



## Grupo Financiero BBVA Bancomer

• Perfil del Grupo	004
- Misión y Visión	005
- Modelo de Negocio	006
• Estructura Corporativa	007
• Estructura Directiva	008
• Liderazgo	009
• Presencia	010
• Campañas Publicitarias	011
• Información Relevante	012
• Informe del Presidente del Consejo de Administración	014
• Informe del Director General	017
• Comité Directivo	021
• Consejo de Administración	022

## Transformación BBVA Bancomer

• En BBVA Bancomer nos estamos transformando	023
• Inversión BBVA Bancomer	024

## Información Financiera

• Análisis y Discusión de Resultados	026
• Estados Financieros Auditados	030

## Información de Responsabilidad Corporativa

• Estructura Organizacional	032
• Estrategia de Negocio Responsable	033
- Plan de Negocio Responsable 2013-2015	033
- Grupos de Interés	034
- Impacto de BBVA Bancomer en la Sociedad	035
• Principios, Políticas y Estándares	036
- Principios, Políticas y Gobierno de la RC	036
- Sistema de Cumplimiento	038
- Sistema de Gobierno Corporativo	038
- Estándares de Conducta y otros Compromisos	039
- Código de Conducta	039

• Educación Financiera	041
- Adelante con tu Futuro	041
- Valores de Futuro	041
• Banca Responsable	042
- Orientación al Cliente	042
- Calidad, Satisfacción y Atención	042
- Comunicación Transparente, Clara y Responsable	042
- Acceso al Crédito	044
- Emprendimiento Social	044
- Seguridad, Protección al Cliente y Continuidad de Negocio	045
- Diseño Responsable de Productos y Servicios	045
- Finanzas Responsables	046
- Integración de Variables ESG en la Gestión del Riesgo	046
- Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales	046
- Principios de Ecuador	046
- Ecorating	047
- Prevención del Lavado de Dinero y del Financiamiento de Actividades Terroristas	047
- Recursos Humanos	048
- Diversidad	048
- Perfil de Nuestros Empleados	048
- No Discriminación e Igualdad de Oportunidades	049
- Selección, Remuneración y Desarrollo	049
- Formación	050
- Condiciones Laborales	050
- Pasión por las Personas	051
- Voluntariado Corporativo	051
- Compras Responsables	051
- Principios que rigen el Proceso de Compras	051
- Proceso de Homologación de Proveedores	052
- Herramientas de Gestión y Aprovisionamiento	052
- Política de Compras Responsables	052

- Inclusión Financiera	052
- Bancarización	052
• <b>Medio Ambiente</b>	<b>053</b>
- Plan Global de Ecoeficiencia	053
- Sedes Corporativas LEED	053
- Cambio Climático	055
- Riesgos y Oportunidades	055
- Formación y Sensibilización Ambiental	055
• <b>Compromiso con la Sociedad</b>	<b>056</b>
- Inversión en Programas Sociales	056
- Fundación BBVA Bancomer	056
- Centros Educativos y Productivos	057
- Fomento Cultural	057
- Bancomer en la Educación	057
- Proyectos de Desarrollo Social	058
- Becas de Integración <i>Por los que se Quedan</i>	058
- Becas Adelante <i>Por los que se Quedan</i>	058
- PROMIS (Programas de mejoramiento integral de Secundarias)	058
• <b>Anexos</b>	<b>059</b>
- Criterios y Estándares de la Información	059
- Criterios del Informe	059
- Pacto Mundial y Objetivos del Milenio	059
- COP Avanzado	059
- GRI e ISO 26000	059
- Declaración del Nivel de Aplicación GRI	059
- Índice GRI	059
- Informe de Revisión Independiente	059
- Premios, Progresos y Objetivos	059
- Premios y Certificaciones 2013	059
- Progresos 2013 y Objetivos 2014	059
- Indicadores Clave de Responsabilidad Corporativa	059



## Perfil del Grupo

GFBB es una institución líder en el sistema financiero mexicano.

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

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

Una de las principales subsidiarias de GFBB es BBVA Bancomer, el banco líder en el sistema financiero mexicano en términos de activos, cartera y depósitos.

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

Concepto (mdp)	Monto
Activos Totales	1'371,883
Cartera Vigente	698,900
Captación Tradicional	712,586

Fuente: CNBV

diferenciado y personalizado tanto a clientes particulares como empresariales y entidades de gobierno.

BBVA Bancomer cuenta con cuatro pilares:

1. **Liderazgo:** primera posición en el mercado local.
2. **Cliente:** mantenemos al cliente como centro de negocio, con canales de distribución eficientes y seguros, utilizando la más alta tecnología.
3. **Gestión de Riesgo:** caracterizado por la prudencia y anticipación.
4. **Gobierno Corporativo:** inspirado en la integridad y transparencia.

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

### Datos Básicos

- ⊗ **Empleados:** 37,440
- ⊗ **Clientes:** 19'029,000
- ⊗ **Sucursales:** 1,794
- ⊗ **Cajeros automáticos:** 7,749
- ⊗ **Corresponsales bancarios:** 24,013
- ⊗ **Terminales Punto de Venta:** 100,161



# Misión y Visión

## Misión



- ② Generar confianza al servir más y mejor a nuestra clientela, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos y servicios de la más alta calidad.
- ② Proporcionar a nuestros colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral.
- ② Ser solventes y ofrecer rendimientos atractivos a nuestros accionistas.
- ② Apoyar el bienestar social como una resultante de la actividad del negocio.

## 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:

- ② El cliente como el centro del negocio.
- ② El trabajo en equipo como clave para generar valor.
- ② Estilo de dirección que genera entusiasmo.
- ② Conducta ética, integridad personal y profesional como forma de entender y de dirigir los negocios.
- ② Innovación como motor de progreso.
- ② Responsabilidad social corporativa como parte intrínseca del “desarrollo”.

# Modelo de Negocio

BBVA Bancomer consolida su posición de liderazgo local para hacer frente al crecimiento futuro.

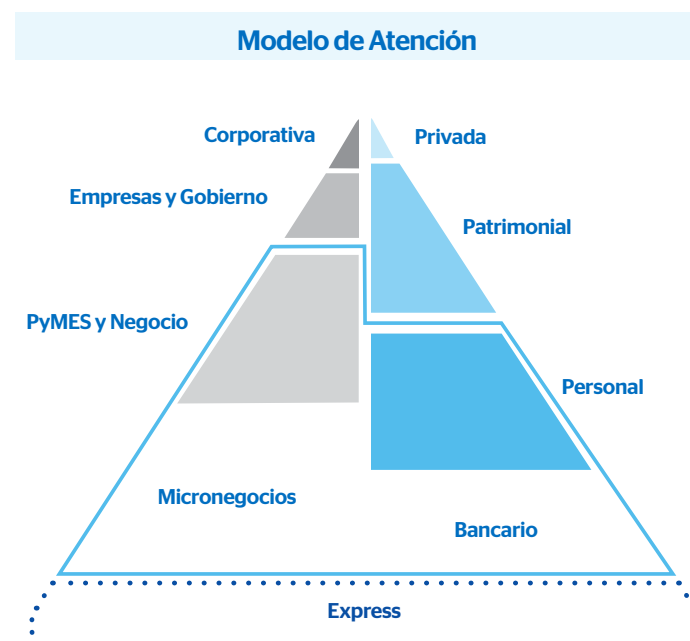
**El modelo de negocio de BBVA Bancomer consiste en un modelo de banca universal centrado en el cliente, basado en la diferenciación con productos y servicios especializados.**

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 trabaja para mantener una relación de largo plazo con nuestros clientes.

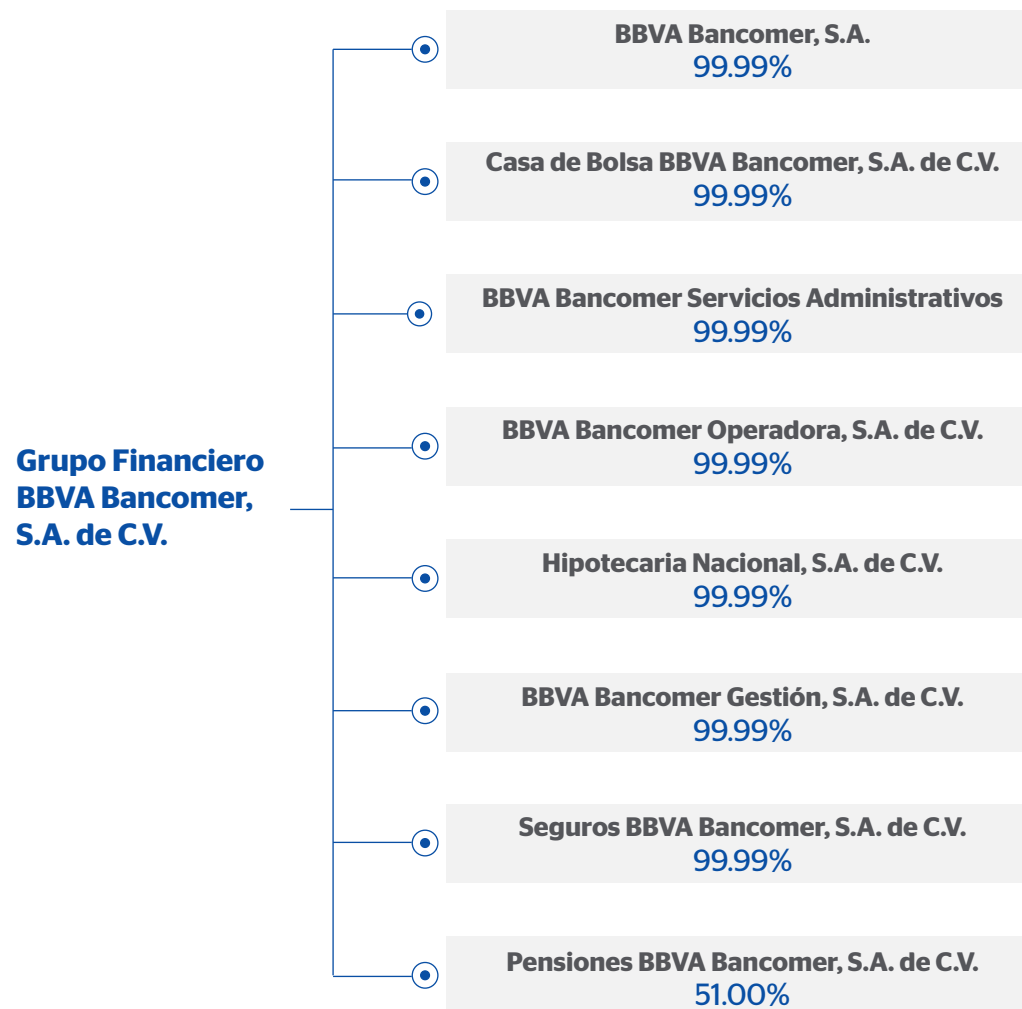
A través del modelo de negocio, BBVA Bancomer ofrece atención personalizada a cada uno de sus segmentos con redes de ejecutivos especializados que permiten brindar un servicio de calidad. También está basado en una red de distribución eficiente y de gran capilaridad, clave para dar acceso fácil y seguro 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.



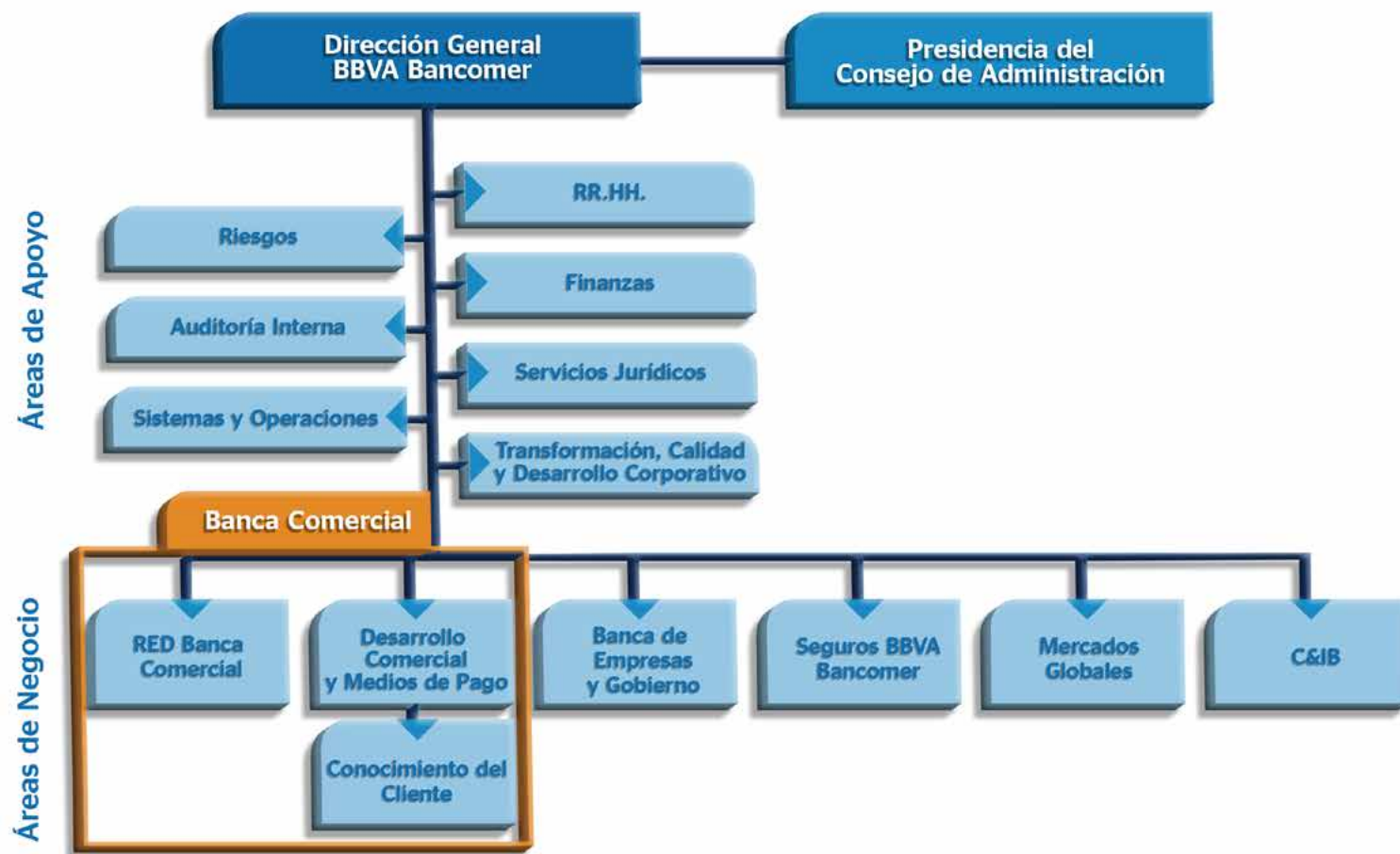
## Estructura Corporativa





# Estructura Directiva

Dar click en cada una de las áreas de la estructura para mayor detalle





## Liderazgo

BBVA Bancomer  
Millones de pesos  
Diciembre 2013

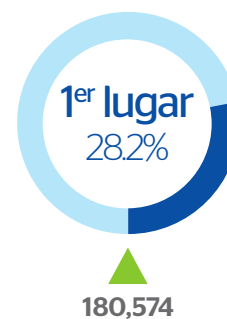
Activos Totales



Crédito Vigente



Consumo



Crédito Auto



Hipotecas



Captación Tradicional



Captación Vista



Fondo de Inversión



Fuentes: CNBV, AMIB, AHM y JATO.  
Crédito Total: Cartera Vigente.  
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.



## Presencia



### **República Mexicana**

**Sucursales:** 1,793

**Cajeros automáticos:** 7,749

**Empleados:** 29,115





## Campañas Publicitarias

**BBVA Bancomer Seguros**

Tenemos un seguro para el día que te toque cruzarte con Manuel.

Se importante que pase o queden los casos, tenemos un **Autoliquidación Bancomer** para ti.

Controla en esta Sucursal y distribuidor de esos beneficios, beneficios que vienen con el tiempo. **Autoliquidación hasta un 20% de descuento\*** y la que obtienes sin costo al 100% (100% 100%).

Visita [www.segurosbancomer.com](http://www.segurosbancomer.com) o llama al 01 800 122 6630.

Seguros Bancomer es un seguro para todos.

**adelante.**

**BBVA Bancomer**

Compra casa pagando menos enganche.

Pagas menos porque te prestamos más.

- Hasta el 90% del valor de la casa que deseas comprar.
- Además **10%** de comisión por apertura!

Pregunta aquí o llámanos al 01 800 122 6630. [bancomer.com](http://bancomer.com)

**adelante.**

**BBVA Bancomer**

Ya llegó la Quincena.

Abre tu cuenta o incrementa tu saldo en \$5,000 pesos y libérate al instante un tiempo de 15 minutos.

¿Cómalo porque se acabó?

Pregunta en esta Sucursal.

**adelante.**

**BBVA Bancomer**

Mientras más nos usas, mejores beneficios obtienes y eso es poner el banco a tu favor.

Distribuye las recompensas de mejor más servicios con nosotros.

Pregunta a tu ejecutivo cómo usar el banco a tu favor.

**adelante.**

**BBVA Bancomer**

Lleva el banco en tus manos

Con Bancomer móvil consulta tus saldos, compra tiempo aire o realiza transacciones cuando quieras y donde quieras desde tu celular, con la misma seguridad que en sucursal.

Actívalo hoy mismo y usa el banco a tu favor.

**adelante.**

**BBVA Bancomer**

Con Winner Card diviértete ahorrando y gánate un viaje a París con los Pitufos

Además, si abres tu cuenta o depositas \$5,000 te llevas gratis 4 boletos para el cine.

No esperes más, pregunta a un ejecutivo en esta sucursal y usa el banco a tu favor.

**adelante.**

**BBVA Bancomer**

Armar tu promoción es usar el banco a tu favor

Pregunta en tu Sucursal cómo llevarte una maleta de viaje y un estuche de accesorios de regalo.

**adelante.**

**BBVA Bancomer**

Para hacer realidad lo que quieres sólo falta que te decidas!

Más allá de BBVA Bancomer es un programa de premios que permite que:

- No pagues la oportunidad inicial a mensual
- Obtengas de tu ahorro cuando lo necesitas
- No pagues comisiones

Usa el banco a tu favor, ahorrando por más tiempo y obteniendo mejores condiciones.

Pregunta a tu Ejecutivo cómo puedes hacerlo.

**adelante.**



## Información Relevante

Indicadores Generales de la Banca Múltiple Mexicana			
	2011	2012	2013
Total Instituciones Banca Múltiple	42	43	46
Sucursales	11,785	12,407	12,581
Empleados	152,526	186,967	220,076
Activos totales de la Banca (mp)	5'824,690	6'021,408	6'429,821
PIB constante (mp)	12'764,449	13'263,600	13'255,453
Activos como % del PIB	45.6%	45.4%	48.5%
Cartera total bruta de la Banca (mp)	2'471,938	2'750,856	2'991,971
Cartera como % del PIB	19.4%	20.7%	22.6%
Captación total (mp)	2'759,971	2'984,044	3'138,877

Fuente: CNBV, INEGI

Relevancia de BBVA Bancomer en la economía mexicana			
	2011	2012	2013
Activos Totales (mp)	1'222,914	1'263,545	1'371,883
Participación de Activo Total	21.0%	21.0%	21.3%
Captación Tradicional (mp)	645,436	672,270	712,586
Captación Tradicional / Activo Total	52.8%	53.2%	51.9%

Captación tradicional: Vista, Plazo y Títulos de crédito emitidos  
Fuente: CNBV

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

Millones de Pesos	2011	2012	2013
Gastos de personal	14,765	16,019	17,178
Gastos por intereses	30,933	32,893	29,389
Gastos administración y operación	12,527	13,360	14,338
Impuestos	8,558	8,994	9,265
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	66,783	71,266	70,170
<b>Valor económico generado y distribuido</b>			
Valor económico generado	95,218	101,892	108,194
Margen financiero	70,266	77,333	83,236
Comisiones netas	17,435	18,218	20,175
Otros ingresos ordinarios	7,517	6,341	4,783
Valor económico distribuido	62,560	65,047	71,033
Dividendos	18,633	19,399	20,568
Gastos generales de administración	20,604	20,635	24,022
Impuestos	8,558	8,994	9,265
Gastos de personal	14,765	16,019	17,178
Valor económico retenido	32,658	36,845	37,161
Estimaciones Preventivas para Riesgo Crediticio	20,011	22,260	23,699
Reservas	12,647	14,585	13,462

\*Cifras de Grupo Financiero BBVA Bancomer



## Informe del Presidente del Consejo de Administración



### A Nuestros Accionistas:

**El año 2013 fue uno de grandes logros para BBVA Bancomer.** Quiero felicitar muy afectuosamente a nuestro Vicepresidente y Director General Vicente Rodero, a todo su equipo directivo y a todos nuestros colaboradores en la institución por un tenaz esfuerzo que con gran talento nos permitió lograr excelentes resultados y rebasar todas las metas propuestas.

BBVA Bancomer es el líder indiscutible de la banca en México. Es el banco con la más amplia infraestructura, el mayor número de clientes y que más presta a las familias, a las empresas y al sector público. En 2013, BBVA Bancomer se consolidó como el principal oferente de crédito del país al otorgar uno de cada 4 pesos de financiamiento.

Nuestro liderazgo estuvo presente en todos los mercados. En crédito a la vivienda, por ejemplo, uno de cada tres créditos hipotecarios fue otorgado por Bancomer, lo que nos consolidó como el banco que más apoya a las familias mexicanas a formar su patrimonio. En el financiamiento al consumo, colocamos 4 de cada 10 pesos en créditos para auto y registramos el 31% de los contratos de tarjeta de crédito del país. A su vez, en 2013 financiamos 1 de cada 5 pesos del crédito al sector público y para las empresas aumentamos el crédito en 15%, lo que representó el mayor incremento de los últimos 5 años.

BBVA Bancomer se mantuvo también como el mejor socio de las empresas para hacer negocios. En 2013 apoyamos a nuestros clientes corporativos a obtener financiamientos por más de 380 mil millones de pesos, a través de instrumentos de deuda, sindicados, mercado de capital, etc., lo que entre otras satisfacciones nos valió el reconocimiento de *Latin Finance* como la mejor banca de inversión en México. En tanto, nuestros clientes Pyme, nuevamente recibieron la mejor oferta de productos y servicios del mercado, lo cual también nos permitió ganar el *Premio Pyme* de la Secretaría de Economía por cuarto año consecutivo.

## **BBVA Bancomer se reafirma como una institución sólida, solvente y que cumple cabalmente con sus actividades de crédito, captación e intermediación financiera.**

A la par de una muy responsable expansión del crédito que nos coloca como la entidad financiera con menores índices de cartera vencida en el país, la captación tradicional y a través de fondos de inversión también registraron un muy buen desempeño al captar en promedio uno de cada cinco pesos en el país.

## **Nuestros logros en la actividad bancaria estuvieron también acompañados por acciones que destacan nuestro compromiso con la sociedad mexicana.**

La Fundación BBVA Bancomer consolidó su apoyo a la cultura y a la educación del país tras cumplir 11 años de participar en *"Olimpiada del Conocimiento Infantil"* y 6

años de otorgar becas *"Por los que se quedan"* a jóvenes de familias migrantes. Estos esfuerzos se han ampliado con las becas *"Adelante"* y con el *"Programa de mejora integral de secundarias"* donde participan 2,000 alumnos de 12 escuelas en Michoacán.

Lanzamos nuestro nuevo plan estratégico de responsabilidad corporativa 2013-2015, denominado *"Negocio Responsable"*, que implica una relación equilibrada con nuestros clientes, compromiso con el impacto y desarrollo y orientación a largo plazo. También lanzamos nuestro nuevo Plan Global de Ecoeficiencia, el cual establece una meta de reducción de CO<sub>2</sub> del 6% en los siguientes tres años.

Con la iniciativa global de Grupo BBVA para apoyar el emprendimiento social, *"Momentum Project"*, este año llevamos a cabo en México el *"Social Investment Day"*, durante el cual los emprendimientos ganadores de nuestra primera convocatoria presentaron sus planes de negocio.

Además, nuestra iniciativa *"Adelante con tu futuro"* para el empoderamiento a la población en el conocimiento y uso de productos financieros, la cual cumplió sus primeros cinco años en 2013 y que celebramos con la cifra de más de 2.4 millones de talleres gratuitos impartidos, lo que nos coloca como la institución bancaria con el programa de Educación Financiera más amplio y mejor posicionado en México.

A la vez, el compromiso con nuestra Gente Bancomer nos llevó a fundar a fines del año a la *Universidad BBVA Bancomer*, la cual brindará a todos los empleados la posibilidad de concluir sus estudios de preparatoria,

licenciatura e incluso estudios de posgrado. Nuestro apoyo a la sociedad mexicana es amplio y siempre presente en los momentos en que más se nos necesita, tal y como fue el caso con los huracanes “Ingrid” y “Manuel” frente a los cuales, en colaboración con la Cruz Roja, coordinamos y otorgamos apoyos para las familias afectadas.

Estas acciones refrendan 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.

**BBVA Bancomer es una institución que siempre ha buscado ser un actor central en el desarrollo de México.**

Hemos impulsado la competencia en la industria bancaria, innovado en los productos financieros e introducido las tecnologías de punta en distintos servicios.

Queremos seguir aportando al bienestar del país y de nuestros clientes, por esto en 2013 invertimos los primeros USD \$726 millones de un total de USD \$3,500 millones para el periodo 2013-2016. Inversiones que nos permitirán introducir un nuevo modelo de atención al cliente más cercano y también modernizar todas nuestras operaciones con la remodelación de sucursales, tecnología y construcción de nuevas sedes corporativas.

**Nuestra inversión refleja una visión positiva y fundamentada sobre el futuro de México para el cual queremos estar preparados.**

En 2013 ocurrieron cambios legislativos que no se habían observado en el país en más de dos décadas. Por su amplia cobertura, por su profundidad y por el consenso que generaron, las reformas estructurales del 2013 van a incentivar una mayor productividad para la economía mexicana en los próximos años, lo que permitirá un crecimiento más elevado, sostenido y ganancias en el bienestar social. Desde luego, el reto estará en aprovechar al máximo las oportunidades que las nuevas transformaciones económicas abrirán al país, pero confío en que como Nación lo haremos porque ya antes hemos logrado consolidar importantes “activos” como son la estabilidad macroeconómica y financiera. El avance será gradual, de menos a más, pero todos debemos contribuir desde el primer día.

**En los próximos 10 años, México puede consolidar su economía como una de las más importantes del mundo.**

Más que hablar de un “*Momento de México*” en estos próximos años, podemos hablar y trabajar todos para dar inicio a lo que puede ser la “*Década de México*”.

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





## Informe del Director General



### Evolución del Negocio, Ejercicio 2013

**El año 2013 fue un año complejo para México y para el sector bancario. La economía creció poco, un 1.1% anual, lo que generó un menor crecimiento de la actividad comercial en el sistema financiero y, por contraparte, un incremento en la cartera vencida.** En este entorno de bajo dinamismo económico, el Banco de México disminuyó la tasa de interés de referencia hacia el 3.5%, nivel mínimo histórico, lo que también representa en sí mismo un reto para la banca.

El año 2013 estuvo enmarcado por la aprobación de varias reformas estructurales que sientan las bases para tener un mayor crecimiento potencial de la economía en el futuro. La aprobación de las reformas ha generado un sentimiento positivo hacia México y detonó la mejora de las calificaciones del país por parte de las principales agencias calificadoras de valores.

En el año 2013 en BBVA Bancomer decidimos lanzar un Plan de Transformación que estará vigente durante los próximos años y que tiene el objetivo de ser un mejor banco para los clientes, un mejor banco para la sociedad y un mejor banco para sus colaboradores, con formas distintas de trabajar. Intentará formar una organización más sencilla, más cerca de las redes comerciales, más ágil en la toma de decisiones. Todo ello se reflejará en seguir siendo el líder, el más rentable y el más eficiente del sistema bancario mexicano.

El Plan de Transformación de BBVA Bancomer inició con el cambio de la organización central creando dos nuevas áreas: Desarrollo Comercial y Medios de Pago y el área de Transformación Calidad y Desarrollo Corporativo. También, se decidió unificar la estructura de las redes de distribución de banca comercial, banca patrimonial y privada y banca de empresas y gobierno con el fin principal de conseguir una mayor coordinación de los equipos e impulsar la productividad de las ventas.

Dentro de este plan, se encuentra también el lanzamiento de dos importantes proyectos durante el 2013, "Experiencia Única" y "Plan de Procesos". El primero busca modificar el modelo de gestión en las oficinas de todas las redes de distribución a través de la estandarización de los protocolos de gestión interna y de atención a los clientes.

### **Intenta también, impulsar el uso de canales digitales alternos a la ventanilla de las sucursales para aumentar la productividad y la rentabilidad de las oficinas.**

Por otro lado, se ha creado la Dirección de Procesos que ha lanzado hacia finales del año 2013, el "Plan de Procesos". Este Plan tiene como objetivo, disminuir la burocracia, simplificar trámites, lograr una organización más sencilla y ágil. Como prioridad, el Plan de Procesos tratará de simplificar los procesos más críticos de cara a los clientes.

Este Plan de Transformación de BBVA Bancomer está apalancado en una importante inversión de \$3,500 millones de dólares que estará vigente los próximos cuatro años. La inversión está principalmente destinada a mejorar la relación de BBVA Bancomer con sus clientes; remodelando físicamente las sucursales incorporando

una mejor segmentación de calidad del servicio, atención dedicada con productos innovadores y especializados.

También estamos invirtiendo en tecnología para tener una mejor distribución multicanal más potente y más moderna al tiempo que incorporamos mejoras en las plataformas comerciales y de riesgos. La inversión también estará destinada a terminar la construcción de las sedes corporativas, dos torres, ubicadas en la Ciudad de México además de un Centro de Procesamiento de Datos en el Estado de México.

### **Durante este año, y a pesar del entorno macroeconómico complicado, como ya se mencionaba y de los cambios en los que la Institución estuvo inmersa, BBVA Bancomer obtuvo muy buenos resultados financieros.**

La cartera de crédito cerró el año en 697,749 millones de pesos (mdp), equivalente a un incremento anual del 9%, que representa una evolución 4 veces por encima del crecimiento del PIB.

El crédito para las familias, que incluye los préstamos al consumo, tarjetas de crédito e hipotecas, muestra un incremento anual del 6% para situarse en 334,620 millones de pesos al 31 de diciembre de 2013. La cartera de consumo y tarjeta de crédito mostró un crecimiento de 9% respecto al año previo, reflejando un elevado nivel de actividad comercial. El financiamiento a la vivienda, cerró el año con un saldo de 154,046 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 2% y se colocaron más de 25,000 hipotecas en el año, lo que permitió mantener el liderazgo en el segmento.

El crédito comercial, que incluye corporativos, empresas medianas, PYMEs, entidades financieras y gobierno, alcanzó un saldo de 363,129 mdp. Ha sobrepasado la evolución del financiamiento para las PYMEs que aumentó 22% anual al conceder más de 46,000 nuevos créditos. Esta intensa actividad permitió a BBVA Bancomer ser reconocido por la Secretaría de Economía con el galardón "Pyme 2013", al ser la institución bancaria que otorgó el mayor número de créditos a este segmento.

Por su parte, el financiamiento a empresas medianas registra crecimiento de doble dígito en los últimos 3 años. Dentro de esta unidad de negocio, se lanzó el proyecto denominado "Consumer Finance", una nueva apuesta en el sector automotriz. Se trata de una oferta integral de productos y servicios que cubre tanto las necesidades del concesionario como la de los compradores de vehículos. Con este modelo, trataremos de generar una ventaja competitiva en el mercado.

Seguimos apoyando a nuestros clientes corporativos a través de la obtención de financiación de más de 380,000 millones de pesos. Esta elevada actividad en los mercados de deuda y de capitales, nos ha permitido ser reconocidos como "Mejor Banco de inversión en México" por la revista *LatinFinance*.

Durante la segunda mitad del año, los préstamos al gobierno reactivaron su actividad para cerrar con un saldo de 89,545 mdp, un incremento anual de 3%.

Con todo lo anterior, la composición de la cartera de crédito mantuvo una adecuada diversificación, sin modificaciones significativas respecto al 2012. El crédito comercial representó el 52%, seguido por el crédito al consumo y tarjetas de crédito con el 26% y finalmente, la vivienda con el 22%.

## La evolución del crédito vino acompañado de estables indicadores de calidad crediticia. Todo ello confirma una estrategia de otorgamiento de crédito prudente y con control de la calidad.

La captación, que incluye, depósitos a la vista, plazo, títulos de crédito emitidos y sociedades de inversión, se ubicó en 1'015,061 mdp, un incremento de 5% anual. Se mantiene el impulso de los depósitos a la vista que alcanzan un saldo de 525,117 mdp, lo que representa una variación anual de 11%. 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 con una participación de mercado de 26.5% de acuerdo a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

BBVA Bancomer ha realizado estrategias de mayor diversificación de productos de inversión para sus clientes. Ello explica la evolución de los recursos a plazo que cierran el año en 127,342 mdp con un decremento anual del 11%. Los activos gestionados en los fondos de inversión alcanzan los 305,358 mdp siendo una de las gestoras de fondos de inversión más grandes del mercado con una cuota de 20.1%, de acuerdo a la información de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB), al cierre del año 2013.

Los negocios no bancarios continuaron mostrando un positivo desempeño. Seguros Bancomer mantuvo una elevada actividad comercial que le permitió registrar una utilidad neta de 4,496 mdp, un 21% superior a la del año previo, manteniéndose como uno de los bancos líderes en el segmento de bancaseguros.

Por su parte, a principios de 2013 se concretó la venta de la subsidiaria Afore BBVA Bancomer a Afore XXI Banorte, por un monto total de 1,734 millones de dólares, trasladando en esa fecha la administración y control de la sociedad.

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

La evolución de la actividad comercial, el adecuado control del gasto y una buena gestión del riesgo, han permitido que al cierre del año, el Grupo Financiero BBVA Bancomer mantuviera positivos resultados.

El margen financiero ascendió a 83,236 mdp, un 76% por encima del año 2012, a pesar de las bajas tasas que imperan en el mercado. Dicho incremento ha sido impulsado por mayores volúmenes de cartera y de captación, por una buena gestión de precios y por la positiva evolución de la compañía de Seguros BBVA Bancomer.

El ingreso por comisiones ha cerrado el ejercicio con un repunte anual del 10.7% explicado por un mayor nivel de transacciones de nuestros clientes con tarjeta de crédito y débito, así como por un mayor ingreso derivado de las comisiones de Banca de Inversión con grandes colocaciones en los mercados de deuda y capitales de nuestros clientes corporativos.

Los gastos de administración y promoción cerraron el año en 45,444 mdp, equivalente a un aumento anual de 6.0%. A pesar de ello, la adecuada gestión del gasto permite que el índice de eficiencia se ubique en 42.1% al cierre de diciembre 2013, manteniéndonos como una de las instituciones más eficientes del sistema.

**La utilidad neta del Grupo Financiero BBVA Bancomer se ubicó en 37,781 mdp un 34.3% mayor a la del año previo. Al excluir la plusvalía de la venta de Afore Bancomer, en una comparativa homogénea, se registra un crecimiento anual de 10.7%, el mayor de los últimos 4 años.**

El 2014 seguirá siendo uno de importante transformación, de cambio en las formas de hacer, de buscar la sencillez en nuestros procesos, de trabajar en equipo y mantener el compromiso de ofrecer una mejor calidad del servicio a nuestros clientes. 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 vigorosa.

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**

# Comité de Dirección

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



# Consejo de Administración

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

Secretario	Prosecretario
José Fernando Pío Díaz Castañares	Alfredo Aguirre Cárdenas

Comisario Propietario	Comisario Suplente
José Manuel Canal Hernando	Ernesto González Dávila

\*Consejeros Independientes



En BBVA Bancomer nos estamos transformando



# Inversión BBVA Bancomer

BBVA Bancomer ha iniciado un importante Plan de Transformación que tiene como principal objetivo crear una organización más sencilla y eficiente, orientada a generar mejores resultados y soluciones con el fin de ofrecer un servicio de mayor calidad a los clientes y con ello mantener el liderazgo en el mercado.

Acompañando esta transformación, en marzo de 2013, se anunció un ambicioso Plan de Inversión por USD \$3,500 millones para invertir entre 2013-2016. Este plan no sólo es la mayor inversión de una institución financiera en América Latina, sino que también refleja el firme compromiso de BBVA Bancomer con México en la búsqueda de crecimiento sostenido.

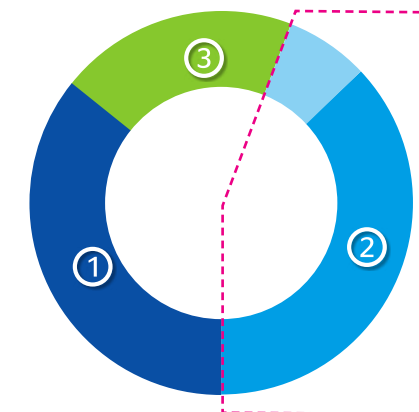
La mayor parte de la inversión estará destinada en beneficio de los clientes y se distribuye de la siguiente manera:

- USD \$1,280 millones en la remodelación de las sucursales.
- USD \$1,520 millones en tecnología, que es la suma de USD \$1,270 millones paraplataformas de riesgo, digitales e informacionales y la mejora en la distribución multicanal; y USD \$250 millones en infraestructura.
- USD \$700 millones en la terminación de la construcción de las nuevas sedes.

## Total Inversión

USD\$3,500 Millones  
2013- 2016

Dar click en cada segmento del gráfico para obtener más información



① **Sucursales**

② **Tecnología**

③ **Nuevas Sedes**



# Información Financiera



# Análisis y Discusión de Resultados

Grupo Financiero BBVA Bancomer,  
saldos puntuales en millones de pesos

## Evolución del Negocio

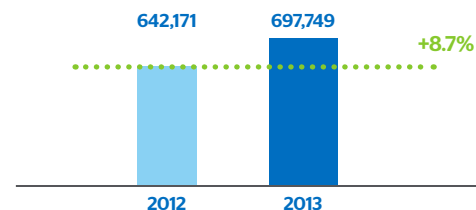
Al cierre del año, la cartera vigente alcanzó un saldo de 697,749 millones de pesos (mdp), 55,578 mdp o un 8.7% más que el 2012 (**Gráfica 1**). Este crecimiento estuvo impulsado, principalmente, por la cartera comercial y créditos para las familias (consumo, tarjetas de crédito e hipotecas).

Por rubros, la cartera comercial que incluye préstamos a empresas, entidades financieras y gubernamentales, alcanzó un saldo de 363,129 mdp, 11.7% mayor al registrado en 2012 (**Gráfica 2**). Esta evolución se explica por el positivo comportamiento de los préstamos a corporativos, empresas medianas y PyMES, que al cierre del año registran crecimiento de doble dígito.

El crédito al consumo y las tarjetas de crédito registran un importe de 180,574 mdp, equivalente a un incremento anual de 8.7% (**Gráfica 3**). Cabe mencionar que durante el ejercicio se colocaron cerca de un millón de préstamos al consumo que incluyen créditos nómina, auto y personales, con una positiva facturación que registra un aumento interanual de 11.6%. Mientras, la facturación de tarjeta de crédito sigue evolucionando de manera favorable al incrementar 6.1% contra el cierre de 2012.

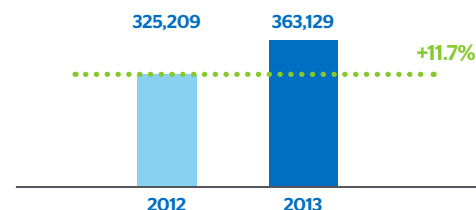
**Gráfica 1. Cartera Vigente**

(mp y var % anual)



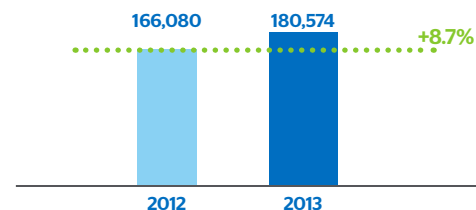
**Gráfica 2. Cartera Comercial**

(mp y var % anual)



**Gráfica 3. Cartera Consumo + TDC**

(mp y var % anual)



Fuente: Estados Financieros Consolidados GFBB

En el financiamiento para adquisición de vivienda, se tuvo un incremento del 21%, alcanzando los 154,046 mdp. Durante 2013 se otorgaron más de 25,000 hipotecas nuevas, lo que permitió mantener el liderazgo en el sector privado.

Respecto a la captación de recursos, que incluye captación vista, plazo, títulos de crédito y fondos de inversión, el saldo alcanzado al cierre del año es de 1'015,061 mdp, un 4.5% mayor que el 2012. Esta evolución se explica por el crecimiento de los depósitos a la vista en 11.3% anual, alcanzando un saldo de 525,117 mdp gracias a un buen desempeño de los clientes de la banca comercial así como de la empresarial (**Gráfica 4**). Los depósitos a plazo muestra una disminución de 10.7% ya que se ha mantenido la estrategia de ofrecer productos de mayor valor a nuestros clientes.

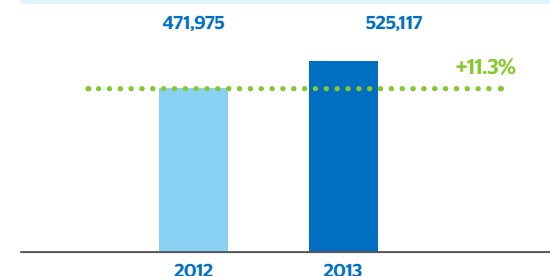
Por su parte, los fondos de inversión alcanzan los 305,358 mdp siendo una de las gestoras de fondos de inversión más grande del mercado con una cuota de mercado de 20.1% de acuerdo a la información de la AMIB al cierre de 2013.

## Margen Financiero

El margen financiero se ubicó en 83,236 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 7.6% impulsado por mayores volúmenes de crédito y captación, así como una buena actividad en seguros. Mientras que el margen financiero ajustado por riesgos crediticios se ubicó en 59,537 mdp, un 8.1% mayor al del 2011 (**Gráfica 5**).

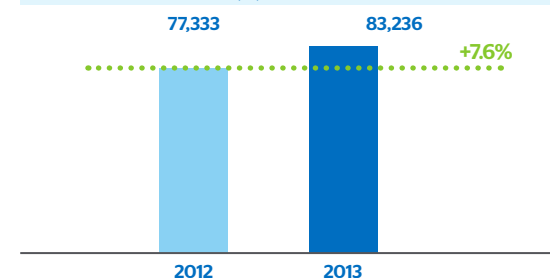
**Gráfica 4. Captación Vista**

(mp y var % anual)



**Gráfica 5. Margen Financiero**

(mp y var % anual)



Fuente: Estados Financieros Consolidados GFBB

## Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios

Nuestra adecuada gestión de riesgos ha permitido contener la calidad de nuestra cartera crediticia a lo largo del año, lo cual se ve reflejado en la estabilidad de la estimación preventiva para riesgos crediticios, que al cierre del 2013 se ubicó en 23,699 mdp.

## Comisiones y Tarifas

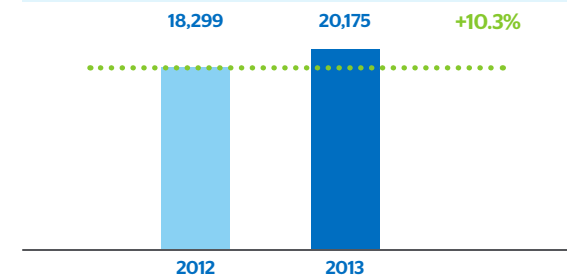
El ingreso neto por comisiones y tarifas al cierre del año fue de 20,175 mdp, lo que representó un aumento del 10.3% comparado con el 2012, impulsado por un mayor nivel de transacciones con tarjeta de débito y crédito, así como por un mayor ingreso derivado de las comisiones de Banca de Inversión con grandes colocaciones en los mercados de deuda y capitales de los clientes corporativos **(Gráfica 6)**.

## Intermediación

El resultado por intermediación registró una caída de 27.5% para ubicarse en 3,961 mdp en 2013, afectado por la volatilidad en los mercados nacionales e internacionales.

**Gráfica 6. Comisiones Netas**

(mdp y var % anual)



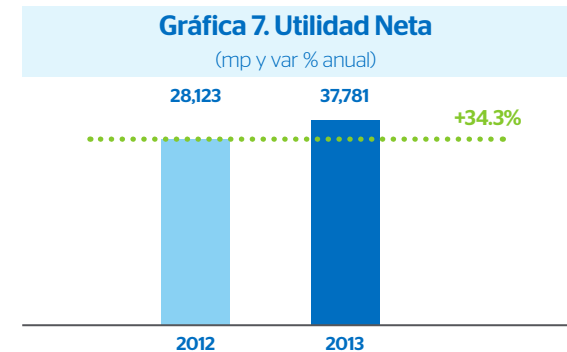
Fuente: Estados Financieros Consolidados GFBB

## Gastos de Administración y Promoción

Los gastos de administración y promoción se ubicaron en 45,444 mdp, un aumento de 6.0% respecto al mismo período del año anterior, que se explica por una continua inversión en infraestructura, que se refleja en el fortalecimiento de la red de distribución y de la fuerza de ventas. A diciembre 2013, el número de cajeros automáticos cerraron en 7,749 unidades, mientras que las Terminales Punto de Venta (TPVs) se situaron en cerca de 101 mil unidades.

## Utilidad Neta

La utilidad neta se ubicó en 37,781 mdp, un crecimiento de 34.3% interanual. Al excluir la plusvalía de la venta de la Afore Bancomer, se registra un crecimiento anual de 10.7%, el mayor de los últimos 4 años **(Gráfica 7)**.





## Estados Financieros Auditados



Dar *click* para ir a los Estados Financieros Auditados





# Información de Responsabilidad Corporativa



# Estructura Organizacional

Dar click en cada una de las áreas de la estructura para mayor detalle





# Estrategia de Negocio Responsable

En congruencia con la transformación de Grupo BBVA Bancomer, en el ámbito de la responsabilidad social corporativa también estamos evolucionando la manera en la que hacemos negocios de manera responsable.

Tras concluir el ciclo bianual anterior de nuestra estrategia de responsabilidad y reputación corporativas (RRC) 2010-2012, durante el cual impulsamos 16 iniciativas, este año nos dimos a la tarea de diseñar nuestro nuevo Plan de RRC 2013-2015, titulado "Negocio Responsable".

Para BBVA Bancomer ser un negocio responsable implica:

- 1. Orientación a largo plazo:** establecer relaciones estables y duraderas que dejen de lado el oportunismo a corto plazo.
- 2. Relación equilibrada con nuestros clientes:** basados en la honestidad, el trato justo y el lenguaje claro, construir relaciones equilibradas y sin asimetrías, acompañadas de un diseño responsable de productos y buenas prácticas de venta.
- 3. Compromiso con el impacto y el desarrollo:** apoyar iniciativas que impacten en la vida de las personas, las empresas, las comunidades locales y el desarrollo del país.

En mayo de 2013 se llevó a cabo el Taller de Negocios Responsables con el fin de determinar la nueva estrategia de RRC para los siguientes dos años. Con la participación de cincuenta empleados de distintas áreas de negocio, se generaron iniciativas novedosas para el nuevo plan estratégico.

## Plan de Negocio Responsable 2013 - 2015

Plan de Negocio Responsable 2013-2015	
Líneas estratégicas	Iniciativas
Comunicación TCR (transparente, clara y responsable)	Proyecto TCR
Soluciones de alto impacto	Canales de bajo costo Créditos verdes
Educación	Educación financiera Apoyo a emprendedores <i>Momentum Project</i> Fundación BBVA Bancomer
Otros	Experiencia Única Simplificación Iniciativas RRHH (diversidad, equidad y voluntariado) Compras responsables Plan Global de Ecoeficiencia

El compromiso de BBVA Bancomer con sus grupos de interés le ha llevado a consolidar canales de diálogo que le permitan conocer la relación de la empresa con dichos grupos.

Además, las siguientes dos iniciativas que se estuvieron trabajando en el plan estratégico anterior, seguirán vigentes para el actual:

**1. Mejora Mutualista:** Este proyecto inició hace casi dos años con el fin de apoyar en el rescate financiero, social y físico de 30 privadas habitacionales con signos de abandono del Fraccionamiento El Laurel, en la ciudad de Tijuana. A la fecha, los habitantes de El Laurel se han integrado en 27 Comités vecinales, con sus respectivas administraciones y registrados ante el Municipio de Tijuana, lo que les permite obtener beneficios y gestionar mejoras ante las autoridades. En cuanto al rescate físico, se han colocado 44 contenedores ecológicos, se alumbraron 20 privadas con 860 viviendas, se construyeron 17 bardas, se instalaron 6 portones, se pintaron 5 privadas en todas sus fachadas, fueron tapiadas 103 viviendas para minimizar la invasión y se restauró el parque público El Laurel. En total han sido 1,242 viviendas beneficiadas. Por el trabajo conjunto entre BBVA Bancomer, las autoridades del Municipio de Tijuana, el Infonavit, CESPT, Kommúnitas, la Universidad Tecnológica de Tijuana y los habitantes de El Laurel, a través de la reestructura de 252 créditos y su consecuente reducción de la cartera vencida, se ha recuperado a su vez un millón de pesos adeudados de predial y agua.

**2. Inclusión de personas con discapacidad:** Tras la experiencia de integrar el año pasado a 11 personas con discapacidad intelectual y 8 con discapacidad motriz y auditiva, este año nos dimos a la tarea de estructurar la estrategia de inclusión con una nueva visión e institucionalización de los procesos que den respuesta a los retos que se han ido encontrando en el camino.

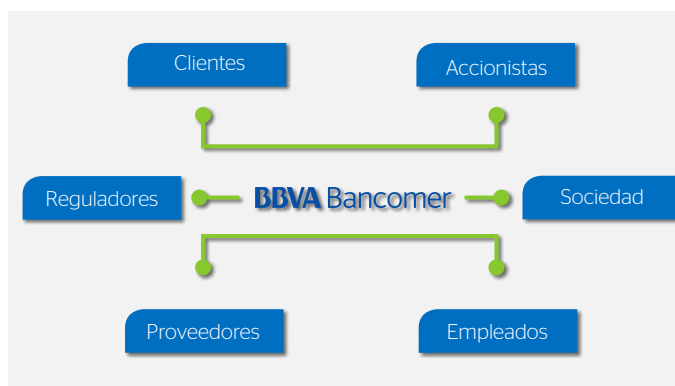
Encontrará más información al respecto en el apartado de No discriminación e igualdad de oportunidades en el capítulo de Recursos Humanos.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Grupos de Interés

El compromiso de BBVA Bancomer con sus grupos de interés más relevantes -accionistas, clientes, empleados, proveedores, reguladores y sociedad- le ha llevado a consolidar canales de diálogo que le permitan conocer de manera constante y fidedigna las prioridades y expectativas de estos grupos en su relación con la empresa.

### Grupos de Interés de BBVA Bancomer



Las tres principales vías para conocer y analizar 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 paneles.

Nuestros principales canales de comunicación interna son: las sucursales, Línea Bancomer, el portal de internet y diversos medios de prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros). En cuanto a

comunicación interna tenemos el portal Para ti de RRHH, la revista electrónica interna de BBVA Bancomer y de Seguros Bancomer y la revista de comunicación interna Conecta-T.

## Asuntos relevantes

En un ejercicio que realiza anualmente el Comité de RRC, se analizan los resultados de las diferentes herramientas de diálogo con los grupos de interés y se priorizan de acuerdo a su importancia para el negocio. El resultado de este ejercicio es un listado de asuntos relevantes, con base en el cual se establecen los programas y proyectos de RRC.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Impacto de BBVA Bancomer en la Sociedad

Derivado de su actividad financiera tradicional, BBVA Bancomer tiene un efecto positivo en la sociedad. *Impacto social* es el proyecto que creamos para medir este efecto con indicadores que sean sencillos y comprensibles.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)



# Principios, Políticas y Estándares

Nuestra Estrategia de Rentabilidad Ajustada a Principios se basa en situar en el primer lugar de nuestra gestión los principios de integridad, prudencia y transparencia y de esta manera, ser un banco confiable para nuestros clientes, empleados, proveedores y los ciudadanos en general.

## Principios, Políticas y Gobierno de la RC

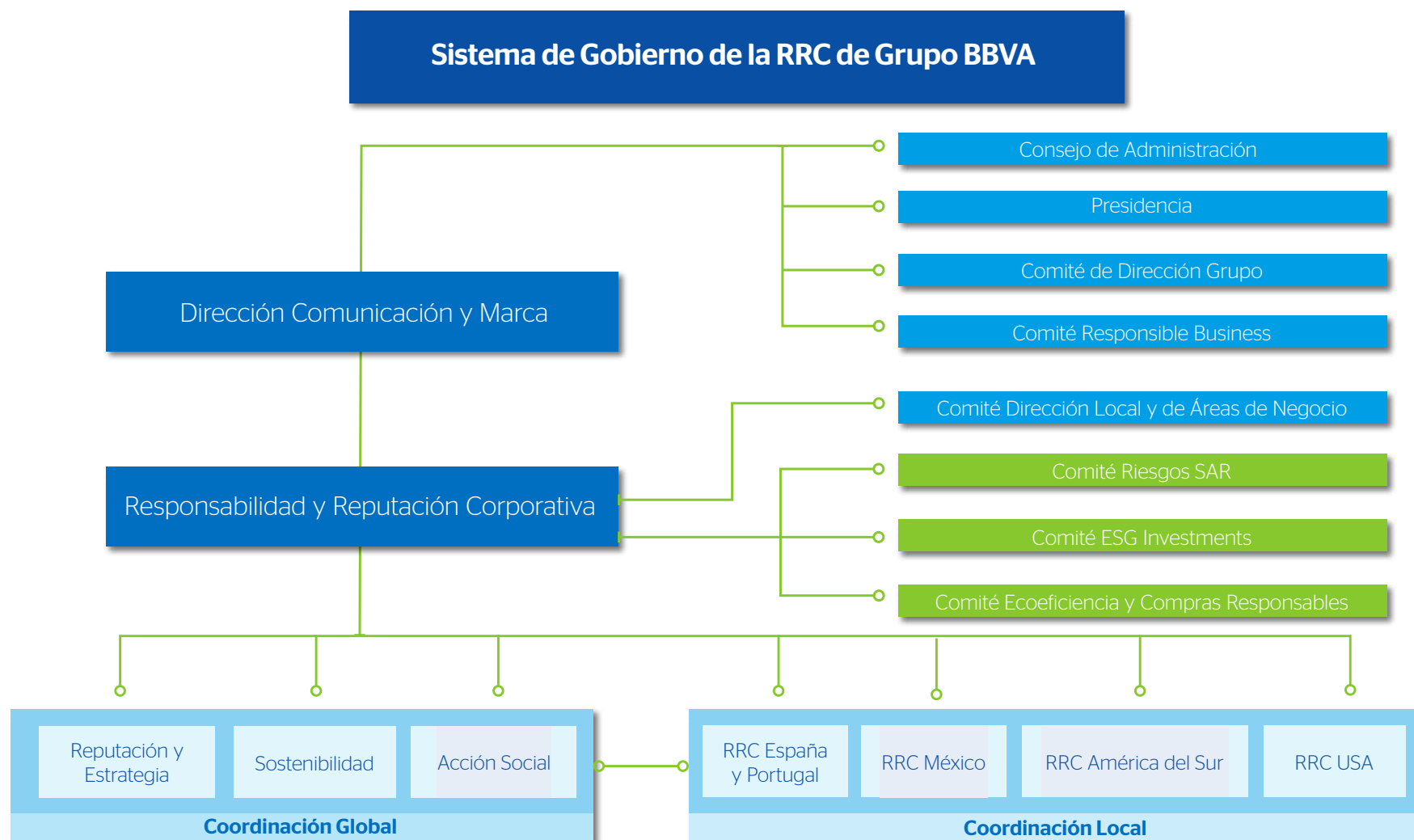
La Política de Responsabilidad Corporativa (RC), cuya misión es definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos sus grupos de interés, expresa los compromisos de BBVA Bancomer en materia de responsabilidad social corporativa, en congruencia con sus principios y valores, para lograr nuestra visión: “trabajar por un futuro mejor para las personas”.

La Responsabilidad Corporativa está organizada por un sistema de gobierno bajo el liderazgo del Consejo de Administración de Grupo BBVA. A nivel local, el máximo órgano de gobierno es el Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RCC), 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.

La Dirección de RRC de BBVA Bancomer es la encargada de poner en acción el plan estratégico mediante la coordinación de las áreas de negocio involucradas.

En 2013 se celebraron cuatro sesiones de comité, donde se revisaron los avances de diez programas así como del nuevo plan estratégico de RRC “Negocio Responsable”.





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.

## Sistema de Cumplimiento

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.

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.

- 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.

## Sistema de 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 2013**.

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, Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Comisión de Nombramientos, Comisión de Retribuciones y Comisión de Riesgos.



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

## Estándares de Conducta y otros Compromisos

### 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).

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

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

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.



**Dar click para conocer los avances 2013**

### Políticas y normas de áreas funcionales

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

- Reglamento interno de conducta en el ámbito de los valores.
- Estatuto de la Función de Cumplimiento.
- Estatuto del Consejero.

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

#### Cumplimientos legales

Al 31 de diciembre de 2013, 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

podrían 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.

#### Compromisos y acuerdos Internacionales

En BBVA Bancomer seguimos apoyando las siguientes iniciativas:

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



## Educación Financiera

El objetivo de la estrategia de educación financiera de BBVA Bancomer es que las personas adquieran una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollen las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas para mejorar su calidad de vida.

### Adelante con tu Futuro

A cinco años de su creación, nuestro programa de educación financiera *Adelante con tu futuro*, se ha logrado posicionar como una iniciativa social que cada vez tiene mayor impacto en diversos sectores de la sociedad mexicana.

Actualmente, en *Adelante con tu futuro*, ofrecemos de manera gratuita ocho talleres de finanzas personales y dos módulos para PyMEs, los cuales se pueden cursar ya sea en las 20 aulas fijas, ubicadas en 14 de las principales ciudades del país, en 15 aulas móviles y 15 equipos móviles que se utilizan para llevar los talleres a las instalaciones de las empresas o bien en línea en nuestro [sitio web](#). Así mismo, a través de nuestra modalidad de 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. De igual forma, a través del servicio social, capacitamos a alumnos que replican los talleres con las comunidades universitarias y con quienes hemos firmado convenios. Los talleres están desarrollados por BBVA Bancomer en colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y el TEC de Monterrey.

### Valores de Futuro

Este programa surge con el objetivo de desarrollar en los niños de primaria y secundaria valores asociados al uso de dinero, por medio de talleres prediseñados, que permiten lograr aprendizajes en diferentes asignaturas del programa de estudios de educación básica en México.



**Dar [click](#) para conocer los avances 2013**



## Banca Responsable

En BBVA Bancomer denominamos banca responsable a la manera en la que integramos las variables ambientales, sociales, éticas y de gobierno corporativo (ESG) en nuestro negocio diario: en nuestras actividades de financiación y gestión de activos, en la relación con nuestros empleados y con nuestros proveedores, y a través de nuestro compromiso con el medio ambiente.

### Orientación al Cliente

#### Calidad, Satisfacción y Atención

**Trabajamos en conocer y entender mejor a nuestros clientes para seguir situándolos en el centro del negocio de manera que mejore su experiencia en cada una de sus interacciones con el banco.**

Para lograrlo, trabajamos en las siguientes líneas:

- Análisis e información del cliente: nos permite conocer y clasificar a los clientes con el fin de segmentar, comprender y predecir sus necesidades y poder ofrecerle productos y servicios diferenciados.
- Sencillez en los procesos: buscamos privilegiar la sencillez y la excelencia operativa, además de promover la simplificación de los procesos que permitan facilitar la gestión comercial de la fuerza de ventas y el desempeño de las áreas centrales.
- Sistema de atención al cliente eficiente: Las inconformidades que uno de nuestros clientes o usuarios pudiera presentar en el uso de los productos y servicios que ofrece BBVA Bancomer, son atendidos por los canales establecidos para ello, como lo son las sucursales, Línea Bancomer, Bancomer.com, etc.

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.



**Dar click para conocer los avances 2013**

### Comunicación Transparente, Clara y Responsable

El sector financiero es percibido como complejo. El cliente considera que utilizamos un lenguaje muy técnico, que nos sirve para entendernos entre las personas del mismo sector, pero que resulta complicado para ellos.

**La comunicación TCR (Transparente, Clara y Responsable) consiste en definir los criterios básicos de actuación y las pautas necesarias para aplicar la máxima sencillez posible a toda la comunicación de nuestros productos y servicios, y en todos los puntos de contacto con el cliente y con nuestros grupos de interés.**

## 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.

### Publicidad responsable

Cuidamos que nuestra comunicación cumpla con las normativas y estándares establecidos por las distintas instancias encargadas de regular la información y etiquetado de las entidades financieras en México, tales como la Ley

para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios y Servicios Financieros.



[Dar click para conocer los avances 2013](#)

En México las pequeñas empresas son las grandes generadoras de empleo, sin embargo, su acceso al crédito es limitado. Es por ello que BBVA Bancomer ha impulsado al sector PyME como a ningún otro.

## Acceso al Crédito

Nuestras tres principales líneas de trabajo son:

1. Programa de apoyo a emprendedores: Participamos de manera activa en el programa de la Secretaría de Economía de apoyo a emprendedores con la entrega de financiamiento y la creación de una oferta comercial especializada con una membresía con condiciones especiales.
2. Nuevos mercados y herramientas para emprendedores: Atendemos el mercado nuevo, a través de un modelo psicométrico llamado EFL, que analiza las habilidades del emprendedor para determinar la capacidad y voluntad de pago. Seguimos reforzando nuestro blog [www.yosopyme.net](http://www.yosopyme.net), en donde se apoya con contenido especializado en todo el ciclo de vida de un negocio. Además, integramos a emprendedores reales, apoyados por nuestras iniciativas, como colaboradores frecuentes.
3. Apoyamos algunas de las iniciativas más importantes del emprendimiento en México.



**Dar click para conocer los avances 2013**

## Emprendimiento Social

Muchas personas han encontrado en el emprendimiento una manera de contrarrestar los efectos de la situación económica actual, de tal manera que se han auto-empleado y logrado su estabilidad económica.



## Momentum Project

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

En la primera convocatoria en 2012 se recibieron 112 proyectos, los cuales fueron analizados a través de cuatro filtros que derivaron en diez empresas seleccionadas, las cuales adquirieron el derecho de participar en este programa que consiste en:

- Un proceso de formación intensiva de 40 horas en EGADE Business School y acompañamiento estratégico por parte de directivos y jubilados de BBVA Bancomer y de la red de mentores de New Ventures México.
- Recibir financiamiento por parte de BBVA Bancomer para hacer crecer su negocio y motivar a más empresas.
- Seguimiento de los expertos participantes para la posterior revisión y evaluación de sus emprendimientos.

En concordancia con la creación del Instituto Nacional del Emprendedor (Inadem), BBVA Bancomer apuesta por los nuevos emprendedores como motores de cambio a través de diversos programas de apoyo.

*Momentum Project* cuenta con un canal de *YouTube* donde se pueden conocer las iniciativas apoyadas.



[Dar click para ir al canal de YouTube](#)



[Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Seguridad, Protección al cliente y Continuidad del negocio

La inseguridad y la delincuencia se han convertido en temas de la más alta relevancia para los mexicanos. Para BBVA Bancomer es una prioridad por lo que la Dirección de Seguridad Institucional trabaja en varios frentes para proteger la seguridad de los clientes y usuarios de nuestros servicios, así como la de nuestros empleados y negocio.

En casos de emergencia (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.



[Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Diseño Responsable de Productos y Servicios

### Fondo B+Educa

Nuestro fondo de inversión con causa, el Fondo B+EDUCA, es el primero en su estilo en México ya que además de obtener altos rendimientos, los inversionistas tienen 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 Fundación Bancomer.



[Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Tarjeta de crédito Afinidad UNAM BBVA Bancomer

Este año lanzamos al mercado una tarjeta de crédito en apoyo a la educación en México a través de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Esta tarjeta está orientada a alumnos, profesores, investigadores, trabajadores administrativos, así como a cualquier interesado o vinculado con la máxima casa de estudios.

Uno de los beneficios que otorga esta tarjeta a la UNAM es la aportación de 1.5% de toda la facturación, cuyo destino será la entrega de becas y apoyos para que los estudiantes de los últimos semestres logren la titulación. El reciente lanzamiento de este producto ya ha aportado a la Fundación de exalumnos UNAM más de 500 mil pesos para este fin.

Adicionalmente, este producto cuenta con un seguro que apoya la continuidad de la educación de los hijos. En caso de que el titular de la tarjeta presente incapacidad permanente o pérdida de la vida, otorga un seguro de \$750 USD hasta por 5 meses a hijos del titular.

## Finanzas Responsables

### Integración de variables ESG en la gestión del riesgo

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

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.

Esta integración se concreta en las siguientes líneas de actuación:

### Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales

En el 2011 constituimos el Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales, 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.*

### Principios de Ecuador

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

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 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 un *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



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

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

## Ecorating

Hemos diseñado la herramienta *Ecorating*, que 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.

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

- Permisos para el servicio de agua potable
- Permisos o constancia de uso de suelo
- Permisos para el suministro de electricidad
- Permisos especiales (licencias) emitidos por el estado o municipio

- Sanciones administrativas de tipo ambiental
- Sistema de Gestión Ambiental (certificación ISO 14001)



**Dar click para conocer los avances 2013**

## Prevención del lavado de dinero y del financiamiento de actividades terroristas

La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación 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 Financiación de Actividades Terroristas que se compone principalmente 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.



**Dar click para conocer los avances 2013**

## Recursos Humanos

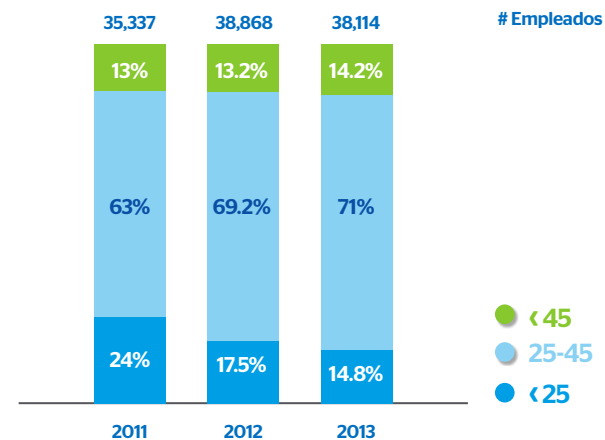
### Diversidad

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.

### Perfil de nuestros empleados

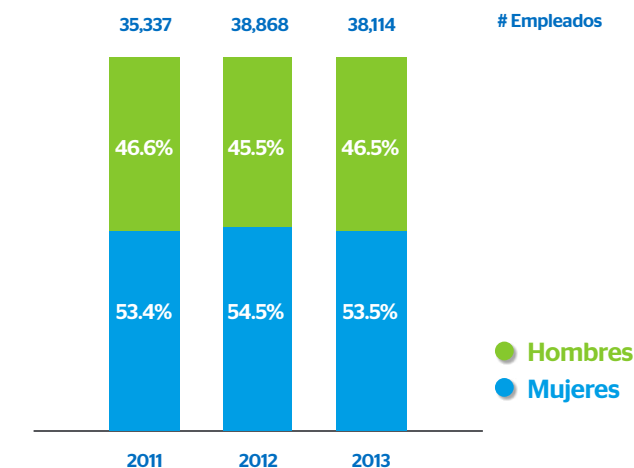
En BBVA Bancomer tenemos 38,114 empleados de los 31 estados de la República Mexicana, de los cuales el 53.5% son mujeres y el 71.2% tienen entre 25 y 45 años.

### Plantilla por edad



Alcance: Grupo BBVA Bancomer

### Plantilla por género



Alcance: Grupo BBVA Bancomer



Plantilla por contrato y jornada laboral		
2013		
Contrato	34,115 de planta	3,999 eventuales
Jornada laboral	37,217 jornada completa	897 jornada parcial

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

## No discriminación e igualdad de oportunidades

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:

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. Actualmente nos encontramos estructurando la estrategia de inclusión, con una nueva visión e institucionalización de los procesos que den respuesta a los retos que se han ido encontrando en el camino, tales como:

- Crear una cultura de inclusión, buscando el impulso directivo y de mandos medios.
- Adaptación de instalaciones y asignación de un presupuesto.
- Establecer fuentes y procesos de reclutamiento.
- Elaborar oferta especial para personas con discapacidad.
- Fortalecer las relaciones con asociaciones especializadas.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Selección, remuneración y desarrollo

**Ante el contexto actual donde el desempleo es uno de los principales desafíos, BBVA Bancomer empleó este año a 38,114 personas.**

Nuestras 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.

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.

Continuamos implementando programas de valor que buscan hacer posible el desarrollo de nuestro capital humano, de manera que sigamos siendo una de las mejores empresas para trabajar.

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.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Formación

La principal iniciativa realizada este año es la creación de la Universidad BBVA, la cual dará 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). En esta primera etapa logramos inscribir a 822 empleados: 290 para concluir su bachillerato, 286 su licenciatura y 246 su posgrado.

En apoyo a la mejora continua, implantamos el modelo de atención y servicio *Experiencia Única*, con un programa presencial dirigido al personal de la red de oficinas con 10,000 participantes y un total de 400,000 horas de formación. Apoyamos a 560 empleados a concluir sus estudios y en cursos de formación continua.

En materia de mitigación del riesgo operacional se realizaron 474,000 horas de formación, de las cuales 310,000 fueron en materia de prevención de lavado de dinero, 156,000 en la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB), 6,500 en riesgo y 1,400 en la Ley de Protección de Datos personales, impactando a 54,000 empleados.

Reforzamos el tema de educación financiera con la impartición de la cuarta edición de este curso, donde se registró la participación de 23,296 empleados con 91,572 horas formación. En temas de liderazgo se realizaron 108,550 horas a 3,367 líderes que trabajan por un mejor clima laboral.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Condiciones Laborales

### Libertad de asociación

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

BBVA Bancomer cuenta con el contrato colectivo de trabajo más completo del sistema financiero, el cual define la relación laboral con el 28% de los empleados. Las instituciones bancarias en general, se han caracterizado por ofrecer compensaciones y prestaciones muy por encima de las que la ley establece. BBVA Bancomer no solamente no es la excepción, sino que también otorga condiciones más ventajosas que otras instituciones en el sector en algunos rubros.

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

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Salud y seguridad laborales

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.

El Contrato Colectivo de Trabajo de BBVA Bancomer Operadora celebrado con su sindicato, establece la obligación de que la empresa proporcione atención médica a sus trabajadores y beneficiarios legales. Al 31 de diciembre de 2013, la base de derechohabientes era de 9,999.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Encuesta de satisfacción laboral

Escuchar a nuestros colaboradores nos permite conocer nuestros aciertos y detectar áreas de oportunidad. Por ello, contamos con herramientas para que plasmen sus opiniones de manera objetiva y confidencial, tales como la Encuesta de Satisfacción del Empleado, el diagnóstico del *Great Place to Work* (GPTW) y el índice de reputación interna *Reptrack*.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Pasión por las Personas

Los beneficios personales que ofrecemos a los colaboradores de BBVA Bancomer 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.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Voluntariado Corporativo

Ante la creciente importancia que ha adquirido el tema de voluntariado en México, este año nos dimos a la tarea de revisar nuestras iniciativas con el fin de institucionalizarlas, lo cual derivó en la creación del Programa de Voluntariado corporativo. Este modelo pretende 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.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Compras Responsables

### Principios que rigen el Proceso de Compras

**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.**

Además, contamos con principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento que se basan en el Código de Conducta en materia de compras. En BBVA Bancomer, aspiramos a que nuestros proveedores cumplan como mínimo nuestros propios estándares en

A través de nuestro programa corporativo "Pasión por las personas" ofrecemos a los colaboradores iniciativas que promueven tanto su desarrollo personal como el orgullo de pertenecer a BBVA Bancomer.

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.

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.

materia social y medioambiental, así como con la legislación vigente y los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

## Proceso de homologación de Proveedores

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

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

## Herramientas de Gestión y Aprovisionamiento

Este año, el 71.23% de los requerimientos de BBVA Bancomer a proveedores se hizo a través de nuestra plataforma de comercio electrónico *Adquira*. Por medio de este sistema, se realizan solicitudes de oferta y pedidos automáticos, entre otras operaciones, en un marco eficiente y transparente que optimiza el proceso de negociación y mejora el servicio ofrecido al cliente interno, además de que fomenta la transparencia al ser totalmente auditable.

## Política de Compras Responsables

El año pasado fue aprobada la **Política de Compras Responsables** del Grupo BBVA, concebida con el fin de integrar aspectos sociales y medioambientales en todo

el proceso de aprovisionamiento, con base en la cual se trabajará en iniciativas locales.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## Inclusión Financiera

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.

## Bancarización

En México, una gran parte de la población 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.

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 ventanillas bancarias y la innovación en plataformas tecnológicas.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)



## Medio Ambiente

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.

Nuestro compromiso con el medio ambiente está plasmado en la **Política Medioambiental**, cuya supervisión está a cargo del Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables, así como en las diversas iniciativas a las que nos hemos suscrito: 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*.

### Plan Global de Ecoeficiencia

**Con el objetivo de continuar reduciendo nuestra huella ambiental, este año lanzamos nuestro nuevo Plan Global de Ecoeficiencia 2013-2015, el cual establece metas de reducción de consumos concretas y medibles:**

- Reducción del 3% del consumo de agua (objetivo por empleado).
- Reducción del 3% del consumo de energía eléctrica (objetivo por empleado).
- Reducción del 3% del consumo de papel (objetivo por empleado).
- Reducción del 6% de las emisiones de CO<sub>2</sub> (objetivo por empleado).
- Un 33% de empleados en edificios con certificación ambiental.

Este nuevo plan complementará las iniciativas que ya se tenían en el plan 2008-2012, a través de la implementación

de innovadores proyectos operados a través de la Dirección de Inmuebles y Servicios Generales, entre otras. Dentro de estos proyectos están:

- Contratación de energía eólica.
- Programa de destrucción de documentos confidenciales y papel en general.
- Construcción de las nuevas sedes corporativas con certificación LEED.
- Programa de transporte de personal con vehículos ecológicos inter-edificios en las nuevas sedes y las rutas colectivas.
- Sustitución de equipos de aire acondicionado por gas ecológico en sucursales.

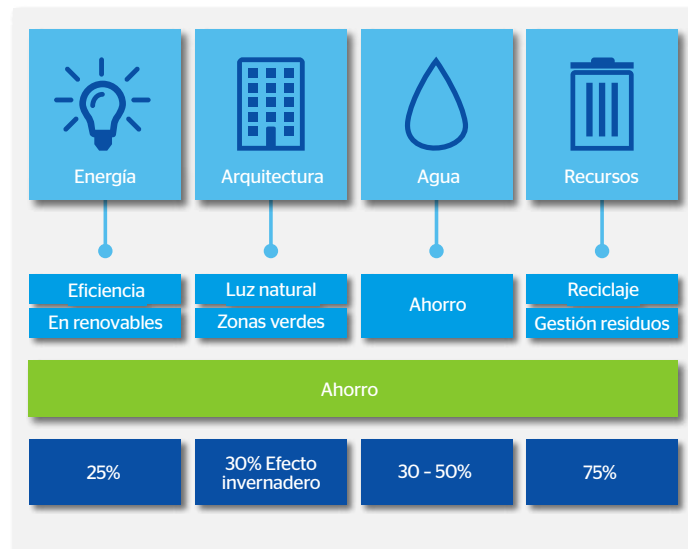


**Dar *click* para conocer los avances 2013**

### Sedes Corporativas LEED

En 2010 iniciamos los trabajos de construcción de nuestras nuevas sedes corporativas, las cuales quedarán listas a mediados de 2015. La Torre BBVA Bancomer tendrá una capacidad para 4,500 personas, mientras que el Centro Operativo BBVA Bancomer otras 4,200. Ambas sedes contarán con la certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), lo cual implicará un ahorro considerable en energía, agua, reciclaje y gestión de recursos, así como el que las personas trabajen en un entorno saludable.

## Compromisos Certificación LEED



## Certificaciones ISO:14001 de edificios

	2011	2012	2013
Edificios certificados en norma ambiental ISO:14001	10	11	-
Número de empleados en los edificios certificados	3,290	3,290	-

(1) Los edificios certificados en 2011 y 2012 fueron: Montes Urales 424 y Montes Urales 620, en el D. F.; Terranova y Chapultepec, en Jalisco; Plaza Financiera, en Tijuana; 5 de Mayo, en Puebla; Centro Financiero León, en Guanajuato; Sede Culiacán, en Sinaloa; Edificio Colón, en Yucatán y Edificio Valle Sena, en Nuevo León.

(2) En 2014 se llevará a cabo el proceso de recertificación de los edificios certificados en 2012.

Alcance: Edificios centrales y oficinas del Banco.

## Residuos Gestionados



(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 10,808 kg. de equipo y se dieron en donación 2,016 kg.

## Audiovisuales



(1) Cifras acumuladas.

Alcance: Edificios centrales y oficinas del Banco.



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.

## Cambio Climático

Hoy en día nos enfrentamos a la enorme amenaza del cambio climático, y México no es la excepción. Tan sólo en este año sufrimos una de las peores catástrofes naturales tras el paso de las tormentas Ingrid y Manuel. Si bien es difícil determinar qué tanto este fenómeno fue causado por las actividades del hombre, consideramos que es tarea imprescindible actuar al respecto.

### Riesgos y oportunidades

Este año el Gobierno de la República publicó la Estrategia Nacional de Cambio Climático, la cual 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: 7,873 millones (28% del total nacional)
- Unidades médicas: 3,568 (16% del total nacional)
- Planteles educativos: 25,718 (20% del total nacional)
- Carreteras: 29,672 km (11% del total nacional)

Este escenario pone en riesgo no sólo las actividades económicas de nuestra empresa sino el bienestar social de nuestros grupos de interés.

En línea con nuestro compromiso en la lucha contra el cambio climático, Grupo BBVA se ha sumado a las

principales iniciativas internacionales en el tema, basadas en el *Carbon Disclosure Project* (CDP): *Investor CDP*, *CDP Water Disclosure* y *CDP Carbon Action*. Nuestra meta para el periodo 2013-2015 es reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> en un 6%.

Apostamos de manera estratégica por la financiación y asesoramiento de operaciones de energías renovables. Hasta la fecha hemos financiado seis parques en Oaxaca, entre los que se encuentra el complejo eólico más grande de América Latina, con una capacidad instalada de 306 MW. Este proyecto está considerado como Mecanismo de Desarrollo Limpio bajo el Protocolo de Kioto.

## 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 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 Compromiso con la sociedad.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)



## Compromiso con la Sociedad

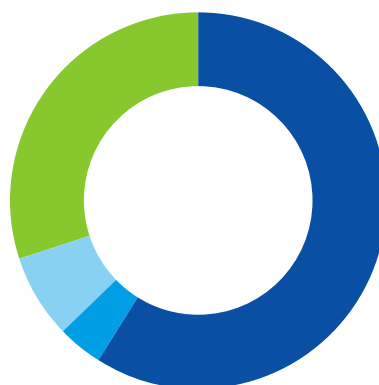
Una parte fundamental de la responsabilidad corporativa de BBVA Bancomer es su compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que opera.

Canalizamos nuestro compromiso con la sociedad a través de Fundación BBVA Bancomer, una asociación civil sin fines de lucro que fue creada en el año 2000.

### Inversión en Programas Sociales

Hemos establecido el compromiso de destinar el 1% de nuestras utilidades a programas sociales, especialmente a nuestro sector prioritario que es la educación.

#### Asignación del 1% de utilidades por temas estratégicos 2013



- **Educación** 59%
- **Cultura** 4%
- **Asistencia Social y Otros** 7%
- **Educación Financiera** 30%

### Fundación BBVA Bancomer

La **Fundación BBVA Bancomer** está conformada por cuatro áreas estratégicas: Centros educativos y productivos Bancomer, Fomento cultural, Bancomer en la educación y Proyectos de desarrollo social.

En 2013 destinamos a proyectos \$284'231,939 -un 15% más que el año anterior- con el cual logramos beneficiar directa e indirectamente, a través de los programas de estas áreas, a más de 700,000 personas, con la colaboración de voluntarios tanto internos como externos.

#### Gasto ejercido de la Fundación BBVA Bancomer 2013

Área estratégica	Aportación total (en pesos)
Bancomer en la educación	23'315,523
Centros educativos y productivos Bancomer	10'324,765
Fomento cultural	15'987,818
Programas de desarrollo social	192'000,950
Otros (desastres naturales, administración y publicidad, etc.)	42'602,883
Total	284'231,939



## Centros Educativos y Productivos

En alianza con diversas instituciones, los Centros educativos y productivos impulsan la creación y el fortalecimiento de microempresas, se ofrecen programas educativos, y se provee de espacios a la comunidad para el desarrollo de proyectos con impacto social en la población cercana.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## 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.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)



## 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.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## 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 la secundaria. Para alcanzar este objetivo, 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 madrinan.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

### 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.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)

## 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.

 [Dar click para conocer los avances 2013](#)



## Anexos



Dar *click* para ir a **Criterios y Estándares de la Información**



Dar *click* para ir a **Premios, Progresos y Objetivos**

## Datos de Contacto

### BBVA Bancomer

Análisis y Comunicación Financiera:

**[relainv@bbva.bancomer.com](mailto:relainv@bbva.bancomer.com)**

Responsabilidad y Reputación

Corporativas:

**[respsocial@bbva.bancomer.com](mailto:respsocial@bbva.bancomer.com)**

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

Para mayor información consulte nuestras páginas web:

**[www.bancomer.com](http://www.bancomer.com)**

**[www.fundacionbbvabancomer.org/](http://www.fundacionbbvabancomer.org/)**