2014	
	Número de empleados					
Cargo	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité Dirección y Dir Corporativos	60	5	62	4	61	2
Directivos	249	35	232	37	244	40
Mandos medios	2,216	1,140	2,369	1,294	2,483	1,395
Especialistas	2,999	2,820	3,329	2,947	3,109	2,799
Fuerza ventas	7,378	8,601	6,997	7,650	7,110	7,282
Puestos base	4,770	8,564	4,714	8,479	4,925	8,823

Alcance: Grupo BBVA Bancomer



Equipo



Niveles de reincorporación al trabajo tras baja por maternidad

	2013	2014
Bajas de maternidad ⁽¹⁾	1,118	972
Número de bajas cubiertas	566	662
Núm de mujeres reincorporadas	628	767

(1) Bajas se refiere a mujeres que estuvieron ausentes por concepto de incapacidad por maternidad.

Instauramos el Comité de discapacidad local conformado por las áreas de Inmuebles, Compras y RRC, entre otras, con el objetivo de impulsar el tema de inclusión de personas con discapacidad.

- Con el fin de sensibilizar a los colaboradores en el tema de diversidad, se llevaron a cabo dos actividades de formación en las que se matricularon 5,026 colaboradores: 335 en el tema de “Talento por igual” y 4,691 en el tema “Todos diversos, todos iguales”.
- Seguimos realizando las entrevistas de maternidad a las madres que se reincorporan después de la maternidad para evaluar cómo se encuentran tras su llegada. Así mismo, hicimos llegar a los líderes la Guía de maternidad y tutorización para apoyar en esta importante etapa de reincorporación y no perder talento.
- Como parte de la comunicación constante que mantenemos con nuestros colaboradores sobre el tema de equidad de género en nuestros canales internos, este año publicamos artículos de sensibilización de apoyo a la mujer profesional, las madres trabajadoras y también apoyando al hombre para que se incorpore a las actividades familiares.
- Llevamos a cabo sesiones de sensibilización a los equipos de Fundación y mensajería, donde se integraron 2 personas con discapacidad intelectual, que se suman a los 38 colaboradores a nivel nacional detectados con alguna discapacidad, 13 de los cuales entraron a través de Programa de Inclusión para Personas con Discapacidad del Grupo.
- Realizamos el diagnóstico de accesibilidad para la discapacidad de los tres edificios de las nuevas sedes a fin de lograr una accesibilidad total para lograr una certificación como Empresa Accesible.
- Seleccionamos junto con el área de inmuebles 12 sucursales a nivel nacional que serán completamente accesibles tanto para empleados como para clientes.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo



Salud y seguridad

Contamos con una Política de Salud Laboral, la cual garantiza que nuestros empleados se desempeñen bajo las mejores condiciones en cuestiones de salud, higiene y seguridad.

Avances 2014

Tasa de ausentismo			
	2012	2013	2014
Empleados	8,345	36,794 ⁽¹⁾	30,981
Días	100,792	200,667	195,328

(1) En 2013 y 2014 se reportan número de registros, a diferencia de 2012 donde se reportan número de empleados.
Alcance: Grupo BBVA Bancomer



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo

A través de nuestro programa Reto vitalidad, seguimos difundiendo información que generen cambios de hábitos saludables.

- La Dirección de Seguridad Institucional impartió la plática “Normas para la autoprotección de personas” para los empleados de BBVA Bancomer.
- Llevamos a cabo el simulacro de evacuación para el cual se organizaron sesiones informativas con los brigadistas de cada área de trabajo.
- El personal de Protección civil visitó cada área de trabajo para dar una plática en esta materia.
- Se llevó a cabo la 4ª Feria de bienestar y salud para promover una vida saludable y la prevención de enfermedades entre los empleados y sus familias.
- Como parte del Programa de medicina preventiva, se impartió un taller de nutrición para empleados y familiares que consistió en 7 pláticas, una por mes, para tener una alimentación saludable.



Equipo



G4-EC5, G4-LA2,
G4-LA13

Compensación y remuneración

En BBVA Bancomer contamos con una Política de compensación que incorpora, además de las normas legales aplicables, los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales generalmente aceptadas en materia de retribuciones y de buen gobierno de sociedades en cada momento.

Partes de la Retribución	
1. Compensación fija	• Que se establece tomando en consideración el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del empleado, fijándose una referencia salarial para cada función.
2. Compensación variable	• Compensación variable, que recompensa la creación de valor en la empresa, remunerando las aportaciones individuales, las de los equipos y la agregación de todos ellos. La retribución variable está orientada a recompensar el logro de resultados individuales, grupales y organizativos, medidos a través de indicadores de cliente, financieros, etc.

Cabe mencionar que el salario base de cada categoría profesional es el mismo con independencia del género. El nivel retributivo dentro de BBVA Bancomer se determina tanto por el grado de responsabilidad que conlleva el puesto desempeñado como por la trayectoria profesional desarrollada por cada persona, con pleno respeto a la singularidad de cada empleado y sin discriminaciones de ninguna clase. Nuestro salario mínimo en la empresa es un 50% superior al salario mínimo general en el país.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo

Los empleados de BBVA Bancomer cuentan, asimismo, con un abanico de beneficios sociales, los cuales se agrupan en tres ámbitos:

- Préstamos personales para vestido y calzado, consumo, automóvil, hipotecario, personal y casas comerciales.
- Convenios con empresas y membresías a programas de descuento, hoteles, impulso a vacaciones y reconocimientos por antigüedad.
- Actividades deportivas, sociales y culturales para fomentar la integración y el bienestar familiar.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo



G4-11

Condiciones laborales

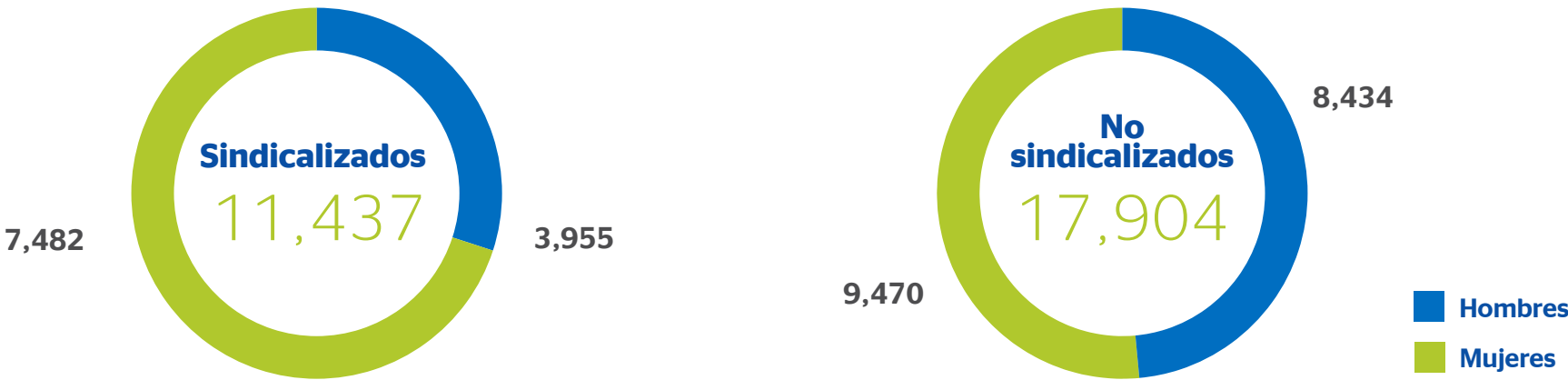
BBVA Bancomer cuenta con el contrato colectivo de trabajo más completo del sistema financiero, el cual define la relación laboral con el 30.1% de los empleados del Grupo BBVA Bancomer.

Al contar con una representación sindical digna y responsable y con un contrato colectivo de trabajo sólido y reconocido nos permite continuar el desarrollo de acciones y proyectos, siempre sobre la disposición de un capital humano bien compensado y atractivo, lo que nos direcciona a mantenernos en una firme posición en el mercado financiero.

Cada dos años se revisa con el Sindicato Nacional BBVA Bancomer de Empleados de los Servicios de la Banca y Crédito y Actividades Financieras relacionadas (SNAEBB), el Contrato Colectivo de Trabajo integralmente, donde se reformulan las cláusulas administrativas.

Avances 2014

Plantilla del banco: 29,341



Alcance: Empleados del banco únicamente.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Equipo



- En este año, los resultados del Grupo nos permitieron lograr una negociación salarial sana y madura al fijar un incremento salarial en el tabulador sindicalizado del 4.0%. Asimismo, dentro de la concertación se incluyó la retabulación de algunos puestos en las áreas de Bóvedas, Comedores y Operación Central, repercutiendo en mejoras adicionales en los ingresos de los empleados de estos colectivos.
- La reforma laboral en el país trajo consigo que en 2014 las autoridades laborales iniciaran un proceso de revisión de 111 oficinas en el país en el aspecto de seguridad, higiene y ambiente de trabajo, las que se desahogaron a través de visitas de inspección en los centros de trabajo contando con el apoyo de los delegados sindicales departamentales para dar fe a los informes que los inspectores del trabajo realizaron.

Voluntariado y social engagement

El año pasado creamos el Programa de Voluntariado corporativo de BBVA Bancomer, el cual tiene como objetivo vincular los programas de responsabilidad social corporativa del banco con el genuino interés de nuestros colaboradores que desean hacer trabajo voluntario a favor de su comunidad.

Avances 2014

Se conformó el Comité de Voluntariado corporativo, integrado por diferentes direcciones.

- Se conformó el Comité de Voluntariado corporativo, integrado por diferentes direcciones, y se realizó el desarrollo de una herramienta para publicar a los empleados las distintas ofertas de voluntariado que se lanzarán junto con la estrategia de voluntariado el próximo año.
- En alianza con Pronatura México, implementamos la segunda fase del programa “Bosque BBVA Bancomer” en julio de 2014. Este programa tiene el propósito de apoyar la restauración ecológica de 50 hectáreas en los terrenos de la comunidad San Miguel y Santo Tomás Ajusco, uno de los principales pulmones para la ciudad de México y al mismo tiempo fomentar entre la familia BBVA Bancomer valores ambientales para la conservación de los recursos naturales. En esta ocasión participaron 900 personas entre empleados y familiares.
- Se llevó a cabo la 9ª Carrera BBVA Bancomer en la que participaron 20,012 corredores entre empleados, familiares y amigos. Se recaudaron \$1,229,140 para la Fundación BBVA Bancomer.
- Se invitó a los colaboradores a donar para diversas causas tales como la Cruz Roja, los damnificados por el huracán Odile y la fundación Hogar y Futuro.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Proveedores



Además, contamos con unos principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento que desarrollan este Código en materia de compras. En BBVA Bancomer aspiramos a que nuestros proveedores cumplan como mínimo nuestros propios estándares en materia social y medioambiental, así como con la legislación vigente y los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

G4-12

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

Cadena de suministro

Nuestra cadena de suministro está conformada por un catálogo de proveedores que clasificamos de acuerdo a su facturación en A, B, C1 y C2, siendo los más críticos los tres primeros que representan casi el 70% de la facturación.

Los proveedores son sujetos a un proceso de homologación que consiste en validar anualmente que se apeguen a los lineamientos marcados por el Grupo BBVA Bancomer, en materia de la relación comercial que tenemos.

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

Con el fin de medir el grado de satisfacción de sus proveedores, Grupo BBVA realiza entre ellos una encuesta con periodicidad bienal.

Compras responsables

En 2012 se aprobó la Política de Compras Responsables del Grupo BBVA, que tiene como objetivo integrar aspectos sociales y medioambientales en todo el proceso de aprovisionamiento.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Proveedores



Avances 2014

93% de nuestros
proveedores
se encuentran
homologados.

Homologación de proveedores			
	2012	2013	2014
Número de proveedores	364 ⁽¹⁾	197 ⁽²⁾	472
Número de proveedores homologados	250	381	441
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación	72.16%	85.76%	ND
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación	80	50	9
Número de negociaciones electrónicas	3,773	4,574	452

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

(2) Este número corresponde al 67.7% del total de proveedores, que son considerados como críticos.

Alcance: BBVA Bancomer

- En 2014 se emitieron 75,705 facturas por un importe de \$53,772'813,835 pesos.
- El 95% de nuestros principales proveedores son locales. Del 5% restante, son provenientes de Estados Unidos, España, Reino Unido y Bélgica.
- La encuesta de satisfacción de proveedores 2014 arrojó un índice de satisfacción de 80, sobre 100 puntos, 3 puntos más que la realizada en 2012.
- Dentro de las acciones que ha realizado la Dirección de Compras, inmuebles y servicios para mejorar los procesos de aprovisionamiento se encuentra la implementación del circuito abreviado de UDAS para mayor eficiencia.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Proveedores

- Se habilitó la plataforma del Global Procurement System (GPS) para el proceso de aprovisionamiento de Grupo BBVA Bancomer, así como el portal de proveedores Adquira Marketplace, que permite la interacción en línea entre empresas del Grupo y sus proveedores en un entorno colaborativo.
- Se implementó un programa de hoteles preferentes y como requisito de participación deben estar certificados como empresas limpias y socialmente responsables.
- La impresión de flyers y posters se realiza en papel ecológico de bosques sustentables.



Sociedad



Fundación BBVA Bancomer

G4-DMA

Educación

Asunto relevante



Uno de los retos sociales más importantes que enfrenta México es el de la educación. La educación desempeña un papel fundamental que determina cómo se vivirá en la edad adulta. Tener un mayor nivel de educación significa que se tendrán ingresos más altos, una mejor salud y una vida más larga.

Las personas más educadas contribuyen a economías más sostenibles y a sociedades más democráticas. También son menos dependientes de las ayudas públicas y menos vulnerables frente a las contracciones económicas. Finalmente, al reducir el fracaso escolar se obtienen beneficios para la sociedad y para los individuos y contribuye al crecimiento económico y al desarrollo social.

La situación de la educación en México es desalentadora: las niñas, niños y jóvenes se ven obstaculizados en su desarrollo personal en la medida en que el sistema educativo es excluyente y de baja calidad. La esperanza escolar es de 8.6 años y según un estudio de Mexicanos Primero, sólo la mitad de los mexicanos puede aspirar a llegar al bachillerato a los 15 años.

BBVA Bancomer canaliza su compromiso con la sociedad a través de la Fundación BBVA Bancomer, una asociación civil sin fines de lucro creada en 2000. La Fundación BBVA Bancomer está comprometida con la educación y transforma vidas a través de becas educativas con la finalidad de que los jóvenes puedan continuar con sus estudios, becas de emprendedurismo con la finalidad de que personas en condiciones vulnerables puedan diversificar sus estrategias de ingreso y finalmente becas culturales para contribuir al desarrollo cultural de México.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Sociedad



Para realizar esta importante tarea, la Fundación está organizada en cinco áreas estratégicas -Proyectos de desarrollo social, Bancomer en la educación, Fomento cultural, Centros educativos y productivos Bancomer y Acción social- y es supervisada por la Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social de BBVA Bancomer. ✓

Avances 2014

Más de 27,000 personas beneficiadas por Fundación BBVA Bancomer en 2014.

En 2014, Fundación BBVA Bancomer destinó a sus programas 336'415,636 -un 18% más que el año anterior- con lo cual logró beneficiar de manera directa a más de 27,000 personas, con la colaboración de voluntarios tanto internos como externos.

Gasto ejercido de la Fundación BBVA Bancomer 2014

Área estratégica	Aportación total (en pesos)
Proyectos de desarrollo social	\$204'433,399
Bancomer en la educación	\$ 23'743,795
Fomento cultural	\$13'722,669
Centros educativos y productivos Bancomer	\$10'083,288
Programas de acción social	\$39'886,262
Otros (desastres naturales, administración y publicidad, etc.)	\$44,546,223
Total	\$336'415,636





Banca Responsable BBVA Bancomer

Sociedad



G4-S01

Proyectos de desarrollo social

Becas de integración *Por los que se quedan*

Este programa, el más grande de la Fundación, tiene como objetivo que los estudiantes de alto rendimiento de nivel secundaria de comunidades de origen de migrantes terminen sus estudios y continúen en bachillerato. Para alcanzar este objetivo la Fundación BBVA Bancomer los apoya con una beca económica y mentoría por parte de nuestros ejecutivos, apoderados y directores en sucursales que se convierten voluntariamente en padrinos y madrinas.

Avances 2014

- 790 padrinos y madrinas participaron activamente en el programa, brindando acompañamiento a 17,815 becarios activos de los tres grados de secundaria.
- Actualmente, el programa está presente en 20 estados y 159 municipios del país y desde 2006 ha beneficiado a 43,400 jóvenes.
- Se otorgaron 6,000 nuevas becas para alumnos de primer grado de secundaria.

Otros proyectos complementarios:

- En alianza con la Fundación “Ver Bien para Aprender Mejor”, 301 alumnos de las escuelas con becarios “Por los que se quedan” con problemas de debilidad visual recibieron lentes adecuados a sus necesidades.
- El programa “Valores de Futuro”, donde los empleados voluntarios de BBVA Bancomer impartieron talleres sobre educación financiera a becarios del programa “Por los que se quedan”, contó con la participación de 131 voluntarios y fueron formados 1,391 jóvenes.
- Con el programa “Jaque Mate, lee y aprende mate” en alianza con LectoSystems, para mejorar los niveles de comprensión de lectura, fluidez y razonamiento matemático, se beneficiaron a 60 alumnos, 30 del municipio de Ixtlahuaca y 30 de Atlacomulco, Estado de México.

5,000 becarios
“Por los que
se quedan” de
la generación
2011-2014 se
graduaron de
secundaria con un
promedio nacional
de 9.23.

Programa Becas de Integración



Por los que
se quedan

Fundación BBVA Bancomer





Banca Responsable BBVA Bancomer

Sociedad



- El proyecto “Llegar antes a la escuela”, en alianza con el área de Recursos Humanos y Transformación del Grupo BBVA Bancomer, que dota de bicicletas a chicos para que tengan un medio para llegar más fácil y rápido a la escuela, se beneficiaron a 548 alumnos de 12 estados de la República.

Bancomer en la educación

Apoyamos la instrucción formal por medio de la excelencia académica, despertamos la iniciativa y creatividad y promovemos el conocimiento y respeto de la naturaleza, al igual que colaboramos 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.

Este año con la “Olimpiada del Conocimiento Infantil” le otorgamos becas a 4,000 estudiantes con el apoyo de 990 “padrinos” y “madrinas”, directivos de las sucursales de BBVA Bancomer que fungen como mentores.

Avances 2014

- Con nuestros programas de educación ambiental logramos los siguientes resultados: 7,000 alumnos y profesores acudieron el Parque Ecológico de la Ciudad México Ajusco Medio y recibieron talleres y visitas guiadas a la zona natural protegida que tiene a su cargo Pronatura; 5,000 estudiantes de 42 escuelas secundarias públicas becados para una jornada de educación ambiental en los Viveros de Coyoacán, así como sensibilización, orientación e información a 477,912 visitantes del Bosque de Chapultepec con Ciceana; y 5,733 estudiantes de 25 escuelas con Peasma.
- En conjunto con Pronatura y el área de Recursos Humanos de BBVA Bancomer, llevamos a cabo la segunda fase de reforestación del “Bosque BBVA Bancomer”, un programa creado el año pasado para sembrar árboles a lo largo de 500 mil metros cuadrados, recuperando el Parque Nacional del Ajusco, uno de los pulmones más importantes de la Ciudad de México. En esta ocasión nos acompañaron 900 personas entre empleados y familiares a plantar 10,000 árboles.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Sociedad



- Continuamos apoyando a las comunidades afectadas por los huracanes Ingrid y Manuel, con el reequipamiento de escuelas afectadas. En alianza con diversas fundaciones y los gobiernos estatal y federal, en 2014 construimos un nuevo plantel educativo en la comunidad de La Pintada, en Atoyac para preescolar, primaria y secundaria. El sitio cuenta con 12 aulas, laboratorio, comedor para escuela de tiempo completo, biblioteca y aula de medios con internet. En la inauguración contamos con la presencia del Presidente Enrique Peña Nieto.
- Se reequiparon 24 escuelas en el estado de Sinaloa que fueron afectadas por el huracán Manuel durante el 2013. La plantilla escolar de las escuelas reequipadas asciende a 3,928 alumnos y 165 profesores.
- Este año participaron 12 jóvenes mexicanos en la XXIX Ruta Quetzal BBVA 2014, quienes al lado de expedicionarios de otros países recorrieron Perú para descubrir las fuentes del río Amazonas y la historia y las formas de vida del Cañón del Colca.

Fomento cultural

Apuesta por la promoción de proyectos artísticos y culturales innovadores con el firme compromiso de enriquecer el patrimonio cultural de México. Se caracteriza por diseñar e impulsar programas formativos que inciden directamente en la profesionalización de artistas, académicos y gestores culturales.

Lanzamos la 4ª convocatoria del programa Bancomer / MACG, iniciativa que invierte en la formación integral de jóvenes artistas visuales de menos de 35 años de edad.

Avances 2014

- Como resultado de la 3ª edición del programa Bancomer /MACG, inauguramos la exposición La Voluntad de la Piedra en el Museo de Arte Carrillo Gil, curada por Catalina Lozano. Posteriormente se presentó en el Museo de Arte de Sonora (MUSAS) y el Museo Amparo en Puebla, Puebla.
- Lanzamos la 4ª convocatoria del programa Bancomer /MACG, iniciativa que invierte en la formación integral de jóvenes artistas visuales de menos de 35 años de edad. Esta edición contó con la mayor cantidad de postulantes a la fecha: 226 personas provenientes de 23 estados de la República Mexicana. Los 10 seleccionados serán acompañados durante 2 años por los curadores Mónica Amieva y Willy Kautz, a cargo de definir los contenidos de los distintos encuentros, el diseño de los programas individualizados y la agenda educativa y curatorial para esta cuarta edición.





Banca Responsable BBVA Bancomer

Sociedad



Actualmente
hay 22 centros
activos en toda
la República
Mexicana.

- Con el fin de desarrollar nuevos públicos, Paralelismos Plásticos en México, cuatro décadas en la Colección BBVA Bancomer (1960 - 1990) se presentó en sedes de prestigio internacional tales como el Museo Arocena, en Torreón, Coahuila; el Instituto Cabañas, en Guadalajara, Jalisco y el Centro de las Artes, en Monterrey, Nuevo León.

Centros educativos y productivos

Tienen como objetivo brindar apoyos y asesorías a los emprendedores para que puedan llevar a cabo proyectos productivos, que al mismo tiempo sean generadores de fuentes de trabajo e impulsen el crecimiento de sus comunidades.

Avances 2014

2,739 personas
atendidas en los
cuatro Centros
integrales.

- En los 17 Centros educativos y productivos BBVA Bancomer-Incubadora Social, establecidos alrededor de la República en alianza con el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey para ofrecer apoyos y asesorías a los emprendedores para que puedan llevar a cabo proyectos productivos, este año se atendieron a 16,649 personas con el apoyo de 1,411 alumnos-tutores del ITESM y 639 microempresas estuvieron en proceso de incubación.
- Con el apoyo de varias instituciones como la Fundación Cadavieco, el INEA, la Fundación Proempleo y la Fundación Manpower, en el Centro educativo y productivo Magdalena Contreras se fortaleció el modelo educativo integral y se habilitó un aula más para cursos de Fonabec para preparatoria, atendiendo a 4,266 personas con el apoyo de 70 voluntarios.
- En los cuatro Centros integrales ubicados en Mazatlán, Ciudad Juárez, Tapachula y Tuxpan, durante el año se atendieron a 2,739 personas con el apoyo de 42 voluntarios.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Sociedad



Acción social

Becas Adelante “Por los que se quedan”

Becas Adelante da continuidad a los mejores becarios del programa Becas de Integración “Por los que se quedan” en donde alumnos de alto rendimiento escolar han sido apoyados con una beca de manutención durante sus tres años de secundaria.

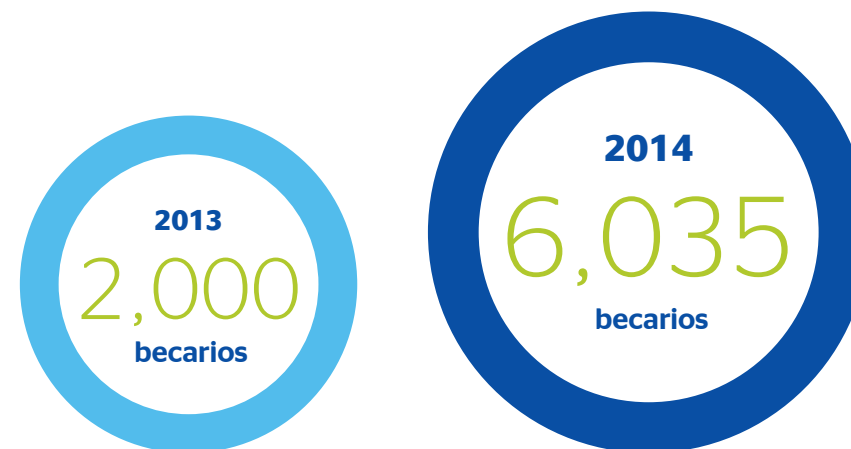
A partir del ciclo escolar 2013-2014, Fundación BBVA Bancomer, decide continuar el apoyo durante sus estudios de preparatoria, siendo esta, la etapa escolar que presenta los mayores índices de deserción escolar en México.

**Becas Adelante**
Por los que se quedan

Fundación BBVA Bancomer

Avances 2014

Incremento
de 198.1% en
el número de
becarios respecto
a 2013.



- El promedio general de ingreso a la preparatoria en la segunda generación de becarios del programa Becas Adelante es de 9.05, tratándose así, de alumnos de muy alto desempeño escolar.

**Número de
municipios
(2013 y 2014)**

143

**Número de
estados
(2013 y 2014)**

18

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Sociedad



PROMIS (Programa de mejoramiento integral de secundarias)

El programa consiste en una propuesta de mejora del sistema de enseñanza de la educación secundaria en México a través de un estudio-intervención en 12 escuelas dentro del estado de Michoacán: 4 secundarias generales, 4 secundarias técnicas y 4 telesecundarias. A través de procesos de colaboración, en donde participan todos los implicados en el desarrollo escolar (autoridades, personal escolar, padres de familia y alumnos), PROMIS busca mejorar los indicadores más alarmantes en la educación secundaria: absorción, eficiencia terminal, deserción, reprobación; y los cualitativos gestión, aprendizaje y participación.

Avances 2014

- Este año se beneficiaron a 2,184 estudiantes del estado de Michoacán a través de un proyecto piloto que busca a mediano plazo incidir en políticas públicas con un alto impacto en la calidad educativa a nivel nacional.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Medio ambiente



G4-DMA

Medio ambiente

Asunto relevante



Hoy en día nos enfrentamos a grandes retos medioambientales, siendo el principal la enorme amenaza del cambio climático.

En los últimos años, en México hemos sufrido de las peores catástrofes naturales como las tormentas Ingrid y Manuel y el huracán Odile. Si bien es difícil determinar qué tanto este fenómeno fue causado por las actividades del hombre, consideramos que es tarea imprescindible actuar al respecto.

La Estrategia Nacional de Cambio Climático calcula que los daños económicos relacionados a estos eventos en el periodo de 2000 a 2012 fueron de 21,950 millones anuales. De acuerdo a su diagnóstico, en las próximas décadas se presentarán eventos climáticos que ponen en riesgo de desastre a 1,385 municipios y 27 millones de habitantes del país, lo cual además de afectar a la salud humana y las actividades primarias de agricultura y ganadería, afectará también la infraestructura estratégica social y económica, tales como viviendas, unidades médicas, planteles educativos y carreteras.

Este escenario pone en riesgo no sólo las actividades económicas de nuestra empresa sino el bienestar social de nuestros grupos de interés. Como entidad financiera, BBVA Bancomer tiene la gran tarea de ser un agente de promoción del cambio para la conservación del medio ambiente, tanto al interior como al exterior de la empresa.

Además de cumplir con la legislación ambiental, nos hemos suscrito a diversas iniciativas voluntarias: la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el *Carbon Disclosure Project*.



Nuestro compromiso con el medio ambiente está plasmado en la Política Medioambiental.



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

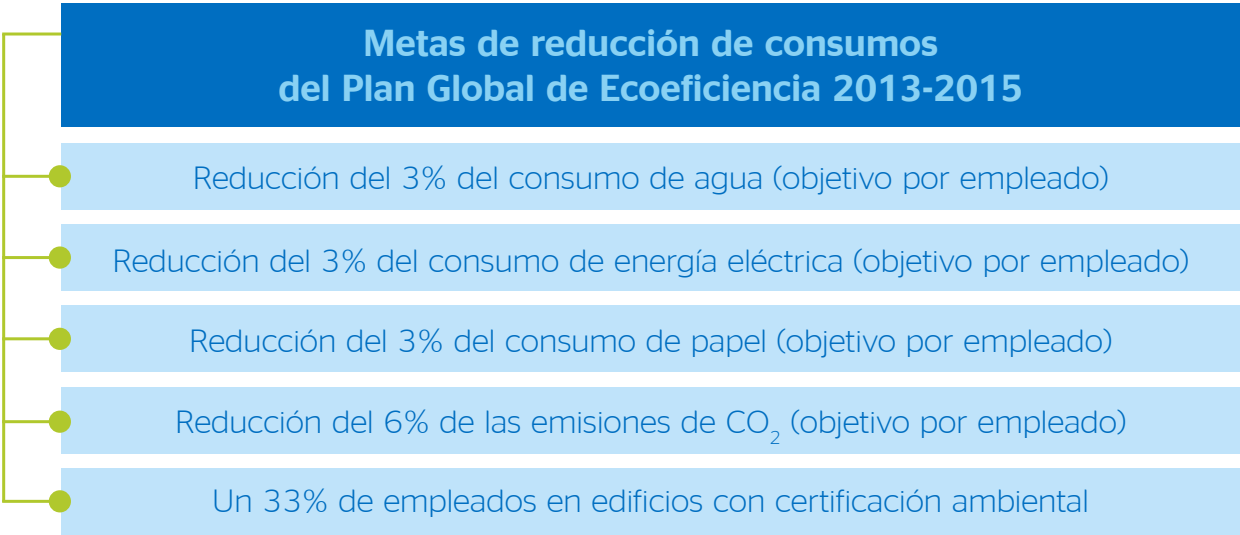
Medio ambiente



Hemos establecido un Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), cuya gestión está a cargo de la Dirección de Compras, Inmuebles y Servicios generales y supervisado por el Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables. El objetivo principal del PGE es reducir nuestra huella ambiental y la meta para el periodo 2013-2015 es reducir nuestras emisiones de Co2 en un 6%.

Al ser el transporte de personal uno de nuestros principales impactos ambientales, estamos invirtiendo en sistemas de transporte sustentable como el bus sharing, el sistema de Aventones, bici-estacionamientos y construcción de un circuito peatonal y para bicis. ✓

Plan Global de Ecoeficiencia



03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Medio ambiente



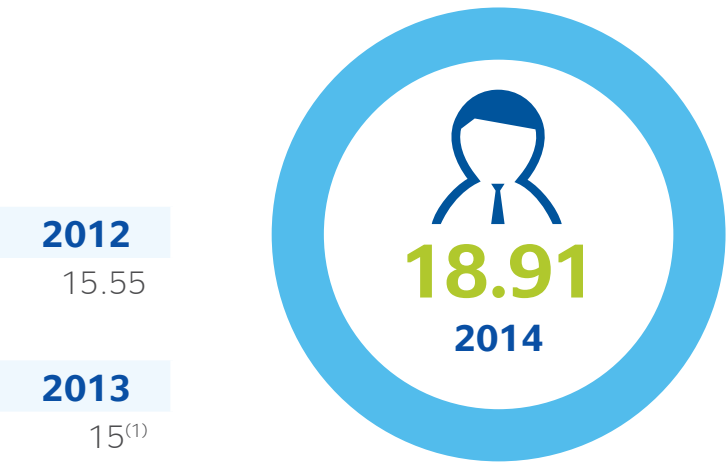
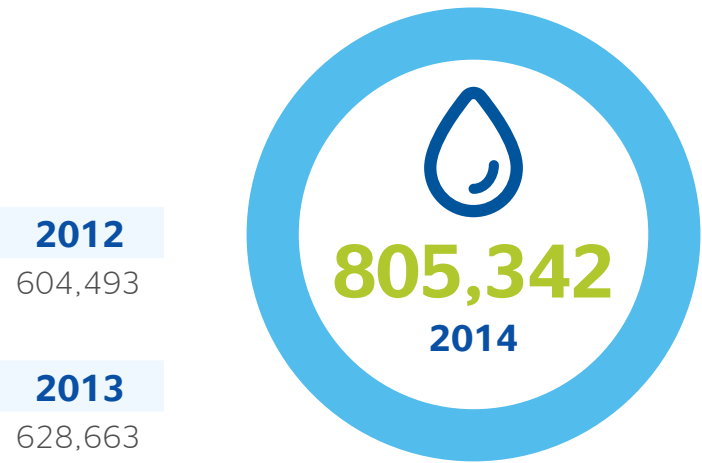
Avances 2014

G4-EN8

Consumo de agua (m³)

Total anual de agua consumida (m³)

Agua consumida por empleado anualmente (m³)



(1) A partir de 2013 se considera el número total de empleados como la suma de empleados de Grupo BBVA Bancomer más el número de externos de los edificios y oficinas del banco.
(2) El número de empleados en 2014 fue de 37,429 (correspondiente a una media de la plantilla de 2014) y el número de externos fue de 5,150, dando un total de 42,579 ocupantes.
(3) (m³)=metros cúbicos
Alcance 2014: Grupo BBVA Bancomer

- Se reemplazaron 870 WC's de 8 l de capacidad por 4.8 l en 290 sucursales, lo que implica un ahorro del 40% por descarga.



G4-EN3

Consumo de electricidad y combustibles

	2012	2013	2014
 Total de electricidad consumida	225,668.68 MWh (812,407.25 GJ)	214,146.19 MWh (770,926.28 GJ)	221,781.63 MWh (798,414 GJ)
 Total de electricidad consumida por empleado	5.83 MWh	5.11 MWh ⁽¹⁾	5.20 MWh
 Total de gas LP consumido	112,900 l (2,706.97 GJ)	103,935 l (2,492.02 GJ)	96,749 (2,320 GJ)
 Total de diésel consumido (gasoil)	425,450 l (15,510.10 GJ)	563,966 l (20,559.80 GJ)	768,590 l (28,019.52 GJ)

(1) A partir de 2013 se considera el número total de empleados como la suma de empleados de Grupo BBVA Bancomer más el número de externos de los edificios y oficinas del banco.
(2) El número de empleados en 2014 fue de 37,429 (correspondiente a una media de la plantilla de 2014) y el número de externos fue de 5,150, dando un total de 42,579 ocupantes.
(3) En 2013 cambiaron algunas de las unidades de medida utilizadas por lo que los datos del año anterior se convirtieron a estas nuevas medidas para hacerlas equiparables.
(4) MWh=Megawatt-hora
(5) GJ=Gigajoule
(6) l=Litro
Alcance 2014: Grupo BBVA Bancomer

- Se sustituyeron 3,415 equipos de aire acondicionado de consumo de gas R22 a gas R410a ecológico en 683 sucursales, mitigando con esta acción la afectación al medio ambiente por emisiones de CO2 además del consumo energético.
- Si bien el uso de diésel en plantas de emergencia es un rubro que no se puede reducir voluntariamente, ya que dependemos del buen suministro de CFE para no utilizarlo, comenzamos a utilizar un diésel bajo en azufre, el cual tiene niveles de 15 ppm versus 500 ppm.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

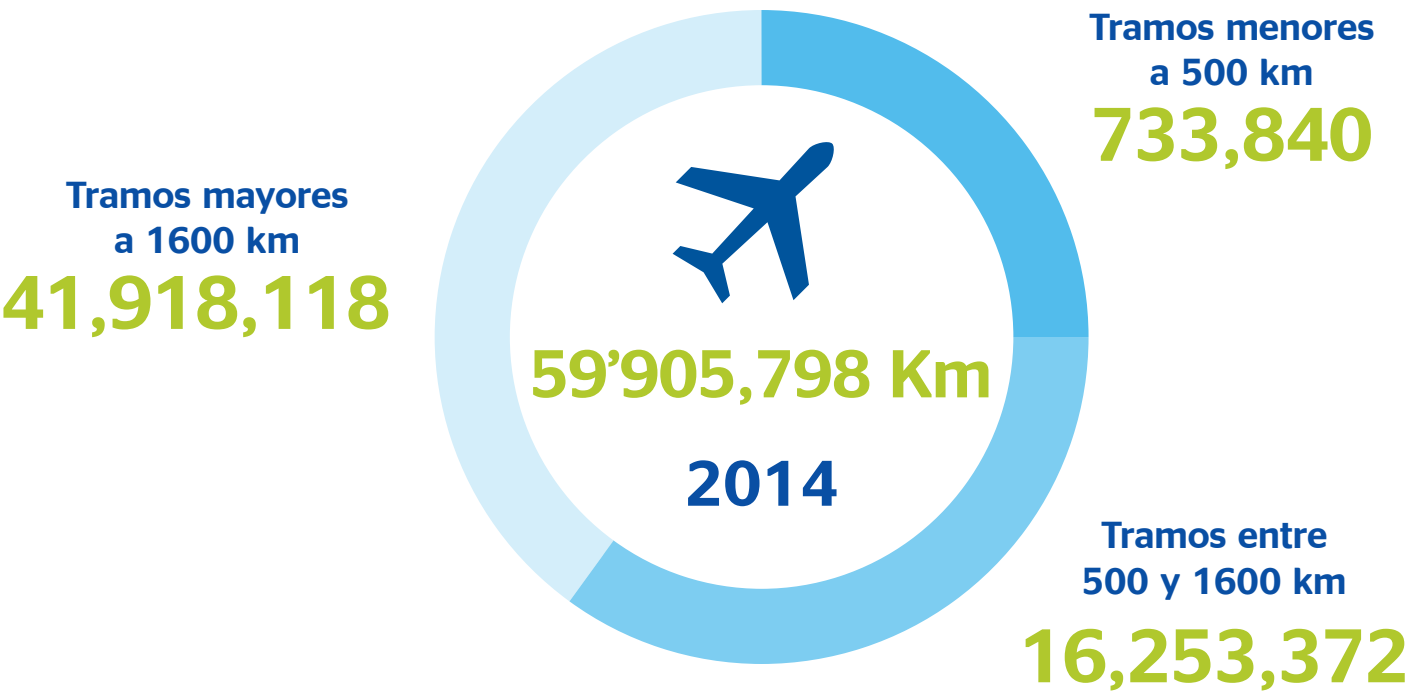
Medio ambiente



G4-EN30

Kilómetros de viajes en avión y coche

Km de viaje en avión⁽¹⁾



	2012	2013
Tramos menores a 500 km	2,133,374	652,469
Tramos entre 500 y 1600 km	12,048,691	13,573,319
Tramos mayores a 1600 km	36,465,861	39,502,394

(1) A partir de 2013 los tramos de Km de viaje en avión cambiaron de 452 en años anteriores a 500, de ahí que se reflejen algunas disparidades en las cifras reportadas.
Alcance 2014: Grupo BBVA Bancomer.

03

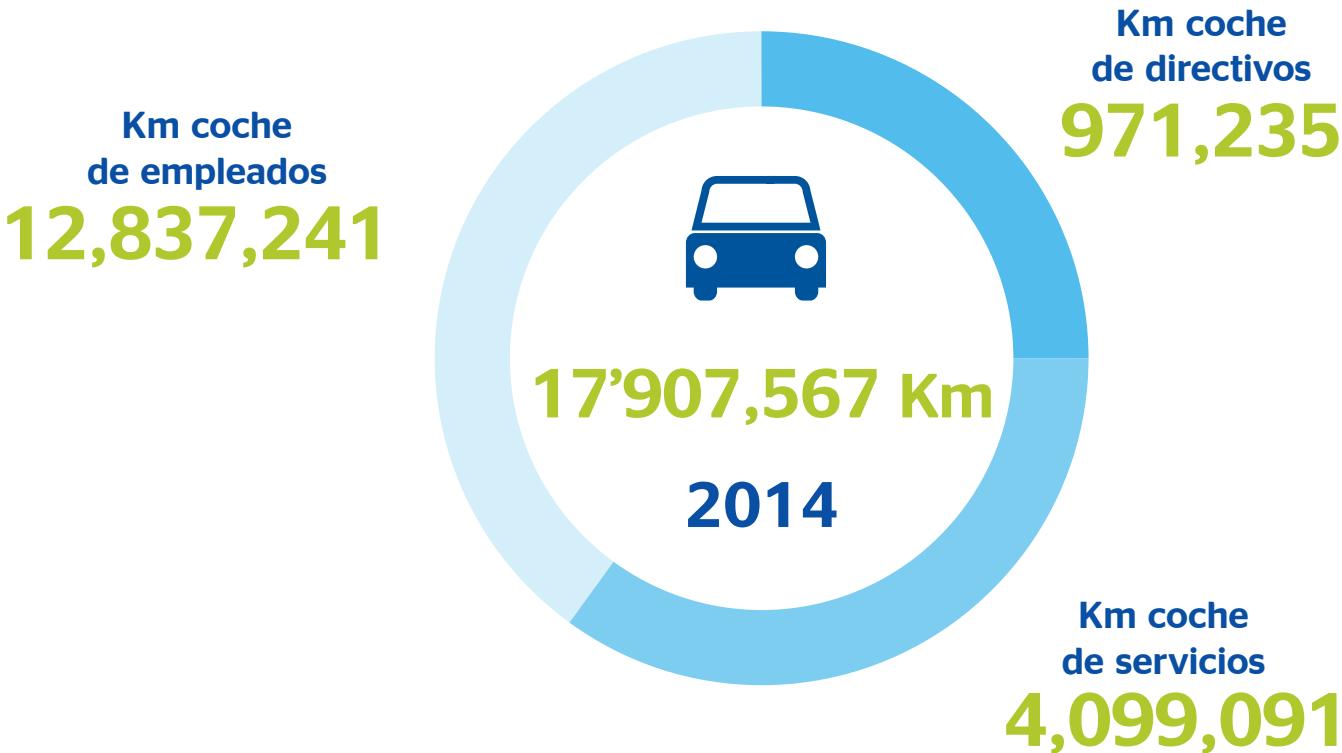
Banca Responsable BBVA Bancomer

Medio ambiente



Km de viaje en coche

Se seleccionaron los proveedores que operarán el programa de transporte *Bus sharing* con vehículos ambientalmente amigables para el traslado de personal entre edificios corporativos.



	2012	2013
Km coches de directivos	838,365	951,308
Km coches de servicios	3,578,047	4,352,687
Km coches de empleados	9,960,431	11,844,888

Alcance 2014: Banco

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Medio ambiente



Audiovisuales			
	2012	2013	2014
Videoconferencias	2,851	3,278	3,598
Salas equipadas con videoconferencias	99	106 ⁽¹⁾	112 ⁽¹⁾
Audioconferencias	32,449	33,896	17,127
Telepresencias	169	171	157

(1) Cifras acumuladas.
Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

G4-EN1

Consumo de papel			
	2012	2013	2014
Total de papel consumido (kg)	1,821,902	1,959,519	1,923,911
Total de papel consumido por empleado (kg)	46	47 ⁽¹⁾	45.18 ⁽¹⁾

(1) A partir de 2013 se considera el número de empleados como la suma de empleados de Grupo BBVA Bancomer más el número de externos de los edificios y oficinas del banco.
(2) El número de empleados en 2014 fue de 37,429 (correspondiente a una media de la plantilla de 2014) y el número de externos fue de 5,150, dando un total de 42,579 ocupantes.
(3) (kg)=kilogramo
Alcance 2014: Banco

- Instalamos los primeros equipos multifuncionales que permiten ahorrar tiempo, energía y papel.
- Seguimos fomentando la cultura paperless entre el personal a través de una campaña con cinco acciones: imprimir por ambas caras del papel, imprimir y copiar solamente lo indispensable, digitalizar los archivos, escribir sólo en papel reciclado y utilizar medios digitales.

Audiovisuales (2014)

3,598
Videoconferencias

112
Salas equipadas

17,127
Audioconferencias

157
Telepresencias

03

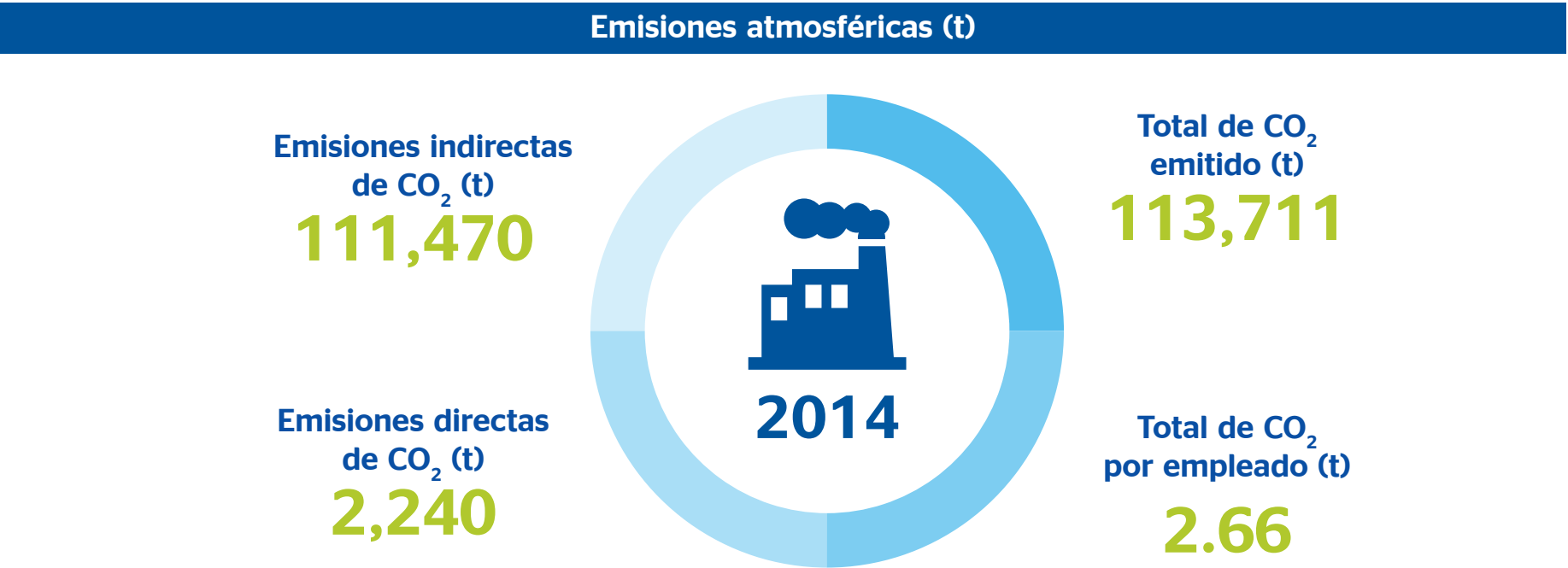
Banca Responsable BBVA Bancomer

Medio ambiente



G4-EN15,
G4-EN16,
G4-EN17,
G4-EN18,
G4-EN19

Emisiones de CO₂



	2012	2013
Total de CO ₂ emitido (t)	132,666	113,100
Total de CO ₂ por empleado (t)	3.41	2.69 ⁽²⁾
Emisiones directas de CO ₂ (t)	2,892	3,988
Emisiones indirectas de CO ₂ (t)	129,772	109,112

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

(2) A partir de 2013 se considera el número de empleados como la suma de empleados de Grupo BBVA Bancomer más el número de externos de los edificios y oficinas del banco.

(3) El número de empleados en 2014 fue de 37,429 (correspondiente a una media de la plantilla de 2014) y el número de externos fue de 5,150, dando un total de 42,579 ocupantes.

(4) Con el fin de homologar los cálculos de CO₂ a nivel local con los que realizar el Grupo BBVA a nivel global, a diferencia de años anteriores, para el cálculo de las emisiones directas de CO₂, y por consiguiente el total de CO₂ emitido en 2014, no se consideraron los viajes en coche.

(t)=toneladas métricas

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Medio ambiente



Nuevas sedes corporativas

Estas sedes contarán con la certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), ISO14001 y el FSC (*Forest Stewardship Council*), lo cual implicará un ahorro considerable en energía, agua, reciclaje y gestión de recursos, así como el que las personas trabajen en un entorno saludable.

En 2010 iniciamos los trabajos de construcción de nuestras nuevas sedes corporativas las cuales quedarán listas a mediados de 2015. Se trata de tres edificios que concentrarán 9,955 empleados de BBVA Bancomer en la Ciudad de México, que anteriormente estaban dispersos en 7 edificios.



- Los tres edificios que conforman nuestras nuevas sedes corporativas -Torre BBVA Reforma, Torre BBVA Bancomer Polanco y Centro de Procesamiento de Datos CPD- llevan un porcentaje de avance de construcción general del 70%.

03

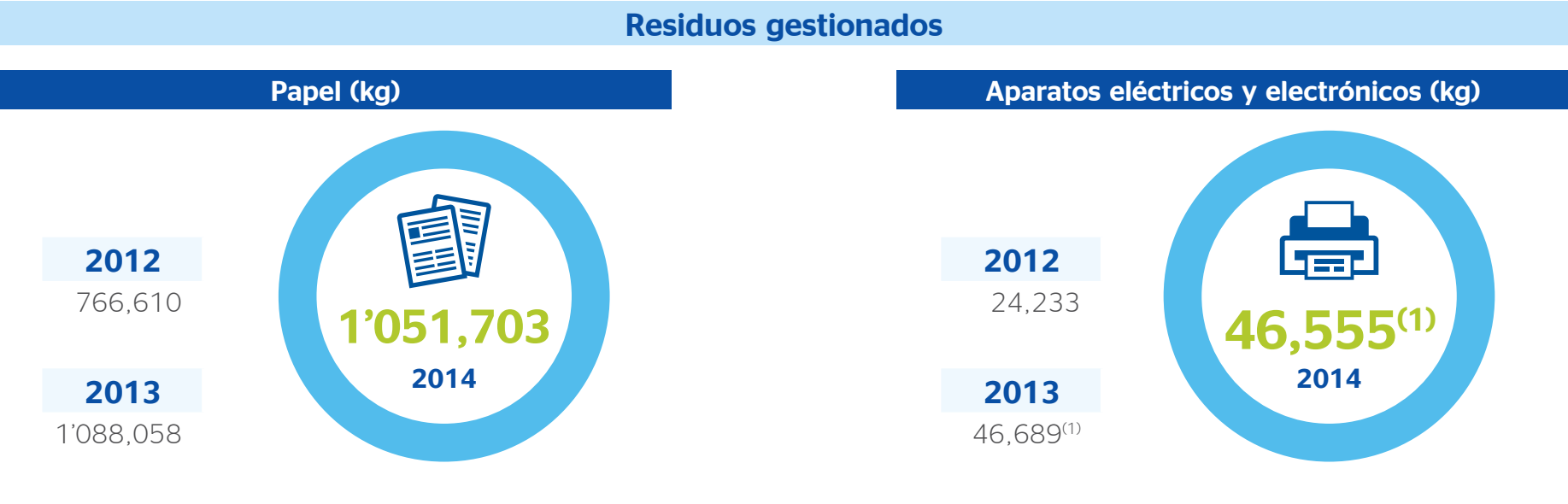
Banca Responsable BBVA Bancomer

Medio ambiente



Residuos gestionados

G4-EN23



Donación de 729 equipos eléctricos y electrónicos.

(1) Este equipo fue enviado a la comercializadora.
(2) (kg)=kilogramo
Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

- Además de los aparatos eléctricos que se enviaron a la comercializadora, se reutilizaron 4,314 kg. de equipo y se dieron en donación 729 equipos.
- Se han reciclado el 75% de los residuos de construcción de las nuevas sedes corporativas y se han usado materiales con contenido reciclado como el concreto y acero principalmente.
- Se reetiquetaron los contenedores para separar los residuos por forma y color, de manera que sea más fácil su clasificación.
- Iniciamos el programa “Casa limpia”, un proceso de depuración y limpieza como una primera iniciativa para la mudanza a las nuevas sedes corporativas. Esta primera fase consistió en impulsar la certificación de las áreas de oficina para que quedaran libres de cajas, cuadros, muñecos, etc. y fomentar la reutilización, el reciclaje y la donación de residuos, logrando recopilar 138 toneladas de basura y papel y el tratamiento de 9,616 activos como parte del cambio y de la limpieza de 7 edificios.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Medio ambiente



Crear una cultura del cuidado del medio ambiente entre nuestros empleados y otros grupos de interés es una labor constante, la cual realizamos a través de cursos, talleres y campañas de comunicación.

Formación y sensibilización ambiental

Hacia el interior de la empresa utilizamos nuestro canal de comunicación en intranet Canal Verde, donde publicamos información relativa a las iniciativas de BBVA Bancomer en materia medioambiental, respondemos a inquietudes y brindamos asesoramiento a quienes así lo soliciten.

Canalizamos las actividades de sensibilización con otros grupos de interés por medio del área de Bancomer en la educación de la Fundación BBVA Bancomer, quien trabaja con organizaciones especialistas en el tema. Encontrará más información al respecto en el apartado de Bancomer en la educación en el capítulo de Sociedad.

Avances 2014

- Se lanzó el piloto y se instauró el sistema de Aventones, que permite apoyar el uso de auto compartido entre compañeros.
- El área de Cultura y Pasión por las personas creó el Programa de responsabilidad medioambiental BBVA Bancomer con el fin de sensibilizar a los colaboradores respecto a la problemática actual del medio ambiente, impulsando cambios de hábitos y conductas que contribuyan a disminuir el impacto ambiental en el ámbito laboral y familiar.
- El pasado 5 de julio llevamos a cabo la segunda visita de reforestación al Bosque BBVA Bancomer en las comunidades de San Miguel y Santo Tomás Ajusco, en la que participaron 900 personas entre empleados y familiares.
- Como cada año, el día 29 de marzo nos sumamos a la Hora del planeta, movimiento que consiste en promover que dentro y fuera de nuestras instalaciones, el personal apague la luz y mantenga desconectados los aparatos eléctricos por una hora.
- Asimismo, la Subdirección de Mantenimiento de Edificios Corporativos realizó el apagado de cargas no críticas, específicamente los sistemas de Fuerza y Alumbrado que no son indispensables para la operación y la seguridad de los inmuebles participantes. Los ahorros de energía registrados en cada uno de los edificios participantes sumaron 322.8 kWh.



Anexos



1. Criterios del Informe

Éste es el quinto año que BBVA Bancomer publica de manera conjunta la información financiera con la de banca responsable en su Informe Anual 2014. Este proceso de integración es resultado natural de la creciente importancia que ha ido cobrando la sustentabilidad en el centro del negocio.

G4-13, G4-17,
G4-22, G4-23,
G4-28, G4-29,
G4-30

Ámbitos de cobertura

La información de banca responsable del Informe Anual presenta los resultados de las actividades que ha llevado a cabo Grupo Financiero BBVA Bancomer S.A. de C.V, el cual está conformado por las siguientes empresas:





Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Después de una revisión junto con la empresa auditora sobre el alcance de la información reportada en años anteriores, se tomó la decisión de este año ampliar la cobertura del Informe de únicamente la entidad bancaria a todo el grupo financiero, sin que esto represente un cambio significativo respecto a memorias anteriores.

La información que aquí se presenta corresponde a las actividades que desarrollaron BBVA Bancomer del 1º de enero al 31 de diciembre de 2014.

En los casos en que es posible hacerlo, se incluyen datos de los dos informes anuales anteriores (2013 y 2012) con el fin de tener una referencia comparativa.

Este año comenzamos a utilizar un nuevo software a nivel Grupo BBVA para la recopilación y cuantificación de la información, lo cual se puede ver reflejado en algunas variaciones en los criterios utilizados respecto a los años anteriores. Esto a su vez puede representar cambios significativos en algunas de las cifras principales.

Referencias básicas y estándares internacionales

Al igual que en nuestros informes anteriores, para la realización de éste se han seguido los estándares internacionales más reconocidos: GRI, AA1000 y Pacto Mundial.

Reportamos de acuerdo a las directrices del *Global Reporting Initiative*, tanto en los principios de contenido y calidad como en los indicadores centrales y los del suplemento sectorial del sector financiero. Por primera ocasión, estamos utilizando la versión G4 del GRI, lo cual implica una mayor profundización en los aspectos materiales.

Utilizamos el conjunto de normas AA1000 de AccountAbility para garantizar que el informe cumpla con los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta para mejorar en la rendición de cuentas hacia nuestros grupos de interés.

Hemos profundizado en la implementación de la norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social, lo cual reflejamos en este informe cruzando las siete materias centrales de la norma con los indicadores GRI.

Por último, trabajamos junto con el Pacto Mundial para presentar este informe como una Comunicación sobre el Progreso (COP por sus siglas en inglés) en un nivel avanzado, una nueva manera de medir el progreso con un enfoque en el sistema de gestión de los diez principios del Pacto Mundial.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Análisis de materialidad y consulta a grupos de interés

Basada en la norma AA1000SES de AccountAbility, en el GRI y en la Guía corporativa para el apoyo a los procesos de consulta a grupos de interés de Grupo BBVA, hemos desarrollado una metodología propia denominada “Análisis de materialidad y asuntos relevantes”, en la cual nos basamos para definir el contenido de nuestro informe y que consta de varios elementos:

- Un estudio cualitativo para conocer la opinión y las expectativas de nuestros principales grupos de interés.
- Análisis de fuentes secundarias que nos permiten conocer las ideas, conceptos y mejores prácticas sobre el sector financiero y la sostenibilidad a nivel nacional e internacional.
- Sondeos de opinión y tendencias en temas relacionados con la empresa.

La información obtenida por estas fuentes la utilizamos como insumo para determinar los asuntos relevantes, mismos que incluimos en la gestión de banca responsable de BBVA Bancomer y cuyos resultados reportamos en el informe.

G4-32, G4-33

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 cinco informes anteriores, el Informe Anual de BBVA Bancomer 2014 se encuentra verificado por una tercera parte, en este caso Deloitte. Está elaborado de conformidad con la Guía G4 del GRI en su opción exhaustiva, y cuenta con el servicio de divulgación de la materialidad (*Materiality disclosures service*) del GRI.



2. 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 10 principios, los cuales las empresas firmantes se comprometen a cumplir.

Estos 10 principios forman los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), los cuales fijaron 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.

Además de esto, en 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.

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 Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC).

Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2000)	Guía del GRI
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional	Subcategoría: Derechos humanos • Todos los Aspectos Subcategoría: Sociedad • Comunidades locales
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos	Subcategoría: Derechos humanos • Todos los Aspectos



Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (2000)	Guía del GRI
Principio 3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	G4-11 Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno - Relaciones entre los trabajadores y la dirección Subcategoría: Derechos humanos - Libertad de asociación y negociación colectiva
Principio 4. Las empresas deben eliminar todas formas de trabajo forzoso u obligatorio	Subcategoría: Derechos humanos Trabajo forzoso
Principio 5. Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil	Subcategoría: Derechos humanos Trabajo infantil
Principio 6. Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	G4-10 Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno - Todos los Aspectos Subcategoría: Derechos humanos - No discriminación
Principio 7. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales	Categoría: Medio ambiente Todos los Aspectos
Principio 8. Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	Categoría: Medio ambiente Todos los Aspectos
Principio 9. Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente	Categoría: Medio ambiente Todos los Aspectos
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	Subcategoría: Sociedad - Lucha contra la corrupción - Política pública

También como parte del compromiso de BBVA Bancomer con el Pacto Mundial, este año incorporamos por cuarto año nuestro COP (Comunicación sobre el Progreso) en un nivel avanzado, una práctica pionera entre las empresas mexicanas.

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



3. COP Avanzado

Criterio PM Avanzado	Mejores Prácticas implementadas	Capítulo del Informe
1. La COP describe las discusiones del Presidente /Gerente General y del nivel Directivo, de la empresa, sobre aspectos estratégicos para la implementación del PM.	• Impacto de las tendencias de sostenibilidad más amplio, desde la perspectivas a largo plazo y el rendimiento financiero de la organización. • Los principales riesgos y oportunidades de sostenibilidad en el corto y mediano plazo (3-5 años). • Impacto social y ambiental de las actividades de la organización. • Estrategia global para manejar los impactos de sostenibilidad, riesgos y oportunidades en el corto y mediano plazo (3-5 años). • Indicadores clave de desempeño para medir el progreso. • Los principales éxitos y fracasos durante el período.	• Informe del Presidente del Consejo de Administración • Informe del Director General • Plan de negocio responsable • Progresos 2014 y objetivos 2015 • Indicadores clave de Responsabilidad Corporativa
2. La COP describe el proceso efectivo de toma de decisiones y los sistemas de gobernanza para la sostenibilidad corporativa.	• Participación y rendición de cuentas de la gestión de los Directivos en la estrategia de sostenibilidad corporativa y su implementación alineada con principios del Pacto Mundial. • Estructura de gobierno corporativo (Junta Directiva o equivalente) y su papel en la supervisión de la ejecución de sostenibilidad corporativa en línea con los principios del Pacto Mundial.	• Gobierno de negocio responsable • Estrategia de negocio responsable
3. La COP describe el compromiso con todos los grupos de interés importantes.	• Lista de grupos de interés comprometidos por la empresa. • Proceso para la identificación e involucramiento de los grupos de interés. • Resultados del involucramiento de los grupos de interés. • Proceso de incorporación de aportes de los grupos de interés en la estrategia corporativa y la toma de decisiones empresariales.	• Grupos de interés • Herramientas de escucha y diálogo • Análisis de materialidad • Asuntos relevantes

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Criterio PM Avanzado	Mejores Prácticas implementadas	Capítulo del Informe
4. La COP describe las acciones adoptadas en apoyo a los objetivos y temas más amplios de las Naciones Unidas.	- Adopción o modificación de la estrategia de negocio y procedimientos operativos para maximizar la contribución a los objetivos y temas de las Naciones Unidas. - Desarrollo de productos, servicios y modelos de negocios que contribuyan a los objetivos y temas de las Naciones Unidas. - Apoyo público sobre la importancia de uno o más objetivos de la ONU y las cuestiones. - Proyectos de colaboración y acciones colectivas en apoyo de los objetivos y temas de las Naciones Unidas.	- Informe del Presidente de Administración - Informe del Director General - Estrategia de negocio responsable - Gobierno de negocio responsable - Pacto Mundial y Objetivos del Milenio - Compromisos internacionales suscritos
5. La COP describe compromisos firmes, estrategias o políticas en el área de Derechos Humanos.	- Referencia a los convenios internacionales pertinentes y otros instrumentos internacionales (por ejemplo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos). - Reflexión sobre la importancia de los Derechos Humanos para la empresa. - Política empresarial sobre los Derechos Humanos, por escrito por ejemplo, en el código de conducta. - Asignación de responsabilidades y la rendición de cuentas dentro de la organización. - Compromisos y metas específicas para los años especificados.	- Código de conducta - Respeto a los derechos humanos
6. La COP describe los sistemas de gestión eficaces para integrar los principios de Derechos Humanos.	- Evaluación de riesgo e impacto en el área de Derechos Humanos. - Consultas regulares a los grupos de interés en el área de Derechos Humanos. - Sensibilización y capacitación interna sobre Derechos Humanos para la gestión y los empleados. - Mecanismos de reclamo, canales de comunicación y otros procedimientos (por ejemplo, mecanismo de denunciantes) para informar inquietudes o solicitar asesoramiento. - Inclusión de estándares de derechos humanos mínimos en los contratos con los proveedores y otros socios comerciales relevantes. - Auditorías u otros pasos para monitorear y mejorar el desempeño de los derechos humanos de las empresas en la cadena de suministro.	- Código de conducta - Respeto a los derechos humanos - Proveedores

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Criterio PM Avanzado	Mejores Prácticas implementadas	Capítulo del Informe
7. Las COP describen mecanismos eficaces de seguimiento y evaluación de integración de los Derechos Humanos.	• Sistema de seguimiento y medición del desempeño basado en indicadores de desempeño estandarizados. • Revisión, por parte de la dirección, del monitoreo y de las mejoras de los resultados. • Proceso para hacer frente a incidentes. • Divulgación de los principales incidentes que involucren a la empresa.	• Código de conducta • Respeto a los derechos humanos
8. La COP incluye indicadores de desempeño estandarizados (incluyendo el GRI) sobre Derechos Humanos.	• Los resultados de las evaluaciones de riesgo e impacto. • Los resultados de los esfuerzos de sensibilización y capacitación interna para la administración y los empleados. • Los resultados de los mecanismos para informar inquietudes o solicitar asesoramiento. • Porcentaje de contratos, con socios comerciales, que garanticen estándares mínimos de derechos humanos. • Resultados de las auditorías u otras medidas para monitorear y mejorar el desempeño en la cadena de suministro.	• Código de conducta • Respeto a los derechos humanos • Proveedores
9. La COP describe compromisos firmes, estrategias o políticas en el área laboral.	• Referencia a los convenios internacionales pertinentes y otros instrumentos internacionales (por ejemplo, Fundamentos de la OIT). • Reflexión sobre la importancia de los Principios Laborales para la empresa. • Política empresarial sobre los Principios Laborales, por escrito (por ejemplo, en el código de conducta). • Asignación de responsabilidades y la rendición de cuentas dentro de la organización. • Compromisos y metas específicas para los años especificados.	• Código de conducta • Equipo • Progresos 2014 y objetivos 2015

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Criterio PM Avanzado	Mejores Prácticas implementadas	Capítulo del Informe
10. La COP describe los sistemas de gestión eficaces para integrar los Principios Laborales.	• Evaluación de riesgo e impacto en el área Laboral. • Consultas regulares a los grupos de interés en el área laboral. • Sensibilización y capacitación interna sobre los Principios Laborales para la gestión y los empleados. • Mecanismos de reclamo, canales de comunicación y otros procedimientos (por ejemplo, mecanismo de denunciantes) para informar inquietudes o solicitar asesoramiento. • Inclusión de estándares laborales mínimos en los contratos con los proveedores y otros socios comerciales relevantes. • Auditorias u otros pasos para monitorear y mejorar el desempeño laboral de las empresas en la cadena de suministro.	• Código de conducta • Equipo: Selección, formación y desarrollo • Proveedores
11. La COP describe mecanismos eficaces de seguimiento y evaluación de integración de los Principios Laborales.	• Sistema de seguimiento y medición del desempeño basado en indicadores de desempeño estandarizados. • Revisión, por parte de la dirección, del monitoreo y de las mejoras de los resultados. • Proceso para hacer frente a incidentes. • Divulgación de los principales incidentes que involucren a la empresa.	• Código de conducta • Equipo: Selección, formación y desarrollo
12. La COP incluye indicadores de desempeño estandarizados (incluyendo el GRI) sobre Principios Laborales.	• Los resultados de las evaluaciones de riesgo e impacto. • Los resultados de los esfuerzos de sensibilización y capacitación interna para la administración y los empleados. • Los resultados de los mecanismos para informar inquietudes o solicitar asesoramiento. • Porcentaje de contratos, con socios comerciales, que garanticen estándares laborales mínimos. • Resultados de las auditorías u otras medidas para monitorear y mejorar el desempeño en la cadena de suministro.	• Código de conducta • Equipo • Proveedores

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Criterio PM Avanzado	Mejores Prácticas implementadas	Capítulo del Informe
13. La COP describe compromisos firmes, estrategias o políticas en el área de administración ambiental.	- Referencia a los convenios internacionales pertinentes y otros instrumentos internacionales (por ejemplo, la Declaración de Río sobre el ambiente y el desarrollo). - Reflexión sobre la importancia del manejo ambiental para la empresa. - Política empresarial sobre la administración ambiental, por escrito (por ejemplo, en el código de conducta). - Asignación de responsabilidades y la rendición de cuentas dentro de la organización. - Compromisos y metas específicas para los años especificados.	- Medio ambiente - Plan Global de Ecoeficiencia - Progresos 2014 y objetivos 2015
14. La COP describe los sistemas de gestión eficaces para integrar los Principios Ambientales.	- Evaluación de riesgo e impacto ambiental. - Consultas regulares a los grupos de interés sobre el impacto ambiental. - Sensibilización y capacitación interna sobre el manejo ambiental para la gestión y los empleados. - Mecanismos de reclamo, canales de comunicación y otros procedimientos (por ejemplo, mecanismo de denunciantes) para informar inquietudes o solicitar asesoramiento con respecto al impacto ambiental. - Auditorías u otras medidas para monitorear y mejorar el desempeño ambiental de las empresas en la cadena de suministro.	- Plan Global de Ecoeficiencia - Residuos gestionados - Formación y sensibilización ambiental - Proveedores - Código de Conducta
15. Las COP describen mecanismos eficaces de seguimiento y evaluación de la integración del manejo ambiental.	- Sistema de seguimiento y medición del desempeño basado en indicadores de desempeño estandarizados. - Revisión, por parte de la dirección, del monitoreo y de las mejoras de los resultados. - Proceso para hacer frente a incidentes. - Divulgación de los principales incidentes que involucren a la empresa.	- Plan Global de Ecoeficiencia - Gobierno de negocio responsable - Cumplimientos legales - Progresos 2014 y objetivos 2015



Criterio PM Avanzado	Mejores Prácticas implementadas	Capítulo del Informe
16. La COP incluye indicadores de desempeño estandarizados (incluyendo el GRI) sobre la Administración Ambiental.	- Los resultados de las evaluaciones de riesgo e impacto y medición de la huellas ambiental. - Los resultados de los esfuerzos de sensibilización y capacitación interna para la administración y los empleados. - Los resultados de los mecanismos para informar inquietudes o solicitar asesoramiento. - Porcentaje de contratos, con socios comerciales, que garanticen estándares ambientales mínimos. - Resultados de las auditorías u otras medidas para monitorear y mejorar el desempeño en la cadena de suministro.	- Medio ambiente - Plan Global de Ecoeficiencia - Formación y sensibilización ambiental - Proveedores
17. La COP describe compromisos firmes, estrategias o políticas en el área de anticorrupción.	- Referencia a los convenios internacionales pertinentes y otros instrumentos internacionales (por ejemplo, la Convención de las Naciones Unidas en contra de la corrupción). - Reflexión sobre la importancia de la anti-corrupción para la empresa. - Política empresarial sobre la anti-corrupción, por escrito (por ejemplo, en el código de conducta). - Asignación de responsabilidades y la rendición de cuentas sobre la corrupción dentro de la organización. - Compromisos y metas específicas para los años especificados.	- Código de Conducta - Compromisos internacionales suscritos - Progresos 2014 y objetivos 2015
18. La COP describe los sistemas de gestión eficaces para integrar los Principios Anti-corrupción.	- Evaluación de riesgo e impacto en el área anti-corrupción. - Consultas regulares a los grupos de interés en el área anti-corrupción. - Sensibilización y capacitación interna sobre anti-corrupción para la gestión y los empleados. - Mecanismos de reclamo, canales de comunicación y otros procedimientos (por ejemplo, mecanismo de denunciantes) para informar inquietudes o solicitar asesoramiento con respecto a la corrupción. - Inclusión de estándares de anti-corrupción mínimos en los contratos con los proveedores y otros socios comerciales relevantes. - Auditorías u otras medidas para monitorear la corrupción y mejorar el desempeño de las empresas en la cadena de suministro.	- Código de Conducta - Herramientas de escucha y diálogo - Análisis de materialidad - Proveedores

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Criterio PM Avanzado	Mejores Prácticas implementadas	Capítulo del Informe
19. Las COP describen mecanismos eficaces de seguimiento y evaluación de integración de los Principios de Anti-corrupción.	• Sistema de seguimiento y medición del desempeño sobre corrupción basado en indicadores de desempeño estandarizados. • Revisión, por parte de la dirección, del monitoreo y de las mejoras de los resultados. • Proceso para hacer frente a incidentes. • Divulgación de los principales incidentes que involucren a la empresa.	• Código de Conducta • Prevención del lavado de dinero y del financiamiento de actividades terroristas
20. La COP incluye indicadores de desempeño estandarizados (incluyendo el GRI) sobre Anti-corrupción.	• Los resultados de las evaluaciones de riesgo e impacto. • Los resultados de los esfuerzos de sensibilización y capacitación interna para la administración y los empleados. • Los resultados de los mecanismos para informar inquietudes o solicitar asesoramiento. • Porcentaje de contratos, con socios comerciales, que garanticen estándares anti-corrupción mínimos. • Resultados de las auditorías u otras medidas para monitorear y mejorar el desempeño en la cadena de suministro.	• Código de Conducta • Prevención del lavado de dinero y del financiamiento de actividades terroristas • Proveedores
21. La COP describe la implementación de los Principios del Pacto Mundial en la cadena de Valor.	• Descripción de las materias primas y (semi) los productos acabados utilizados, por país o región de origen. • Descripción de los principales proveedores, subcontratistas y otros socios comerciales que participan en la cadena de valor. • Evaluación de riesgo de la Cadena de Valor para identificar los posibles problemas con los proveedores y otros socios comerciales. • Política sobre la cadena de valor, incluida una política para los proveedores y subcontratistas. • La comunicación de las políticas pertinentes / códigos, posiciones o inquietudes a los proveedores y otras empresas socios. • Auditorías / evaluaciones de cumplimiento en la cadena de valor. • Asignación de responsabilidades en la cadena de valor y los procedimientos para solucionar cualquier problema de incumplimiento.	• Proveedores

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Criterio PM Avanzado	Mejores Prácticas implementadas	Capítulo del Informe
22. La COP información sobre el perfil de la empresa y el contexto operativo.	- Estructura legal, incluyendo la estructura de cualquier grupo y la propiedad. - Países en los que opera, ya sea con operaciones significativas u operaciones específicamente relevantes para la sostenibilidad. - Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios). - Principales marcas, productos y/o servicios. - Valor económico directo e indirecto generado por varios grupos de interés (empleados, propietarios, gobierno, prestamistas, etc.).	- Modelo de negocio - Estructura - Liderazgo - Presencia - Información relevante
23. La COP incorpora un alto nivel de transparencia y divulgación.	- La COP utiliza los lineamientos de informe de sostenibilidad del <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI). - La COP incluye la comparación de indicadores clave de desempeño con empresas similares.	- Estrategia de negocio responsable - Análisis de materialidad - Criterios del Informe - Índice de contenidos GRI
24. La COP es verificada independientemente por una tercera parte.	- Verificación independiente con respecto a un estándar de aseguramiento (ejemplo, AA1000 Assurance Standard, ISAE 3000). - Verificación por auditores independientes. - El contenido de la COP es verificado de manera independiente con respecto a estándares de contenido.	- Criterios del Informe - Índice de contenidos GRI - Informe de Revisión Independiente (Deloitte)



Anexos



4. Indicadores clave de responsabilidad corporativa

Indicador		Desempeño 2014
Económicos:		
	Consejeros independientes (%)	40
	Valor económico añadido (EVA) (millones de pesos)	115,171
Sociales:		
	Horas de formación por empleado	77.43
	Recursos destinados a compromiso con la sociedad	\$336'415,636
Medioambientales:		
	CO ₂ emitido por empleado (toneladas)	2.66
	Papel consumido por empleado (kg)	45.18

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



5. Índice de contenidos GRI

G4-32



Índice de contenidos GRI para la opción exhaustiva “de conformidad” con la Guía G4				
Indicador		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Contenidos básicos generales				
Estrategia y análisis				
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Informe del Presidente del Consejo de Administración p. 10 Informe del Director General p. 13		x
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Informe del Presidente del Consejo de Administración p. 10 Informe del Director General p. 13		x
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización.	Modelo de negocio p. 5		x
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Modelo de negocio p. 5		x
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Av Universidad 1200, Xoco, Benito Juárez, 03330 Ciudad de México, D.F.		x
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	Presencia p. 19		x
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Estructura corporativa p.6		x
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Modelo de negocio p. 5 Presencia p. 19		x
G4-9	Determine la escala de la organización	Liderazgo p.18 Presencia p.19		x



Anexos



Indicador		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	Perfil de los empleados p. 99		✓ p.163-165
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Condiciones laborales p. 113		✓ p.163-165
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Cadena de suministro p. 115		✗
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Anexo 1. Criterios del Informe p. 137		✗
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Análisis y discusión de resultados/ Estimación preventiva para riesgos crediticios p.35		✗
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Compromisos internacionales suscritos p. 49		✗
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Compromisos internacionales suscritos p. 49		✗
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Anexo 1. Criterios del Informe p. 137		✗
G4-18	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Análisis de materialidad p. 55		✓ p.163-165
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Asuntos relevantes p. 58		✓ p.163-165
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Asuntos relevantes p. 58		✗
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Asuntos relevantes p. 58		✗
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Anexo 1. Criterios del Informe p. 137		✗



Anexos



Indicador		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Anexo 1. Criterios del Informe p. 137		x
Participación de los grupos de interés				
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Grupos de interés p. 51		✓ p.163-165
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Grupos de interés p. 51		✓ p.163-165
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Herramientas de escucha y diálogo p. 52		x
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Asuntos relevantes p. 58		x
Perfil de la memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Anexo 1. Criterios del Informe p. 137		x
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Anexo 1. Criterios del Informe p. 137		x
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anexo 1. Criterios del Informe p. 137		x
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Análisis y Comunicación Financiera: relainv@bbva.bancomer.com Responsabilidad y Reputación Corporativas: respsocial@bbva.bancomer.com		x



Anexos



Indicador		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
G4-32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice GRI de la opción elegida. Facilite la referencia al Informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Anexo 1. Criterios del Informe p. 139 Anexo 3. Índice de contenidos GRI, p. 151 Anexo 6. Informe de revisión independiente, p. 163		x
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Anexo 1. Criterios del Informe p. 139 Anexo 6. Informe de revisión independiente, p. 163		x
Gobierno				
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Gobierno corporativo p. 43		x
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Gobierno de negocio responsable p. 41		x
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Gobierno de negocio responsable p. 41		x
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Gobierno de negocio responsable p. 41		x
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Consejo de Administración p. 9		x
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Comité de Dirección p. 8		x

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Indicador		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Gobierno corporativo p. 43		x
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	Gobierno corporativo p. 43		x
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Política de responsabilidad social corporativa p. 38		x
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno de negocio responsable p. 41		x
G4-44	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno de negocio responsable p. 41		x
G4-45	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno de negocio responsable p. 41		x
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobierno de negocio responsable p. 41		x
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Gobierno de negocio responsable p. 41		x
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Gobierno de negocio responsable p. 41		x
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Gobierno corporativo p. 43		x

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Indicador		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Gobierno corporativo p. 43		x
G4-51	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Gobierno corporativo p. 43		x
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	Gobierno corporativo p. 43		x
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Gobierno corporativo p. 43		x
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Gobierno corporativo p. 43		x
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Gobierno corporativo p. 43		x
Ética e integridad				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Misión y visión p. 4 Estándares de conducta p. 45		x
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Estándares de conducta p. 45		x

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Contenidos básicos específicos				
Indicador y DMA		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Estándares de conducta p. 45		x
Categoría: Economía				
Aspecto: Desempeño económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Información relevante p. 21		x
Aspecto: Presencia en el mercado				
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Compensación y remuneración p. 111		✓ p.163-165
Categoría: Medio ambiente				
Aspecto: Materiales				
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	Consumo de papel p. 132		✓ p.163-165
Aspecto: Energía				
G4-EN3	Consumo energético interno	Consumo de electricidad y combustibles p. 129		✓ p.163-165
Aspecto: Agua				
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Consumo de agua p. 128		✓ p.163-165
Aspecto material: Emisiones				
G4-DMA		Medio ambiente Asunto relevante p. 126		x
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Emisiones de CO ₂ p. 133		✓ p.163-165

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Indicador y DMA		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Emisiones de CO ₂ p. 133		✓ p.163-165
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Emisiones de CO ₂ p. 133		✓ p.163-165
G4-EN18	Intesidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Emisiones de CO ₂ p. 133		✗
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Emisiones de CO ₂ p. 133		✗
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	En los edificios de BBVA Bancomer no se emiten sustancias que tengan un impacto relevante en la destrucción de la capa de ozono.		✗
G4-EN21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	En los edificios de BBVA Bancomer no se emiten NOx, SOx ni otras emisiones atmosféricas significativas		✗
Aspecto: Efluentes y residuos				
G4-EN23	Peso total de los residuos según tipo y método de tratamiento	Residuos gestionados p. 135		✓ p.163-165 Sólo se revisaron las cifras de papel y cartón enviado a reciclar y residuos tecnológicos
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA		Medio ambiente Asunto relevante p. 126		✗
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Cumplimientos legales p. 48		✓ p.163-165
Aspecto material: Transporte				
G4-DMA		Medio ambiente Asunto relevante p. 126		✗

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Indicador y DMA		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
G4-EN30	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	Kilómetros de viajes en avión y coche p. 130		✓ p.163-165 Sólo se revisaron las cifras de kilómetros de avión
Categoría: Desempeño social				
Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno				
Aspecto: Empleo				
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Compensación y remuneración p. 111		✓ p.163-165
Aspecto: Capacitación y educación				
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Formación p. 104		✓ p.163-165
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA		Respeto a los derechos humanos Asunto relevante p. 46		✗
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Diversidad y conciliación p. 106		✗
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-DMA		Respeto a los derechos humanos Asunto relevante p. 46		✗
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Compensación y remuneración p. 111		✓ p.163-165

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Indicador y DMA		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Subcategoría: Derechos humanos				
Aspecto material: No discriminación				
G4-DMA		Respeto a los derechos humanos Asunto relevante p. 46		x
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Principales tipologías denunciadas 2014 vs 2013 p. 48		✓ p.163-165
Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Cumplimientos legales p. 48		✓ p.163-165
Subcategoría: Sociedad				
Aspecto material: Comunidades locales				
G4-DMA		Educación Asunto relevante p. 118		x
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Proyectos de desarrollo social p. 120		✓ p.163-165
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	No se han reportado incidentes de esta naturaleza.		x
Aspecto: Lucha contra la corrupción				
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Sistemas de gobierno p.47,48		✓ p.163-165
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos				
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes				
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Gestión de quejas y reclamaciones p. 87		✓ p.163-165 Sólo se revisaron las reclamaciones presentadas ante la UNE

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Indicador y DMA		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios				
G4-DMA		Comunicación TCR Asunto relevante p. 64		x
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Comunicación TCR Asunto relevante p. 64		✓ p.163-165
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	No se han reportado incidentes de esta naturaleza		x
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Conocimiento del cliente p. 86		x
Aspecto: Comunicaciones de mercadotecnia				
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	BBVA Bancomer no vende productos o servicios de esta naturaleza Comunicación TCR Asunto relevante p.64		✓ p.163-165
Suplemento del sector financiero				
G4-DMA		Principios de Ecuador Asunto relevante p. 94 Educación financiera Asunto relevante p. 66 Inclusión financiera Asunto relevante p. 72		x
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	Principios de Ecuador Asunto relevante p. 94		✓ p.163-165
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	Comité de riesgos sociales, ambientales y reputacionales p. 92		✓ p.163-165
FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Ecorating p. 93		✓ p.163-165
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.	Principios de Ecuador Asunto relevante p. 94		✓ p.163-165

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Indicador y DMA		Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	Ecorating p. 93		✓ p.163-165
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Principios de Ecuador Asunto relevante p. 94		✗
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Principios de Ecuador Asunto relevante p. 94		✗
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Principios de Ecuador Asunto relevante p. 94		✗
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Ecorating p. 93		✗
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Principios de Ecuador Asunto relevante p. 94		✓ p.163-165
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	Principios de Ecuador Asunto relevante p. 94		✓ p.163-165
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.	No se cuentan con políticas de esta naturaleza.		✗
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	Inclusión financiera p. 72		✓ p.163-165
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	Inclusión financiera p. 72		✓ p.163-165
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	Comunicación TCR Asunto relevante p. 64		✗
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	Educación financiera p. 66		✓ p.163-165



6. Informe de revisión independiente

G4-32, G4-33



Galaz, Yamazaki,
Ruiz Urquiza, S.C.
Paseo de la Reforma 489
Piso 6
Colonia Cuauhtémoc
06500 México, D.F.
México

Tel: + 52 (55) 5080 6000

Fax: + 52 (55) 5080 6001
www.deloitte.com/mx

Informe de revisión independiente del Informe Anual de Banca Responsable 2014 del Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. (BBVA Bancomer).

Responsabilidades de BBVA Bancomer y del Revisor Independiente

La preparación del Informe Anual de Banca Responsable 2014 (IABR) así como el contenido del mismo es responsabilidad 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 BBVA Bancomer de acuerdo con los términos de nuestra carta arreglo de fecha 21 de noviembre de 2014, por lo que no asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de BBVA Bancomer y no tiene la intención de ser ni debe ser utilizado por alguien distinto a ésta.

Alcance de nuestro trabajo

El alcance de nuestra verificación fue limitada, es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable, por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Hemos realizado la revisión del IABR conforme a los siguientes aspectos y/o criterios:

- a) La adaptación de los contenidos del IABR a la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad de la Iniciativa Global de Reporte ("GRI" por sus siglas en inglés) versión 4 (G4).
- b) La revisión de los indicadores de desempeño en sustentabilidad reportados de acuerdo a la opción de Conformidad Exhaustiva e indicados en el Índice GRI del mismo reporte.
- c) La información proporcionada sobre los progresos en las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2014.
- d) La consistencia entre la información contenida en el IABR con la evidencia de respaldo proporcionada por la administración.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma internacional de auditoría ISAE 3000 Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) del IFAC. Asimismo, hemos aplicado el Estándar de Aseguramiento de la Norma AA 1000 (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.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas áreas de BBVA Bancomer que han participado en la elaboración del IABR y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- a) Reuniones con el personal de BBVA Bancomer para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- b) Análisis de los procesos para recopilar, validar y consolidar los datos presentados en el IABR.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.



Plan de negocio responsable



Deloitte.

- c) Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IABR en función del entendimiento de BBVA Bancomer, de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados.
- d) Revisión con base en muestras seleccionadas de la evidencia que respalda la información incluida en el IABR.

La siguiente tabla detalla los indicadores de desempeño en sustentabilidad revisados conforme a lo establecido en la Guía GRI versión 4:

G4-10	G4-EC5	G4-EN17	G4-LA13	G4-PR3	FS5
G4-11	G4-EN1	G4-EN23	G4-HR3	G4-PR6	FS10
G4-18	G4-EN3	G4-EN29	G4-HR12	FS1	FS11
G4-19	G4-EN8	G4-EN30	G4-SO1	FS2	FS13
G4-24	G4-EN15	G4-LA2	G4-SO5	FS3	FS14
G4-25	G4-EN16	G4-LA9	G4-PR1	FS4	FS16

Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado, descrito en este informe, no se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que el IABR contiene errores significativos o que no ha sido preparado de acuerdo a la opción de Conformidad Exhaustiva, establecida en la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad del GRI versión 4, y de acuerdo a los principios de inclusión, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000APS. 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 2014 contenga errores significativos.

Recomendaciones

A continuación se resumen las recomendaciones más significativas para el fortalecimiento de los futuros Informes Anuales de Banca Responsable, las cuales no modifican las conclusiones presentadas en este reporte:

- Definir, homologar, comunicar internamente y documentar el alcance y procedimiento de consolidación de la información relativa a las cifras de costo de personal, beneficiarios y voluntarios de los programas de acción social.
- Identificar y generar esfuerzos y compromisos específicos para profundizar y detallar el avance en desempeño de acuerdo a los indicadores del Suplemento Financiero, como son los resultados de la herramienta *Ecorating*.
- Generar actividades de capacitación que fortalezcan el involucramiento de los responsables que participan en la elaboración del reporte. Lo anterior, permitirá identificar y conocer de manera puntual el valor de generar indicadores en sustentabilidad para las actividades diarias del negocio.
- Definir objetivos de manera cuantificable, por ejemplo, utilizando la metodología SMART (objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y acotados en el tiempo), así como evaluar el riesgo asociado en cuanto al cumplimiento de los mismos.



Banca Responsable BBVA Bancomer

Plan de negocio responsable



Deloitte

Inclusión

En el estudio de materialidad, BBVA Bancomer considera a los distintos grupos de interés a partir de la consulta de fuentes primarias y secundarias. Se recomienda que, de manera constante, se utilicen los diferentes mecanismos de comunicación con los grupos de interés, para integrar a los grupos de interés en la definición, implementación y comunicación de las acciones en sustentabilidad.

Relevancia

Durante 2014 BBVA Bancomer trabajó en la actualización de los temas relevantes para la organización. Se recomienda que, a través de los ejercicios continuos de comunicación con los grupos de interés, se vayan identificando los diferentes aspectos de sustentabilidad que le sean relevantes a los mismos. De esta manera, es posible aprovechar los recursos puestos en marcha con el fin de fortalecer la estrategia de sustentabilidad de BBVA Bancomer de manera continua.

Capacidad de respuesta

El reporte anual de BBVA Bancomer permite a los grupos de interés conocer el desempeño de la organización en cuanto a los aspectos financieros y no financieros. Sin embargo, se sugiere relacionar de manera puntual los temas relevantes, resultado del análisis de materialidad, con la información contenida dentro del reporte.

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de Grupo BBVA Bancomer nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en la gestión de la sustentabilidad, concretamente en los indicadores verificados.

Galaz, Yamazaki, Ruíz Urquiza, S.C.
Miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited

MBA Daniel Aguiñaga Gallegos
16 de abril de 2015



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-44

03

Banca Responsable BBVA Bancomer

Anexos



Calificación	Comentario
✓	Objetivo cumplido
!	Objetivo con algún avance de cumplimiento
✗	Sin avance de cumplimiento

7. Progresos 2014 y Objetivos 2015

Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
RRC (Responsabilidad y Reputación Corporativas)	Seguimiento a las iniciativas planteadas en el Plan de Negocio Responsable 2013 - 2015, a través del Comité Trimestral de Negocio Responsable.	Seguimiento al Plan de Negocio Responsable 2013 - 2015 . Se presentó el avance en el Comité de Negocio Responsable. Las principales iniciativas son : TCR, Diversidad, Plan Global de Eco-eficiencia, Mejora Mutualista, Momentum Project y Voluntariado.	✓	Seguimiento a las iniciativas del Plan de Negocio Responsable 2013 - 2015, se presenta el avance en el Comité Trimestral de Negocio Responsable.
	Obtención del Distintivo como Empresa Socialmente Responsable por 14 años (Centro Mexicano Filantropía). 6a.. Extensión a Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	Se obtuvo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) por 14 años consecutivos. Obtención por 6° año para Seguros BBVA Bancomer, S. A. de C. V.	✓	Obtención del Distintivo como Empresa Socialmente Responsable por 15 años (Centro Mexicano Filantropía)
	Mantener actualizada la información en la página de Responsabilidad Corporativa en Intranet e Internet.	Transformación de la página de Responsabilidad Corporativa por la de Negocio Responsable en Bancomer.com	✓	Mantener actualizada la información en la página de Responsabilidad Corporativa en Intranet e Internet.
	Realización de los Comités Trimestrales de Negocio Responsable por sexto año consecutivo.	Se realizaron los cuatro comités previstos trimestralmente de acuerdo al calendario anual	✓	Realización de los Comités Trimestrales de Negocio Responsable por séptimo año consecutivo.
	Elaboración de la Comunicación de Progresos (CoP) del Pacto Mundial de la ONU	Seguimiento a los progresos a través del Informe de RC. Elaboración del CoP Avanzado	✓	Elaboración de la Comunicación de Progresos (CoP) del Pacto Mundial de la ONU
	Generar y/o Fomentar la participación en nuevas oportunidades de capacitación para el personal en temas de Responsabilidad Corporativa y Negocio Responsable.	Capacitación del personal en temas de Responsabilidad Corporativa 554 personas capacitadas	✓	Generar y/o Fomentar la participación en nuevas oportunidades de capacitación para el personal en temas de Responsabilidad Corporativa y Negocio Responsable.
	Elaboración del 8o. Informe Anual Integrado de Responsabilidad Corporativa 2013. Bajo lineamientos GRI y Suplemento del Sector Financiero, Verificación por parte de Deloitte y la Norma Internacional AA1000 del AccountAbility.	Elaboración del 8vo. Anual Integrado de Responsabilidad Corporativa 2014. Bajo lineamientos GRI y Suplemento del Sector Financiero, Verificación por parte de Deloitte y la Norma Internacional AA1000 del AccountAbility.	✓	Elaboración del 9o.Informe Anual Integrado de Responsabilidad Corporativa 2014. Bajo lineamientos GRI G4, Verificación por parte de Deloitte y la Norma Internacional AA1000 del AccountAbility.
	Continuar midiendo la percepción de los grupos de interés.	Se llevó a cabo la medición de la percepción de empleados (anual), la de clientes (Semestral) y opinión pública seguirá siendo continua. En empleados y clientes se utiliza el Reprack.	✓	Continuar midiendo la percepción de los grupos de interés: Clientes, No clientes y Empleados bajo la metodología del Reprack
	Ampliar las mediciones con nuestros grupos de interés	Se llevaron a cabo entrevistas con diferentes grupos de interés (Estudio de Materialidad)	✓	Ampliar las mediciones con nuestros grupos de interés como parte del estudio de materialidad
	Seguimiento a la iniciativa de Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR).	Se conformó el Comité TCR, el cual da seguimiento a la elaboración de Fichas Pre-venta, Contratos y demás iniciativas. Se liberaron 16 fichas de productos y están en proceso 5 contratos. Se publicó el Manual de Publicidad TCR	✓	Ampliación de alcance de la iniciativa de Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR).
	Promoción y apoyo al emprendimiento social a través de las iniciativas: Momentum Project México. (Segunda edición), Celler Can Roca, Formación a Pymes, Dragon's Den.	Apoyo a 10 empresas sociales con el ecosistema del emprendimiento: formación, acompañamiento estratégico y acceso al financiamiento a través de Momentum Project México (Segunda edición). Se llevó a cabo el proyacto Celler Can Roca con la participación de dos productores orgánicos nacionales.	✓	Promoción y apoyo al emprendimiento social a través de las iniciativas: Momentum Project México. (3ra. edición) y Formación a Pymes

Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
RRC	Seguimiento en los Comités de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México, para el desarrollo de iniciativas gremiales: Medición de la Huella de Carbono y Protocolo Verde.	Participación y seguimiento en los Comités de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México, para el desarrollo de iniciativas gremiales	✓	Participación en los Comités de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México, para el desarrollo de iniciativas gremiales
Educación Financiera				Elaboración del primer Balance Social 2014 de BBVA Bancomer e identificar indicadores sociales relevantes.
	• Modificaciones en lineamientos de 12 convenios para mejorar en Convenios para mejorar los procesos operativos con las Universidades • Apertura de 3 nuevos convenios con Universidades privadas • Inicio de actividades con Docentes como coordinadores de apoyo en 16 universidades • Alianzas estratégicas con 2 instituciones educativas para un mayor reconocimiento social y mediático del programa • Creación de estrategias para incentivar la impartición de el resto de los talleres con todas las modalidades en 16 instituciones de educación superior	• Se logró la emisión de 7 convenios de colaboración con nuevos lineamientos operativos • Se firma de Convenio de Colaboación con 9 planteles de Universidad Insurgentes • Actualmente se ceuenta con 6 docentes y 1 administrativo como coordinadores de apoyo • Inicia la alianza con la Coordinación General de Universidades Tecnológicas (80) y Politecnicas (50) a Nivel Nacional • Se firma el primer convenio de colaboración a nivel institucional con una universidad privada (Universidad Insurgentes) • Se entregan 8,365 talleres con otras modalidades gestionados por el área de universidades • Durante el 2014 participaron 69 alumnos en modalidad de servicio social y estadía profesional, obteniendo más de 51,000 talleres	✓	
	Entrega de algunos de nuestros talleres a más de 900,000 participantes.	905,871 talleres en las distintas modalidades y formatos de entrega.	✓	Entrega de alguno de nuestros talleres a más de 950,000 participantes (incluye Universidades, Dispositivos móviles, Aulas fijas y Didáctica tradicional)
	Proveer a los países de LATAM con contenidos adecuados a las características locales; así como instruirlos en la implementación de los mismos dependiendo de la modalidad de entrega seleccionada por cada uno de ellos. Proveer a los países de LATAM con contenidos adecuados a las características locales; así como instruirlos en la implementación de los mismos dependiendo de la modalidad de entrega seleccionada por cada uno de ellos.	Se realizó el diagnóstico para identificar el estatus, las necesidades de cada país y distribuir los entregables necesarios para la implementación del programa de educación financiera: 1.Desarrollo, filmación y edición de video para mostrar la capacitación para instructores en cuanto a la entrega de talleres, presentación de contenido, uso de acitividades multimedia y manejo de grupo. Servirá para todos los paises, se distribuirá en 2015. 2.Actualización de contenidos y actividades con base en cultura y aspectos económicos financieros de cada país para los talleres Ahorro, Tarjeta de Crédito y Salud Creditica. 3.Actualización y rediseño de calculadoras interactivas con base en cultura, aspectos económicos financieros de cada país y ajustes en programación para los talleres Ahorro, Tarjeta de Crédito y Salud Creditica, iniciando con Paraguay. 4.Desarrollo de una plataforma online global para educación financiera en la que se comparten experiencias por país, iniciativas nuevas, noticias, eventos, temas de comunicación y marca e incluye el directorio de los equipos de educación financiera por país.	✓	Proyecto: Rediseño y actualización de contenidos, materiales y herramientas educativas de Educación Financiera Global. • A partir de la experiencia en México el rediseño se contemplará sobre 3 ejes: Diseño Editorial (cuadernillos, historietas y otros materiales impresos), Multimedia (calculadoras, ejercicios interactivos y simuladores) y Video. • A través de un formato se recibirán los cambios por parte de cada país en los 3 ejes antes mencionados, con esto aprovecharemos los costos negociados por el área de compras con el proveedor asignado y que éste a su vez realice los cambios dentro de un paquete por país. • Adicionalmente tendremos un manual de identidad e imagen que apoye la adaptación de cada material por país con un mismo look & feel de EF global.



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Educación Financiera	Para Finanzas Personales - Desarrollar el taller: “El uso seguro de mis datos y los medios electrónicos bancarios” - Desarrollar el taller: “Economía básica y banca” - Rediseñar los talleres: “Ahorro y Crédito” (fragmenta y actualizar), “Crédito hipotecario” (Actualizar y complementar el contenido para ofrecer una “Solución de vivienda”) - Diseñar el nuevo taller de “Solución automotriz” que incorporará conceptos de Seguro y Crédito Automotriz. - Lanzamiento del nuevo taller: “Educación bursátil” - Robustecer el prestigio de Educación Financiera BBVA Bancomer mediante reconocimientos otorgados por terceros de renombre Para PYMES - Desarrollo e implementación de cursos presenciales para empresarios y tomadores de decisión en una escuela líder de negocios. - Desarrollo e implementación de talleres para emprendedores, empresarios y tomadores de decisión mediante un campus virtual. - Lanzamiento del nuevo taller: “La cobertura en un crédito” - Incrementar la participación de las PyMEs en los talleres “El crédito” y “El flujo de efectivo” - Rediseño de todos los materiales de Finanzas - Personales y PyMEs multimedia con el objetivo de ajustarlos a los requerimientos tecnológicos de vanguardia y volviéndolos más atractivos para todos los segmentos.	Finanzas Personales “Educación bursátil” - Desarrollamos y lanzamos exitosamente el taller de “Educación bursátil” en un evento llevado a cabo en la “Bolsa mexicana de valores” el 24 de marzo de 2014. Desde entonces el taller se ha operado exitosamente en las distintas modalidades de entrega, incluyendo la versión para formación de colegas del BBVA Bancomer. Fragmentación, actualización y rediseño de los módulos de “Ahorro y Crédito” - Fragmentam los 2 módulos de Ahorro y Crédito en 4 talleres independientes, autocontenidos, con duración de 1 hora y con homologación de recursos didácticos (misma cantidad de videos, calculadoras, simuladores y actividades multimedia). Los 4 talleres son: 1) Ahorro; 2) Ahorro para el retiro; 3) Tarjeta de crédito; 4) Salud crediticia. - Actualizamos el contenido de los 4 talleres desde los puntos de vista normativos, regulatorios o de mercado que cambiaron o surgieron desde 2008. - Rediseñamos la imagen y estilo de los 4 talleres tomando como referencia las mejores prácticas de distintos recursos editoriales, estéticos y los conjuntamos con estrategias pedagógicas que permitieran contar con una imagen más fresca, limpia, enfocada al público meta y que propiciara una mayor retención del conocimiento. En cuanto al estilo, estamos usando un lenguaje más sencillo, para que sea más amigable y fácil de entender para los participantes; alineándonos a los estándares de transparencia, claridad y responsabilidad (TCR) del banco. - Desarrollamos los reactivos de evaluación para el taller en conjunto con el área dedicada de Educación Financiera BBVA Bancomer. - Diseñamos y revisamos las calculadoras, simuladores y actividades de los 4 talleres en conjunto con las áreas de negocio expertas del BBVA Bancomer. Dichas calculadoras ya fueron desarrolladas por el equipo de programadores y se encuentran en proceso de pruebas de estrés para validar su correcto funcionamiento. Se estima contar con la versión final en la primera semana de mayo 2015. - Desarrollamos los guiones y estructura de los video de sensibilización que acompañarán cada uno de los 4 talleres se está trabajando y se estima contar con los 4 videos en su versión final en junio 2015.	✓	Rediseño y actualización de contenidos, materiales y herramientas educativas para el programa de Educación Financiera en México. - Rediseño de materiales y herramientas educativas basadas en las nuevas tecnologías con desarrollos multiplataforma para asegurar que los contenidos, calculadoras y ejercicios interactivos corran en cualquier equipo de cómputo, tablets, teléfonos inteligentes y otros dispositivos. - Actualización de contenidos considerando 3 ejes: cambios regulatorios, movimientos del mercado y cambios en las características de los productos y servicios financieros. Implementación del programa de Formación PyMEs BBVA Bancomer con el segmento Semimasivo a través de un Diplomado en línea con la Universidad Anáhuac y el Segmento Premium a través de cursos presenciales de Alta Dirección en el IPADE Business School. Oferta formativa dirigida a clientes actuales y potenciales del Negocio PyME BBVA Bancomer, empresarios dueños y ejecutivos tomadores de decisión dentro de las empresas.



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Educación Financiera		- Actualmente el proyecto con los 4 talleres se encuentra en la fase de revisión final en su conjunto. Se estima contar con la versión lista para enviar a producción en la primera semana de julio 2015. “El uso seguro de mis datos y los medios electrónicos bancarios” - Desarrollamos el contenido del taller en conjunto con las áreas de negocio expertas del BBVA Bancomer. Actualmente se encuentra en la fase de revisión del diseño editorial propuesto. Se estima contar con la versión que incorpora las observaciones del comité de revisión en la primera semana de mayo 2015. - Desarrollamos los reactivos de evaluación para el taller en conjunto con el área dedicada de Educación Financiera BBVA Bancomer. - A partir del contenido finalizado, el área de Formación, con apoyo del Tecnológico de Monterrey y Educación Financiera, está desarrollando el módulo para empleados, el cuál estará listo en mayo 2015. - Diseñamos y revisamos las calculadoras, simuladores y actividades en conjunto con las áreas de negocio expertas del BBVA Bancomer y se encuentran en desarrollo por el equipo de programadores. Se estima contar con la versión final en la primera semana de junio 2015. - Desarrollamos los guiones y estructura del video de sensibilización está trabajando y se estima contar con el video en su versión final en julio 2015. Fragmentación, actualización y rediseño del taller “Crédito hipotecario” - Fragmentamos el taller de “Crédito hipotecario” en 2 talleres independientes, autocontenidos, con duración de 1 hora y con homologación de recursos didácticos (misma cantidad de videos, calculadoras, simuladores y actividades multimedia). Los 2 talleres son: 1) Crédito hipotecario; 2) Solución de vivienda. - Actualizamos el contenido de los 2 talleres desde los puntos de vista normativos, regulatorios o de mercado que cambiaron o surgieron desde 2008.	✓	



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Educación Financiera		- Rediseñamos la imagen y estilo de los 2 talleres tomando como referencia las mejores prácticas de distintos recursos editoriales, estéticos y los conjuntamos con estrategias pedagógicas que permitieran contar con una imagen más fresca, limpia, enfocada al público meta y que propiciara una mayor retención del conocimiento. En cuanto al estilo, estamos usando un lenguaje más sencillo, para que sea más amigable y fácil de entender para los participantes; alineándonos a los estándares de transparencia, claridad y responsabilidad (TCR) del banco. - Estamos desarrollando los reactivos de evaluación para el taller en conjunto con el área dedicada de Educación Financiera BBVA Bancomer. - Estamos diseñando y revisado las calculadoras, simuladores y actividades de los 2 talleres en conjunto con las áreas de negocio expertas del BBVA Bancomer y se encuentran en desarrollo por el equipo de programadores. Se estima contar con la versión final en la primera semana de julio 2015. - Estamos desarrollando los guiones y estructura de los video de sensibilización que acompañarán cada uno de los 2 talleres. Se estima contar con los 4 videos en su versión final en julio 2015. - Actualmente el proyecto con los 2 talleres se encuentra en la fase de desarrollo general. Se estima contar con la versión lista para enviar a producción en la primera semana de agosto 2015. “Economía y banca” - Dicho proyecto se homologará al diseño y estilo de los talleres terminados con base en el proceso de actualización y rediseño con duración de 1 hora y con homologación de recursos didácticos (misma cantidad de videos, calculadoras, simuladores y actividades multimedia). Se estima contar con el taller completamente desarrollado para el 4T2015. “Solución automotriz” - Dicho proyecto se encuentra en proceso de evaluación para identificar el alcance con base en las necesidades del área de negocio.	✓	



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Educación Financiera		Robustecer el prestigio de Educación Financiera BBVA Bancomer mediante reconocimientos otorgados por terceros de renombre - Fuimos reconocidos en marzo de 2014 por el "Institute for Financial Literacy" quién otorgó el premio de Excelencia en educación financiera ("EIFLE Award") como Programa de educación financiera para adultos del año al programa de Educación Financiera BBVA Bancomer. PARA PYMES: - Se desarrolló del plan de trabajo y los contenidos de los cursos presenciales que se impartirán en el año 2015 en la escuela de negocios líder en México. - Se desarrollo el plan de trabajo y los contenidos de los cursos, que forman parte de un Diplomado, que se impartirán en 2015 en un campus virtual, así como las estrategias de atracción de los mismos. El Diplomado tendrá validez oficial de una Universidad de prestigio. - El taller "La cobertura en un crédito" correspondiente al segmento Masivo se lanzó al mercado en 2014, completando la estructura funcional del segmento para emprendedores y pequeñas empresas. - Se consolidaron planes estrategicos con aliados para incrementar la impartición de los tres talleres de formación PyME del segmento Masivo: "El crédito", "El flujo de Efectivo" y "La cobertura"		
	Establecimiento del área de promoción como principal generadora de participantes en aulas fijas y dispositivos móviles, a partir de la sinergia con las áreas de negocios de la Institución.	- El área de promoción genera el 63.4% de los talleres entregados en aulas fijas, dispositivos móviles y didáctica tradicional corporativa (cifras al 28 de noviembre) - Se generan contactos con ejecutivos de Banca Comercial y Banca de Empresas y Gobierno - Se establece relación con el Director de promoción de la División Bajío de la Banca Comercial - Se establece relación con el Director de Zona Metropolitana II - Se seguiran generando los contactos y colocando talleres a lo largo de 2015	✓	Diseño e implementación del Modelo piloto para la nueva operación del Aula "Adelante con tu futuro" en el MIDE con promoción efectiva en la zona de influencia del museo asegurando la atracción y posicionamiento del programa de Educación Financiera BBVA Bancomer con las sucursales BBVA Bancomer cercanas, autoridades, otras empresas y medios de comunicación.
	- Implementar más campañas dirigidas a clientes Bancomer en sus diferentes segmentos: Bancario, Personal, PyMES y Express. - Ofrecer beneficios tangibles en productos Bancomer (TDC, Créditos hipotecarios, Tarjetas Negocios y Créditos Pymes) por cursar los talleres de Educación Financiera. - Concluir la capacitación de algunas áreas Staff (Product Managers y Directivos) con el objetivo de incorporar tips e invitación a nuestros talleres en los procesos comerciales a través de las redes de apoyo. - Agregar valor a las estrategias comerciales de las áreas de negocio (procesos comerciales y de "on-boarding")	- Presencia mensual en la Revista TDC dirigida a clientes de diferentes segmentos, como Bancario y Personal, impactando a más de 5 millones de clientes durante el año. - Insertos en los estados de cuenta de Hipotecario, impactando a 350,000 clientes del Banco. - Apoyo en el proceso comercial del segmento de Banca Personal al desarrollar herramientas de lectura e interpretación de los estados de cuenta de tarjeta de crédito con el objetivo de apoyar a los clientes a conocer mejor y administrar eficientemente su tarjeta, incrementar su uso y mejorar su perfil crediticio.	✓	Vinculación con el negocio Bancario. - Implementación de campañas dirigidas a clientes Bancomer de los segmentos: Bancario, Personall, PyMES y Express - Ofrecer beneficios tangibles en productos Bancomer (TDC, Créditos hipotecarios, Tarjetas Negocios y Créditos Pymes) por cursar los talleres de educación financiera. - Concluir la capacitación de algunas áreas del staff con el objetivo de incorporar tips e invitación a nuestros talleres en los procesos comerciales a través de las redes de apoyo. - Agregar valor a las estrategias comerciales de las áreas de negocio (procesos comerciales y de "on-boarding").



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Educación Financiera		4. Apoyo en el proceso de on-boarding del segmento de Banca Personal al desarrollar un fólder de bienvenida para entregar el contrato de apertura de tarjeta de crédito. El fólder describe en un lenguaje TCR los principales beneficios de la tarjeta para el cliente y varias recomendaciones, a manera de tips, para que el cliente pueda administrar mejor su tarjeta. 5. Desarrollo conjunto con las áreas de Cultura Corporativa y Negocios Banxico ABM de BBVA Bancomer en la exposición-taller para hijos de empleados de "Un día conmigo" con contenidos del programa Valores de Futuro. 6. Desarrollo recurrente de contenidos y artículos en conjunto con el área de Asset Management, los cuales son publicados en el periódico "El Economista" y su portal web. 7. Desarrollo de la sección "Sabías que..." para 14 fichas TCR de distintos productos de captación, crédito e inversiones. 8. Etapas iniciales con el segmento de Banca Express y productos de captación para vincular el programa educativo para niños y adolescentes de "Valores de futuro" con la tarjeta de débito "Winner Card".	✓	
	Seguimiento a las estrategias de mantenimiento recurrente de los dispositivos Móviles. Rediseño de las herramientas utilizadas en Didáctica Tradicional.	Se continua con el proveedor de mantenimiento de aulas móviles, se diseñó nuevo contenedor para equipos móviles con características de resistencia mayor y mejor protección a las computadoras, la producción de los mismos se llevará a cabo en 2015	✓	Seguimiento a las estrategias de mantenimiento recurrente de los dispositivos Móviles. Renovar 30% de los equipos de cómputo que se emplean para dar los talleres.
	Establecer un sistema informático que permita hacer más eficiente el proceso de gestión de educación financiera (agenda y programación, registro de participantes, supervisión y evaluación) a fin de evaluar la efectividad y satisfacción de los talleres.	- Se realizó un diagnóstico de procesos de la gestión de entrega de Talleres - Se diseñaron los módulos que integran el Sistema de Gestión y Administración (SiGA) - Se realizó la gestión para designar al proveedor encargado de desarrollar el sistema - Se llevaron a cabo mesas de diseño y maquetas para el desarrollo del sistema - Se realizaron pruebas funcionales y pilotos de funcionamiento del sistema - Se aplicaron las mejoras derivadas de la prueba piloto. - Puesta en marcha e implementación masiva a inicios de 2015	✓	Hacer la migración de la información al sistema informático a fin de hacer más eficiente el proceso de gestión de educación financiera (agenda y programación, registro de participantes, supervisión y evaluación) a fin de evaluar la efectividad y satisfacción de los talleres.
	- Continuar con la entrega de los talleres de Finanzas Personales a los empleados del Grupo Financiero. - Adicionalmente, empoderar a los empleados que ingresaron en 2013 y 2014, con las competencias de los talleres que se impartieron desde un inicio del programa.	Se impartieron cursos en línea a 18,314 participantes de la plantilla de empleados de Bancomer, de los cuales, 14,352 tomaron el nuevo taller que se desarrolló en 2014 "Economía y Banca" y 3,962 fueron participantes que tomaron los talleres que se desarrollaron en años anteriores. Un empleado pudo haber tomado más de un taller, por lo cual, se consideraron los participantes.	✓	Continuar con la entrega de los talleres de Finanzas Personales a los empleados del Grupo Financiero. Adicionalmente, empoderar a los empleados, con las competencias de los talleres que se impartieron desde un inicio del programa.



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Educación Financiera	Con base a la información resultante de las supervisiones, determinar y desarrollar las acciones de capacitación de los instructores de las diferentes modalidades.	A partir de las supervisiones, se determinaron las siguientes acciones para la formación: 1) Elaboración de un modelo formativo comprendido en tres etapas: a. Inducción y formación básica; b. Acompañamiento; c. Consolidación de conocimientos. 2) Reforzar la capacitación en el manual de calidad de las 3EV's; 3) Incluir nuevos temas en la formación básica: SIGA y uso del equipo; 4) Sesiones de coaching durante las supervisiones para reforzar el conocimiento de los instructores; 5) Cursos complementarios: atención al cliente y formación de instructores; 6) Uso de @instructor como una plataforma en línea para enviar tips, información, contenidos a los instructores de manera oportuna	✓	Continuar con las acciones de formación a los instructores del programa
	'Implementar una nueva forma de comunicar atendiendo las necesidades de información por segmento buscando llegar a ellos a través de los medios que habitualmente consultan. Comunicar los contenidos y las participaciones de nuestro programa conforme a los siguientes criterios: (a) Que sea de fácil difusión, que genere impacto y arraigo en la comunidad o sector en donde se desarrolle. (b) Durante la ejecución del proyecto se deberá facilitar el desarrollo de materiales para la difusión que incluyan la narrativa del proyecto (testimoniales), que hablen sobre los beneficios que obtuvo el participante del programa, evidenciando el aprendizaje a través de la transformación en la conducta. (c) Participar activamente en eventos gremiales como: Semana Nacional de Educación Financiera, Semana del Emprendedor, Día del ahorro infantil, Convención bancaria.	1. Se incrementaron los espacios en medios de comunicación teniendo una participación semanal en El Sol de México e incorporando una publicación quincenal en El Economista. 2. Nuestras redes sociales presentaron un crecimiento sostenido y orgánico del 4.2% promedio durante el año con un impacto de más de 6 millones de usuarios de redes sociales al mes. 3. Contamos con un incremento en las participaciones con medios masivos de comunicación con el objetivo de comunicar nuestra oferta educativa y sus beneficios directos a través de programas de TV Nacional (El Financiero TV, TV Fórmula y El Economista TV), local (TV Capital 21) Prensa impresa (Excelsior, El Economista, etc.) Internet (elfinanciero.com.mx, milenio.com) sólo por mencionar algunos. 4. Cobertura activa de medios locales en los eventos en el interior de la República con entrevistas y notas de prensa 5. Lanzamientos oficiales del nuevo taller "Educación Bursátil" en la Bolsa Mexicana de Valores y nuestro programa para niños y jóvenes "Valores de futuro" en el Museo Interactivo de Economía, contando en estos lanzamientos con la presencia de autoridades oficiales, directivos y amplia cobertura de medios de comunicación. 6. Participación en eventos gremiales como la SNEF 2014, con el stand más visitado del evento, la institución más mencionada en Redes Sociales sólo debajo del organizador oficial (CONDUSEF). 7. Durante la 7a Convención Bancaria contamos con la presencia de importantes autoridades en nuestro stand como el Presidente de la República, Presidente de CONDUSEF, Presidente de AMAFORE, entre otras autoridades, además de directivos del Banco con una amplia presencia y cobertura de los medios de comunicación.	✓	Nueva Marca y Apps • Establecer una nueva marca de Educación Financiera ligada a la identidad corporativa de BBVA Bancomer. • Nueva página web con mayor contenido identificando secciones específicas para niños, adultos y PyMEs. • Desarrollo e implementación de Apps para dispositivos móviles con calculadoras, planificador de gastos y reporte de movimientos en productos bancarios para una mejor administración de las finanzas personales y acompañamiento a los participantes en talleres de educación financiera para el cumplimiento de sus objetivos. • Unificar la imagen con logotipos, frases y colores en las distintas modalidades de entrega de los talleres de educación financiera: aulas fijas, aulas móviles, dispositivos móviles, didáctica tradicional y online. • Nuevos uniformes para instructores, supervisores, coordinadores de Educación Financiera BBVA Bancomer.



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Educación Financiera	- Mantener las campañas de comunicación dirigida en e-mail marketing y correo directo para clientes Bancomer ofreciendo beneficios en productos por cursar los talleres de Educación Financiera BBVA Bancomer. - Incrementar los esfuerzos de concientización sobre la importancia de la educación financiera a través de: - Medios tradicionales: TV, radio, prensa, revista, etc. - Medios directos: estados de cuenta, correos directos, flyers insertos... - Medios digitales: rediseño de la página web de Educación Financiera BBVA Bancomer en busca de convertirla en el sitio referente de educación financiera en México, incrementar el número de seguidores en nuestras redes sociales (Facebook, Twitter y Youtube) generando mayor tráfico a nuestra página web y conversiones a talleres terminados en línea	- Publicaciones continuas en El Sol de México y El Economista con artículos de Educación Financiera - Se ha tenido un incremento constante en el ROI durante los últimos 3 años, logrando en el 2014 un ROI total de más de 9 millones de pesos - Fusión del perfil de FB de EduFin Bancomer con el perfil oficial del Banco, lo que nos permitió tener un crecimiento orgánico de un mes a otro en número de fans de casi el 500% - Incremento orgánico sostenido durante el 2014 en redes sociales en todos nuestros perfiles (FB / TW & YT)	✓	- Mantener las campañas de comunicación dirigida en e-mail marketing y correo directo para clientes Bancomer ofreciendo beneficios en productos por cursar los talleres de Educación Financiera BBVA Bancomer. - Incrementar los esfuerzos de concientización sobre la importancia de la educación financiera a través de: - Medios tradicionales: TV, radio, prensa, revista, etc. - Medios directos: estados de cuenta, correos directos, flyers insertos... - Medios digitales: lanzamiento de la nueva página web de Educación Financiera BBVA Bancomer en busca de convertirla en el sitio referente de educación financiera en México, incrementar el número de seguidores en nuestras redes sociales (Facebook, Twitter y Youtube) generando mayor tráfico a nuestra página web y conversiones a talleres terminados en línea
	Implementar el programa educativo “Valores de futuro” de finanzas personales enfocado en el uso del dinero en un contexto de valores para niños y jóvenes en 5 modalidades de entrega: - Sala en el Museo Interactivo de Economía, - Plataforma en línea para escuelas públicas y privadas RED-ILCE, - La Fundación mediante el apoyo de Voluntarios, - Escuelas privadas con el apoyo de maestros, - Operación mediante instructores de Educación Financiera BBVA Bancomer	- Implementamos de manera exitosa el Programa “Valores de futuro”, consolidando 1 modalidad de entrega, ejecutando 1 piloto desarrollado a finales de 2013, desarrollando 3 nuevas modalidades de entrega y operando las 5 en su conjunto. - Se reconocieron 81,380 talleres durante el 2014, lo cual significó un cumplimiento de la meta de 203% - Se incrementó en 1,968% la cantidad de talleres entregados con respecto al 2013 - Se redujo el costo promedio ponderado por taller a \$93, lo cuál significó una reducción en costos de 90% con respecto a 2013 1) Sala en el Museo Interactivo de Economía (MIDE) - Diseñamos, adaptamos y construimos la Sala Valores de futuro en el MIDE, la cuál comenzó a operar en mayo de 2014 y cuya inauguración formal se realizó en un evento formal con medios e invitados especiales en octubre 2014. - Operamos de manera exitosa la modalidad en la sala entregando 49,899 talleres en 2014 - Operamos de manera exitosa la modalidad en la sala entregando 13,484 talleres en el periodo 2013-2014	✓	- Focalización del programa de Educación Financiera para niños y jóvenes “Valores de Futuro” en 3 plataformas: MIDE, Voluntariado Corporativo BBVA Bancomer y la nueva incorporación de Kidzania. - Entrega de contenidos de Valores de Futuro para niños y jóvenes dentro de las intalaciones del MIDE en la Sala Valores de Futuro, en actividades didácticas lúdicas en los 3 parques de Kidzania en México (Cuicuilco, Santa Fe y Monterrey) y capacitar a los empleados de BBVA Bancomer que decidan alistarse como voluntarios para entregar talleres de educación financiera para niños y jóvenes en escuelas.



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Educación Financiera		2) Plataforma en línea para escuelas públicas y privadas RED-ILCE - Realizamos un roadshow en 6 estados diferentes para dar a conocer el Programa de Valores de futuro y reconocer el esfuerzo de los alumnos más destacados de esta modalidad - Operamos de manera exitosa la modalidad en la sala entregando 6,914 talleres en el periodo 2013-2014 3) La Fundación mediante el apoyo de Voluntarios - Desarrollamos nuevos materiales para la entrega de los talleres - Ampliamos el alcance de esta modalidad cubriendo 12 municipios en 12 estados - Tecnificamos la entrega de talleres mediante el diseño e implementación de capacitaciones a los colegas del banco - Operamos de manera exitosa la modalidad en la sala entregando 13,484 talleres en el periodo 2013-2014 4) Escuelas privadas con el apoyo de maestros - Desarrollamos el Tomo 1 con 20 fichas para los profesores - Tecnificamos la entrega de talleres mediante el diseño e implementación de capacitaciones a los colegas del banco - Operamos de manera exitosa la modalidad en la sala entregando 3,619 talleres en 2014 5) Operación mediante instructores de Educación Financiera BBVA Bancomer - Desarrollamos materiales para la entrega de los talleres - Tecnificamos la entrega de talleres mediante el diseño e implementación de capacitaciones a los instructores de Educación Financiera BBVA Bancomer - Operamos de manera exitosa la modalidad en la sala entregando 7,464 talleres en 2014	✓	
	Entregar 450,000 talleres a través de esta modalidad, estableciendo un mayor número de canales atendidos (empresas, asociaciones civiles y dependencias gubernamentales)	438,702 talleres entregados en esta modalidad, derivado del cambio de Gerencia de proyecto y ajuste con nuevo personal	!	Entregar 500,000 talleres de la modalidad de didáctica tradicional
				Vinculación con el Banco: atracción de participantes que sean clientes del Banco 30% (incluye DT, AF, DM y Universidades
				Calidad: IReNe 78 (incluye a DT, AF, DM) evaluación inmediata y medio término



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Educación Financiera				Motivación, integración de equipos de trabajo, cultura del instructor
				Realizar una evaluación del impacto de los talleres en clientes del grupo financiero con TDC
Banca Responsable	Durante el 2014 la Institución buscara el mantener el liderazgo con una meta de 24,000 establecimientos corresponsales y una meta en transacciones de 45 millones	Al cierre de Diciembre del 2014 BBVA Bancomer alcanzó los 42.6 Millones de Transacciones superando así la cifra establecida para este periodo, cabe mencionar que esto representa un 20% crecimiento vs el periodo 2013.	✓	Durante el 2015 la cifra mínima estimada, es por un total de 45.5 millones de transacciones acumulado al cierre del 2015, lo cual representa un crecimiento del 6%.
	- Mantener la oferta de productos socialmente responsables. Aumentar el numero de activos e inversionistas en el fondo B + educa. Aumentar y eficientar los donativos que aportan nuestros consejeros. Buscar nuevas alianzas estratégicas con gobiernos e instituciones particulares. - Innovar en iniciativas de recaudación de fondos para el programa Becas de Integración "Por los que se quedan". - Innovar en iniciativas de recaudación de fondos para el programa Becas Adelante.			Debido a la reestructura de la Fundación y de los objetivos planteados para el 2014, este objetivo se sustituyó por el planteado por el área de Alianzas Nacionales. El abance del mismo se refleja en el objetivo 2014 de dicha área.
Riesgos	Revisión del modelo Ecorating y plan de formación a usuarios.		✗	
	Se tiene previsto formar a 2 funcionarios en el curso de ARA's (Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales).	Durante el 2014 se capacitó a una persona en el curso de Riesgos Ambientales y Sociales	✓	
Recursos Humanos	Continuar con la aplicación de la Encuesta con un esquema que refuerce la transparencia y aliente la participación. (Mantener una participación superior al 84%)	Participación 2014 del 81% Trust Index (Calificación Global Grupo GPTW) 84%	✓	Seguir construyendo el mejor lugar para trabajar y seguir rankeando entre las Mejores Empresas del GPTW. Lograr el mismo nivel de participación que el año anterior.
	Generar Fomento deportivo y cultural como parte del desarrollo integral del empleado incrementando en un 5% el número de usuarios y de acuerdo a la práctica de las actividades anuales lograr el mejor resultado en el Juegos Bancarios	En 2014 se obtuvo un incremento de Fomento deportivo y cultural del 1.16%	!	Fomentar, promover y organizar las actividades culturales y deportivas en el colectivo de personal activo, jubilado y sus familiares, brindándoles facilidades y alternativas que contribuyan a mejorar su calidad de vida, desarrollo físico e integral, generando una identificación con el Grupo Financiero BBVA Bancomer, la meta para el 2015 es un 6% de incremento en actividades deportivas y culturales
	Impulso a las iniciativas del programa de diversidad Corporativo que incluye las iniciativas de equidad de género	En el 2014 no se trabajaron en iniciativas de equidad de género ya que los esfuerzoa del área se encaminaron a otras iniciativas.	✗	- Sensibilizar a través de Historias de Éxito de Mujeres apoyadas por sus Líderes. - Sensibilizar con campaña de comunicación la importancia del respeto a la diversidad - Instrumentar las iniciativas Holding que apoyen el Paraguas Global de Diversidad



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Recursos Humanos	- Implementar proceso holding a fin de que Tutorización y Entrevistas de Maternidad se lleve el control en el Sistema de People Soft. - Mentoring: se llevará a cabo como piloto inicialmente a partir del 2do trimestre del 2014 y con alcance a todo el Grupo. - Calendarización de cápsulas de Diversidad por parte de Formación para el resto del Grupo el año 2014. - Implementar la Escuela de Padres. Que los empleados(as) puedan tomar cursos especializados de la escuela de padres.	Seguimos realizando las entrevistas de maternidad a las madres que se reincorporan después de la maternidad para evaluar cómo se encuentran tras su reincorporación 78 entrevistas. Se realizó la adecuación de los cambios de ley en la Guía de Maternidad, así como el aumento de días para padres en caso de que tuvieran hijos y se incorporó al Sitio. Tutorización: Hicimos llegar a los líderes la Guía de Maternidad y Tutorización 287 correos enviados un para apoyar en esta importante etapa de reincorporación y no perder talento. Se sensibilizó a través de la Formación a los colaboradores en el tema de Diversidad, se matricularon en las píldoras de este tema 5,026 colaboradores en total dividido de la siguiente manera: tomaron en el tema de Talento por Igual 335 empleados y el tema "Todos diversos, Todos Iguales" lo tomaron 4,691 empleados. No se llevó a cabo la iniciativa de Escuela de Padres dado que el proveedor recomendado por la Fundación de desistió.	✓	- Continuar con las Entrevistas de Maternidad al año 2014: Igual o mayor a 78 entrevistas al año y envío de correos a los líderes con la Guía de Diversidad - Apoyar a las mujeres en periodo de embarazo proporcionándoles un lugar de estacionamiento en la Nuevas Sedes - Impulsar la comunicación a la importancia del apoyo del hombre a la Familia
	- Implementación del Programa de Escritorios Limpios. - Continuar "educando" en el Ser Verde a través de nuestro canal de micrositio. - Plantar 10,000 árboles más en el Bosque BBVA Bancomer.	- De la implementación del Programa de Escritorios Limpios, se obtuvieron los siguientes resultados: 58 toneladas de papel; 83.4 toneladas de basura; 9,922 activos. - Ser Verde R. Trabajamos a lo largo del año en diferentes iniciativas que impulsan una cultura de apoyo al medio ambiente: - Casa Limpia consistió en impulsar la certificación de las áreas de oficina para que quedaran libres de cajas, cuadros, muñecos, etc. para que quedaran limpias y ordenadas. - Se lanzó el Piloto y se instauró el Sistema de Aventones, que permite apoyar el uso de auto compartido entre compañeros. - Se definió para las Nuevas Sedes la Clasificación de Residuos para los espacios de oficina, cocineta y espacio de fotocopiado. - Recursos Humanos y Pronatura México, implementaron la Segunda Fase del proyecto "Bosque BBVA Bancomer" el pasado 5 de julio del 2014, en la que se plantaron 10,000 árboles.	✓	- El objetivo de escritorios limpios se acaba con el cambio a Nuevas Sedes, pues se trabajará bajo el paraguas de Nueva Experiencia de Trabajo. - Ser Verde. Instaurar una Cultura de Reciclaje en las Nuevas Sedes de ahorro de papel a través del uso adecuado de Multifuncionales y reciclaje de residuos. Se trabajará bajo la Norma ISO Mediaambiental. - Impulsar el Sistema de Aventones y uso adecuado de transporte personal., así como el Transporte de la Empresa para los empleados. 3er. Reforestación del Bosque BBVA para el 25 de julio plantando 10,000 árboles más.
Compras	Se fija una meta de 400 proveedores a gestionar para este año	La meta en el 2014 fue de 400 proveedores gestionados, al cierre del ejercicio se lograron 488 superando en un 22%.	✓	Se fija una meta de 450 proveedores a gestionar para este año 2015.



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Inmuebles	Se retoma la certificación de 10 Inmuebles continuando con los programas de materia ambiental - Ahorro de energía - Recolección, disposición de residuos sólidos y especiales - Manejo de residuos peligrosos - Identificación de materiales y sustancias químicas peligrosas - Validación de mantenimiento preventivo realizado en eléctrico e hidrosanitario	Se certificaron dos inmuebles pero la constancia no se ha recibido aún.	✖	
	Se analiza cierre de Contrato con Gas Fenosa para contratar 90GWh, con un contrato a largo plazo. La energía Limpia se proveerá de un Parque Eólico en Oaxaca y que representará el 40% de lo que se consume actualmente en Sucursales y Edificios	El objetivo que se planteo en 2014 de "Contratación Energía Limpia" con Gas Fenosa no se llevó a cabo. Esto derivado a que las condiciones contractuales que exigia Gas Fenosa no eran favorables de acuerdo a la Reforma Energetica.	✖	
	El objetivo principal será el cierre del Contrato con Gas Fenosa, para el Uso de Energía Limpia. Será el mayor impacto en los Indicadores Reportados.		✖	
Proyectos de desarrollo social	Otorgar 6,000 nuevas becas para el 1er grado de secundaria del ciclo escolar 2014-2015 del programa "Por los que se quedan" con fecha de cumplimiento del 31 de octubre de 2014.	6,000 becas otorgadas.	✓	Otorgar 6,375 nuevas becas para alumnos de 1° de secundaria en el ciclo escolar 2015-2016.
	Otorgar 17,815 becas para niños y niñas de secundaria del programa "Por los que se quedan" del ciclo escolar 2014-2015 con fecha de cumplimiento del 31 de octubre de 2014.	17,815 becas otorgadas.	✓	Otorgar 18,375 becas otorgadas para el ciclo escolar 2015-2016.
	Beneficiar a 200 estudiantes de secundarias públicas pertenecientes a 2 municipios para la promoción de valores y activación física con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	174 estudiantes registrados. Al cierre del año se contaba con 120 niños activos por bajas registradas, las cuales se han ido sustituyendo.	!	Beneficiar a 200 estudiantes de secundarias públicas pertenecientes a 2 municipios para la promoción de valores y activación física con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2015.
Bancomer en la educación	Otorgar 1000 nuevas becas para niños de secundaria del programa "Olimpiadas del Conocimiento Infantil" con fecha de cumplimiento del 31 de octubre de 2014.	1,000 nuevas becas para alumnos de 1° de secundaria.	✓	Otorgar 1000 nuevas becas para niños de secundaria del programa "Olimpiadas del Conocimiento Infantil" para el ciclo escolar 2015-2016.
	Construir y reequipar el Centro Educativo de la Pintada, Guerrero para 400 alumnos con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	Se concluyó con el proyecto, se entrego el Centro de la pintada reequipado en mayo 2014	✓	
	Continuar con el programa de reequipamiento de escuelas públicas en los espacios de las zonas militares. Nuestra meta es reequipar 5 escuelas públicas con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	Se requiparon 5 escuelas. Centenario de la Revolución Mexicana, Tenochtitlan, General Federico Chapoy, Gabriel Leyva Solano y Ejercito Mexicano.	✓	Continuar con el programa de reequipamiento de escuelas públicas 6 de la SEDENA con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2015.



Área	Objetivo 2014	Progreso 2014	Deloitte	Objetivo 2015
Fomento cultural	Aumentar en un 5% con respecto al 2013 la participación de universitarios del concurso “Hazlo en cortometraje” para fomentar la creación y formación cinematográfica con fecha de cumplimiento del 30 de noviembre de 2014.	Incrementó el número de participantes en 19.8%	✓	Presentar gira en 6 ciudades e incrementar participación en un 5%
	Incrementar 5% con respecto al 2013 el número de aplicantes del programa “BBVA Bancomer MACG” para ayudar a 10 artistas en la consolidación de sus proyectos con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	Incrementó el número de aplicantes en un 13.56%	✓	Realizar 5 Encuentros y editar catálogo
	Apoyar con 15 becas para artistas de posgrado, residencias y estancias de verano de SOMA con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	Se becaron 19 artistas	✓	Realizar 3 talleres para Becarios PLQSQ y/o empleados
Alianzas nacionales	Mantener la procuración de fondos en \$100,000,000.00 MXN para la ampliación de la cobertura de las diferentes iniciativas que ofrece la fundación con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	La procuración de fondos superó los \$100,000,000.00 MXN, ya que tan solo con las iniciativas: Fondo B+ Educa, ATM, Bécalos, Carrera, Domiciliación, Consejeros (Web Transfer, TPV y Transferencias) y Convenios, se logró una recaudación de \$135,948,611 MXN. En total la recaudación de fondos fue de 141,270,982. Esto incluyendo las nuevas iniciativas: Nómina, Sucursales, B.com y donativos en línea; y otras iniciativas como emolumentos, venta de libros, venta navideña, maquinas expendedoras y desastres naturales.	✓	Mantener la procuración de fondos en \$113,000,000.00 MXN para la ampliación de la cobertura de las diferentes iniciativas que ofrece la fundación con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2015.
Centros educativos y productivos	Aumentar el número de alumnos tutores del ITESM en 2,207 para los Centros educativos y productivos - incubadora social con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	El número de alumnos tutores reportados por el ITESM al cierre de 2014 fue por 1,411 para los centros educativos y productivos-incubadora social	!	Aumentar el número de alumnos tutores del ITESM en 1,500 para los Centros educativos y productivos - incubadora social con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2015.
	Incrementar el número de voluntarios en 216 para los centros educativos integrales y el centro Magdalena Contreras con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	El número de voluntarios que apoyaron a las Instituciones del Centro Magdalena Contreras y en los centros educativos integrales fueron 112 al cierre del 2014	!	Se realiza cambio de métrica de Voluntarios a Incrementar el número de beneficiarios directos en 4,500 para el centro Magdalena Contreras con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2015
	Contar con 16,618 beneficiarios directos para los centros educativos y productivos - incubadora social con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	Se obtuvo un total de 16,649 de beneficiarios directos de los centros educativos y productivos-incubadora social al cierre del 2014.	✓	Incrementar a 18,000 el número de beneficiarios directos para los centros educativos y productivos - incubadora social con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2015
Comunicación y Marca	Dar a conocer las actividades de la Fundación BBVA Bancomer a través de una estrategia de comunicación interna y externa que incluye videos, banners, artes, entre otros, para generar 300 nuevas becas totales que benefician a más niños del programa “Por los que se quedan” y “Becas adelante” con fecha de cumplimiento del 31 de diciembre de 2014.	Se lograron 265 becas generando un cumplimiento del 88% al cierre del 2014.	!	- Continuar con la Campaña 2015 “Por una generacion de lideres mexicanos” para el mantener el posicionamiento de Fundación Bancomer a Clientes , Empleados y No Clientes de Bancomer, con la finalidad de realizar una procuración de fondos para el programa de integración “PLQSQ”. - La campaña se realizará interna y externamente. - Incrementar los indicadores de las RRSS y de la Pagina WEB conla campaña de Fundación Bancomer





8. Premios y certificaciones 2014

Reconocimiento	Institución otorgante
Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) a: - BBVA Bancomer (14° año consecutivo) - Seguros Bancomer y Afore Bancomer (6° año consecutivo)	Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (Aliarse)
Premio Beyond Banking al Fondo B+Educa	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
Global Partner Awards por la reconstrucción de la comunidad “La Pintada”, en Guerrero	Instituto de las Naciones Unidas para la Formación Profesional e Investigaciones
Ranking número 9 de las 50 Empresas más Responsables	Mundo Ejecutivo
Ranking número 31 de las 75 Empresas Responsables	Expansión
7° lugar de la lista de las Mejores Empresas para Trabajar en el sector financiero en México	Great Place to Work Institute
11° lugar de la lista de las Mejores Empresas para Trabajar con más de 5,000 empleados en México	Great Place to Work Institute
Certificación ISO 9001:2008 en sus procesos de gestión de la calidad a: Dirección de Seguridad Institucional	International Organization for Standardization

Alcance: Grupo BBVA Bancomer