

130 AÑOS

CON MÉXICO

INFORME DE COMPROMISO SOCIAL,
CIUDADANÍA CORPORATIVA Y
DESARROLLO SOSTENIBLE 2013



Banamex

El Banco Nacional de México

21
millones de clientes

1,683
sucursales

6,609
cajeros automáticos

18,212
corresponsales

101,376
terminales punto
de venta

292.8
millones de
operaciones de
banca electrónica

Uno de los bancos mejor capitalizados de México

- Capital contable: 158 mil millones de pesos
- Índice de capital básico: 13.65% de los activos totales en riesgo
- Índice de cartera vencida: 2.4%
- Índice de reservas a cartera vencida: 214%

Monto de captación integral por un billón 565 mil millones de pesos, lo cual lo ubica como el mayor en términos de recursos administrados de los clientes.

Participación de mercado:



A lo largo de su historia, Banamex se ha definido por su compromiso integral con México, en el que ha sabido mezclar tradición y modernidad; combinar valores y principios permanentes con una constante innovación, y mantener su vocación de entendimiento del entorno, de análisis continuo de la realidad. No es labor de un día ni de un solo hombre; es un trabajo de equipo, un esfuerzo de muchas personas durante 130 años.

Banamex apoya organizaciones e iniciativas relacionadas con la superación de la desigualdad, la atención a grupos vulnerables, el respeto a la diversidad y a los derechos universales, el apoyo a comunidades afectadas por desastres naturales, el impulso a proyectos productivos, la preservación y difusión de las tradiciones culturales de México, el cuidado del medio ambiente y la conservación de la riqueza natural, así como la difusión y el aprendizaje de una cultura financiera que contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas y las familias.

4.3 millones
de personas beneficiadas

190 millones
de pesos invertidos



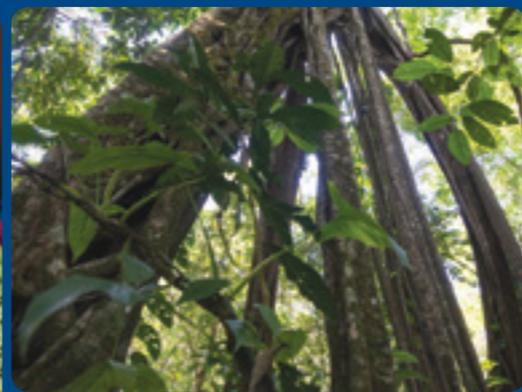
FOMENTO CULTURAL BANAMEX
43 años de trabajo
520 exposiciones
18.5 millones de visitantes
1,200 artesanos apoyados



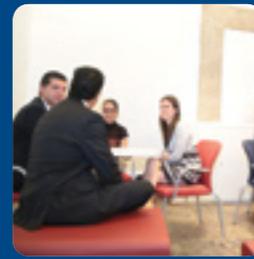
FOMENTO ECOLÓGICO BANAMEX
14 años de trabajo
5 millones de árboles plantados
7 millones de crías de tortuga protegidas



FOMENTO SOCIAL BANAMEX
21 años de trabajo
1,400 millones de pesos a favor de las comunidades desprotegidas del país

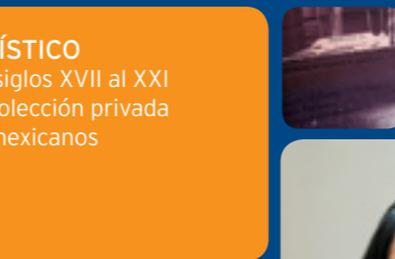


EDUCACIÓN FINANCIERA
7 millones de beneficiarios en 10 años de trabajo
212 materiales didácticos
91 cursos y talleres



VOLUNTARIADO BANAMEX
Más de 200 proyectos en 50 ciudades del país en 10 años de trabajo

ESTUDIOS ECONÓMICOS Y SOCIALES
Aportamos estudios y análisis sobre el entorno económico político y social del país
Premio Banamex de Economía desde 1952



ARCHIVO HISTÓRICO
25 años de resguardar y compartir el acervo documental sobre la historia financiera del país

UNIVERSIDAD BANAMEX
7 años de trabajo
792 egresados de tres licenciaturas y una maestría
35 egresados de diplomados



PATRIMONIO ARTÍSTICO
4,005 obras de los siglos XVII al XXI
La más importante colección privada de artistas y temas mexicanos



SUSTENTABILIDAD
Compromisos:
40% de la energía utilizada en instalaciones provendrá de un parque eólico en 2014
Reducción de 40% del consumo de papel para 2017



COLABORADORES
40,723 colaboradores
51.3% mujeres
48.7% hombres
29.6% de los puestos de dirección ocupados por mujeres
80 colaboradores con alguna discapacidad

CONTENIDO



01. Carta de la Comisión Ejecutiva	4
02. Acerca de este Informe	8
03. 130 años de Compromiso con México	14
04. Perfil de la organización	16
05. Relación con grupos de interés	22
06. Compromiso Social	32
Fomento Cultural Banamex	36
Fomento Social Banamex	46
Fomento Ecológico Banamex	54
Educación Financiera Banamex	60
Voluntariado Banamex	66
Otras Iniciativas	70
07. Ciudadanía Corporativa	76
Gobierno Corporativo	77
Ética y transparencia	83
Cumplimiento normativo	92

08. Nuestros colaboradores	94
Reclutamiento y retención	95
Colaboradores	96
Salud y seguridad	105
09. Compromiso con la sustentabilidad	116
Operaciones y Cadena de Valor	118
Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales	124
Productos y servicios sustentables	127
10. Marca y Publicidad	128
11. Nuestra Empresa	132
12. Anexos.	146

MENSAJE DE LA COMISIÓN EJECUTIVA

Este 2014 Banamex cumple 130 años, una sólida trayectoria en la que el compromiso con México se ha mantenido como propósito y sello de identidad de la institución. La historia del Banco combina la tradición con la innovación; aprovecha las experiencias del pasado para un mejor desempeño en el presente y para construir con constancia su visión de futuro. Es también la historia de un análisis riguroso y permanente para comprender el entorno y así dar mejor respuesta a las necesidades de sus clientes. Una ruta marcada por la capacidad institucional de adaptarse a las circunstancias, sin alejarse de sus principios esenciales. Así es como el Banco Nacional de México ha logrado mantenerse a la vanguardia y acompañar al país en su desarrollo.

A lo largo de trece décadas, la institución ha demostrado un compromiso integral con el país, no sólo a través de su labor como intermediario financiero, que es su función primordial, sino también en su papel como empleador y como impulsor de una gran variedad de iniciativas culturales, sociales, ecológicas y educativas que apoyan el desarrollo de las comunidades donde opera y benefician a la sociedad mexicana y al país en su conjunto. Nos enorgullece tener una visión precisa y de tan amplio alcance acerca del significado de nuestro compromiso social, que se evidencia en la inversión de recursos económicos, materiales y humanos para llevar a cabo una labor organizada y profesional en estos ámbitos.

Con base en la misma capacidad y determinación que ha mostrado para adaptarse a nuevas circunstancias y mantener su liderazgo en la provisión de servicios financieros, Banamex ha logrado evolucionar en sus tareas de compromiso social. Por muchos años se puso particular énfasis en la ampliación e institucionalización de dichas tareas, lo cual dio origen a Fomento Cultural, Fomento Social, Fomento Ecológico, Educación Financiera, Voluntariado y Sustentabilidad.

En 2013, Banamex se dio a la tarea de actualizar, reformar y consolidar la misión, la visión y los valores de las áreas no lucrativas que tienen incidencia en el bienestar de las comunidades en las que trabaja, con la intención de mejorar su organización y resultados, pero conservando la esencia del compromiso que ha sido una de sus características durante 130 años. En este sentido, en conjunto con el equipo de planeación estratégica, y luego de un detallado proceso de análisis, se adaptó la visión de las áreas para orientar su práctica buscando el mayor impacto social. También se hizo el análisis del modelo de gobierno que mejor alinee los objetivos sociales con los de las operaciones del Banco. Se encargó a una entidad independiente, una evaluación de los proyectos de las áreas y la elaboración de una herramienta de evaluación a la medida de las necesidades de las áreas de Compromiso Social.

Durante 2013 también se sentaron las bases para hacer más eficiente la asignación de los recursos materiales y humanos, que es uno de los elementos más importantes para operar con una nueva y más eficaz estructura y organización.

- 01 Mensaje de la Gerencia Ejecutiva
- 02 Acerca de este informe
- 03 130 años de compromiso con México
- 04 Perfil de la organización
- 05 Relación con grupos de interés
- 06 Compromiso social
- 07 Ciudadanía corporativa
- 08 Nuestros colaboradores
- 09 Compromiso con la sustentabilidad
- 10 Marca y publicidad
- 11 Nuestra empresa
- 12 Anexos

Este *Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible* refleja la visión integral del compromiso social de Banamex, cuyo enfoque se ha ampliado y fortalecido a partir de la multiplicidad de experiencias, de un sólido ejercicio de planeación estratégica y de la decisión de comunicar mejor la vasta labor que se lleva a cabo.

Sobre la base de información relativa al ejercicio 2013, el documento pone de manifiesto los logros en diversos ámbitos de la vida institucional: la evolución de los negocios y de la marca; la organización y objetivos de sus órganos de gobierno y de las diversas instancias a través de las cuales Banamex ejerce una ciudadanía corporativa activa y comprometida; el desarrollo de su personal, así como las numerosas acciones y programas que se llevan a cabo en beneficio de la sociedad.

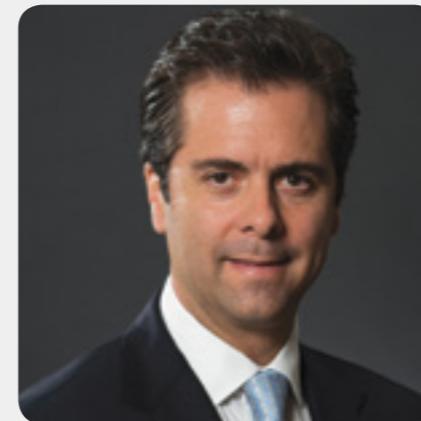
Con este documento, elaborado en apego a los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative, GRI), Banamex informa extensamente de sus acciones y las somete al escrutinio de sus partes interesadas: clientes, colaboradores, directivos, aliados, socios e inversionistas, así como del público en general.

Banamex ha crecido, tanto en su papel como intermediario financiero, como en su rol de empresa integralmente comprometida con la sociedad. Se ha esforzado por cambiar para servir mejor. Así lo ha hecho durante 130 años y lo seguirá haciendo por muchos más, manteniendo su liderazgo en la banca mexicana y orgulloso de ser el Banco Nacional de México.

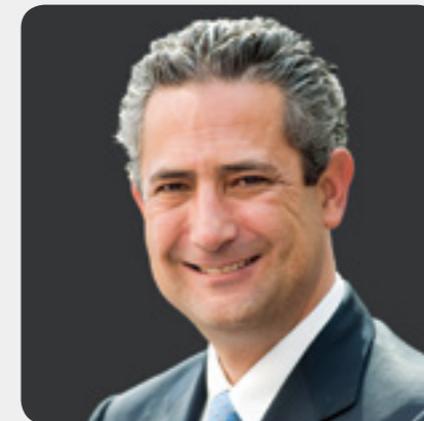
Lo que ha definido a Banamex a lo largo de su historia es su compromiso integral con México, en el que ha sabido mezclar tradición y modernidad; combinar valores y principios permanentes con una constante innovación; mantener una vocación de entendimiento del entorno; de análisis continuo de nuestra realidad. No es labor de un día ni de un solo hombre; es un trabajo de equipo; un esfuerzo de muchas personas durante 130 años.



Manuel Medina Mora Escalante



Javier Arrigunaga Gómez del Campo



Ernesto Torres Cantú



Alexander G. van Tienhoven Prendergast

ACERCA DE ESTE INFORME

En el marco del 130 aniversario de Banamex y conscientes de la importancia de informar con continuidad sobre los avances y retos que enfrenta Banamex en materia económica, social y ambiental, se presenta el *Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013, 130 años con México*, que cubre aspectos relacionados con el desempeño de nuestra organización en el periodo que va del 1º de enero al 31 de diciembre del 2013. Éste es el segundo informe realizado con base en los lineamientos de la Global Reporting Initiative en su versión G3.1 y suplemento sectorial para servicios financieros, y comunica también la adhesión de Banamex a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e informa sobre su cumplimiento.

El tratamiento de temas y la definición de los contenidos de este segundo informe guardan continuidad con el ejercicio anterior y se realiza conforme a la guía, protocolos y suplemento sectorial de la Iniciativa de Reporte Global, y con base en un análisis de materialidad, que consiste en un estudio de los temas que los distintos grupos de interés vinculados con Banamex desean conocer acerca de sus acciones. Entre estos temas destacan los siguientes: gobierno corporativo, relación con los grupos de interés, cambio climático, ética e integridad, desarrollo de capital humano e impactos sociales, entre otros.

El proceso general de identificación de grupos de interés derivado del análisis de materialidad consistió en un análisis de los asuntos claves e indicadores cuantitativos y cualitativos encontrados en reportes GRI de la industria en asuntos o temas valorados por el Índice de Sustentabilidad de Mercados Emergentes de Dow Jones, y tratados en la GRI para el sector financiero. A partir de lo anterior, se construyó un listado general que sirvió de base para evaluar la información publicada.

Los criterios de selección de los temas fueron fundamentalmente tres: sector y actividades relevantes para Banamex, carácter avanzado en materia de responsabilidad social/ sostenibilidad (aspectos ambientales, económicos y sociales) y disponibilidad de información pública en la materia.

Los asuntos están agrupados de acuerdo con la metodología propuesta por los índices de sostenibilidad de referencia. Los asuntos son desglosados hasta un tercer nivel de detalle, con el objeto de precisar los diferentes aspectos.

El análisis conjunto de las variables de madurez y riesgo, de acuerdo con los análisis desarrollados anteriormente, permiten decidir cuáles son los asuntos materiales del sector. Los asuntos materiales se sitúan en un mapa y la posición que cada asunto ocupa en éste permite sugerir el enfoque que podría adoptarse ante cada uno.

La materialidad es analizada de acuerdo con las dos variables identificadas al comienzo del estudio: por un lado la madurez, entendida como la atención que las compañías del sector dedican a cada uno de los asuntos, y por otro el riesgo, entendido como la atención que los temas reciben del exterior.

El resultado del análisis tiene como objetivo orientar a Banamex en la confirmación de los temas económicos, ambientales y sociales relevantes, así como en la identificación de aquellos temas que actualmente no formen parte de su estrategia, pero que representan un área de oportunidad y/o ventaja competitiva para el Banco.

Los datos contenidos en este informe son comparables con los del ejercicio anterior, en el que analizamos y reportamos nuestro desempeño en 2011 y 2012. En esta ocasión, se presenta la información para 2013, manteniendo la cobertura de temas, los métodos de valoración y la expresión de indicadores a fin de asegurar la comparabilidad entre periodos y dar testimonio de los avances logrados.

Los temas que se abordan reflejan las políticas que rigen en todo el Grupo Financiero y que son aplicables para todas las subsidiarias. Por ello, y salvo que se indique expresamente, se presenta datos y cifras acumuladas para todo el Grupo Financiero y no por cada una de las subsidiarias en lo particular. Esto se manifiesta de modo claro en el tratamiento de aspectos como gobierno corporativo, recursos humanos, indicadores económicos y participación de mercado, y también en el reporte de políticas y mecanismos de control interno, inmuebles, relación con proveedores, compromiso social, gestión de la marca, así como huella ambiental y operativa.

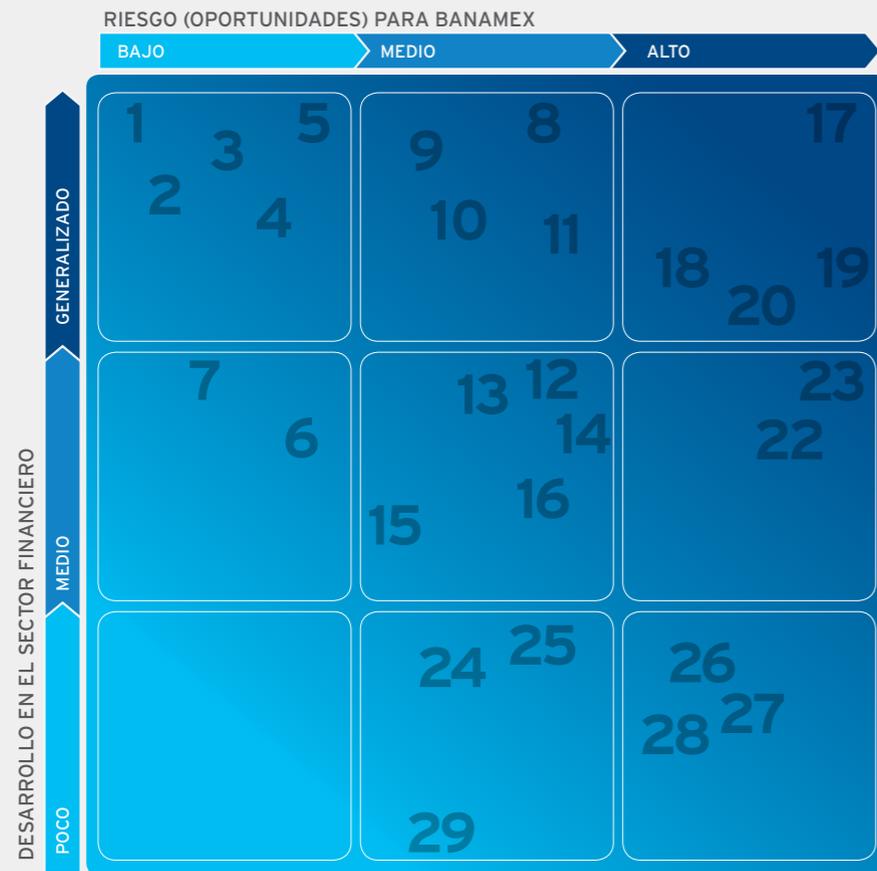
Desde su origen, Banco Nacional de México estableció el apoyo al desarrollo como su vocación. Así en la fundación del Banco, el 2 de junio de 1884, se estableció: “El éxito de la institución consistirá en que, al ayudar con largueza aunque con la prudencia necesaria a la industria, al comercio y a la agricultura nacionales, sepa hacerlo en forma de servir a la vez el interés de la Patria”.

Los temas de interés que surgen del análisis de materialidad se muestran en un esquema que los ubica en términos de su avance y desarrollo dentro del sector empresarial y específicamente dentro del sector financiero, así como de los riesgos que implicaría no trabajarlos o no comunicarlos.

El esquema ayuda a ubicar cada uno de los temas por su relevancia, grado de desarrollo y riesgo, con el propósito de avanzar en el análisis de las que constituyen áreas de oportunidad para Banamex.

El análisis de materialidad refleja los temas que los distintos grupos de interés vinculados con Banamex desean conocer acerca de sus acciones.

Esquema de materialidad



- | | |
|---|---|
| 1. Satisfacción de empleados | 17. Relación con grupos de interés |
| 2. Atracción y retención de talento de empleados | 18. Desarrollo de políticas ambientales |
| 3. Gestión de la relación con clientes | 19. Gobierno corporativo |
| 4. Manejo de estándares con proveedores | 20. Comunicación de impactos sociales e inclusión financiera |
| 5. Gestión de residuos | 21. Comunicación sobre desarrollo de productos |
| 6. Manejo de huella ambiental y operativa | 22. Información sobre respeto a derechos humanos |
| 7. Relación con accionistas | 23. Información sobre políticas de ética e integridad |
| 8. Gestión de la responsabilidad social corporativa | 24. Prácticas relacionadas con la biodiversidad |
| 9. Impulso a la ecoeficiencia energética | 25. Información sobre salud y seguridad ocupacional |
| 10. Desarrollo de capital humano | 26. Información sobre políticas relacionadas con la corrupción y el soborno |
| 11. Factores relacionados con el cambio climático | 27. Prácticas en materia de transparencia |
| 12. Comunicación de indicadores financieros | 28. Información sobre relaciones con gobiernos |
| 13. Gestión de la marca | 29. Medición de emisiones atmosféricas |
| 14. Gestión de riesgos | |
| 15. Gestión de los recursos hídricos | |
| 16. Prácticas laborales | |

Con base en la información que contiene, el presente informe se autodeclara con un nivel de aplicación A+ con base en los principios de la versión G 3.1 de GRI y suplemento sectorial para servicios financieros. Por segunda ocasión, fue verificado por un tercero independiente y sometido para su revisión al *GRI-check level* para validar el nivel de cumplimiento.

En cada capítulo se abordan temas relevantes para los indicadores reportados y, cuando es necesario, se explican con mayor detalle los métodos usados para su determinación y se precisan los datos cuantitativos específicos para cada uno de los indicadores en anexos ubicados al final del informe.

Las técnicas de medición se basan en los protocolos de GRI para precisar los cálculos de estimación de los datos que se presentan, los cuales son resultado de la acumulación y el análisis de información cuantitativa recolectada por las diferentes áreas del Grupo Financiero respecto a cada uno de los indicadores a lo largo del periodo de reporte.

Agradecemos de antemano cualquier comentario sobre el presente documento. Para mayor información sobre nuestros procesos, productos y desempeño financiero, consulte la página www.banamex.com.mx o a través de nuestras oficinas ubicadas en Act. Roberto Medellín No. 800 2o. piso sur. Col. Santa Fe. C.P. 01210 México D.F. Teléfono 52 (55) 22267426 con Ana Vanessa González Deister, Directora Operativa de Fomento Social y Ecológico Banamex.

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que Banamex ha presentado su memoria "Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013. 130 años con México." a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/AIC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 29 de abril 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
 Ásthildur Hjaltadóttir
 Director de Servicios
 Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Banamex ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del mundo para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizadas en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 25 de abril 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



Informe de verificación limitada independiente del Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013 - 130 años con México

Al H. Consejo de Administración de Banamex

De acuerdo al requerimiento de Banamex, hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre los contenidos de información y datos presentados en el Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013 - 130 años con México.

El contenido de dicho Informe es responsabilidad de la Administración de Banamex. Nuestra responsabilidad ha consistido en emitir conclusiones sobre la consistencia y fiabilidad de los datos cuantitativos e información no financiera incluidos en dicho informe, en función de los trabajos de verificación de acuerdo al alcance que describimos en las secciones siguientes.

Debe considerarse que el presente informe de verificación no tiene la intención de evaluar, ni evaluar, el desempeño de BANAMEX en relación con la sustentabilidad.

Bases y objetivo de la verificación

Nuestro trabajo ha sido efectuado de acuerdo con las normas de verificación ISAE 3000¹ relativas al aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un grado de aseguramiento limitado, y que la información presentada en el Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013 - 130 años con México de BANAMEX:

- Es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la administración.

- Es preparado de acuerdo con las guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI) y el Suplemento sectorial *Financial Services* en su versión 3.1, confirmando además la autodeclaración realizada por Banamex del nivel de aplicación A.
- Comunica los avances realizados en la aplicación de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en sus actividades empresariales y describe las medidas adoptadas y los resultados obtenidos al respecto.

Alcance

Para la realización de este trabajo, examinamos sobre bases muestrales la información cualitativa y cuantitativa contenida en el informe, a través de:

- entrevistas a los responsables de la información cualitativa y cuantitativa, de los indicadores seleccionados,
- el análisis de confiabilidad de los sistemas y procedimientos relativos a la obtención, captura, procesamiento y reporte de la información,
- la verificación de que los datos incluidos en el reporte son consistentes con los documentos de respaldo revisados y que proceden de fuentes con soportes verificables,
- la revisión de fórmulas, exactitud aritmética y lógica de las estimaciones.

¹ Estándar por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC)



Recomendaciones

Formulamos las siguientes recomendaciones para contribuir a la mejora continua sobre la calidad del Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013 - 130 años con México de BANAMEX:

- Fortalecer los controles internos de los procesos de recolección, consolidación y presentación de los datos e información publicados.
- Fortalecer los canales de comunicación con los distintos grupos de interés de Banamex.
- Fortalecer el conocimiento de los requerimientos específicos de los indicadores de acuerdo a lo que establece GRI para madurar y eficientar el proceso de reporte.
- El equipo consolidador del Informe debe conocer los procesos y origen de la información, así como realizar validaciones sobre bases muestrales que incluyan la revisión de los documentos fuente de las partidas seleccionadas, para confirmar la exactitud y totalidad de la información con una revisión interna periódica, particularmente en el caso de los indicadores medioambientales y de horas de capacitación (laborales y derechos humanos).
- Difundir internamente el Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013 - 130 años con México de BANAMEX y las bases sobre las cuales está hecho, como son las guías de la GRI G3.1 y su suplemento sectorial *Financial Services*, con el objetivo de que el personal que provee información, conozca el proceso de consolidación del informe y el fin que tendrá dicha información.

Conclusiones

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación anteriormente descritos, podemos concluir que:

- No ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que la información presentada en el Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013 - 130 años con México de BANAMEX contiene errores materiales;
- no ha llegado a nuestro conocimiento aspecto alguno que nos haga pensar que el Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013 - 130 años con México de BANAMEX no ha sido preparado de acuerdo a la "Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative" y su suplemento sectorial "*Financial Services*" en su versión 3.1.
- no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la auto declaración efectuada por BANAMEX del Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible 2013 - 130 años con México 2013 no corresponde a un nivel A de acuerdo a los principios de la GRI G3.1 y su suplemento sectorial "*Financial Services*".

México, D.F. a 12 de mayo de 2014

Enrique Bertran Sánchez
Socio
Sustentabilidad y Cambio Climático
PwC México



130 AÑOS DE COMPROMISO CON MÉXICO

A lo largo de sus 130 años de historia, Banamex ha participado activamente para mejorar el sistema bancario y a la vez ha aportado experiencia y recursos a favor de las causas más sentidas en beneficio de la sociedad mexicana.

Al nacer el Banco Nacional de México en 1884, el país contaba con años de experiencias aisladas y fragmentarias que habían familiarizado sólo a unos cuantos sectores de la población con el uso y las ventajas de los servicios bancarios.

El 2 de junio de 1884 el Banco Nacional Mexicano abrió sus puertas con una concesión que le permitió operar como banco comercial y cumplir funciones de Banco de Estado. Hoy, a 130 años del inicio, Banamex ha participado activamente en fortalecer el sistema bancario mexicano al ofrecer productos, servicios de vanguardia, experiencia y recursos a favor del desarrollo integral y del bienestar de la sociedad.

Son 13 décadas de mostrar un compromiso enfocado en el desarrollo social, en mejorar la calidad de vida de la población, en la conservación del medio ambiente, así como en la promoción y preservación de los valores culturales y del patrimonio artístico de México.



1884 1900 1910 1920 1930 1940 1950 1960 1970 1980 1990 2000 2010 2013

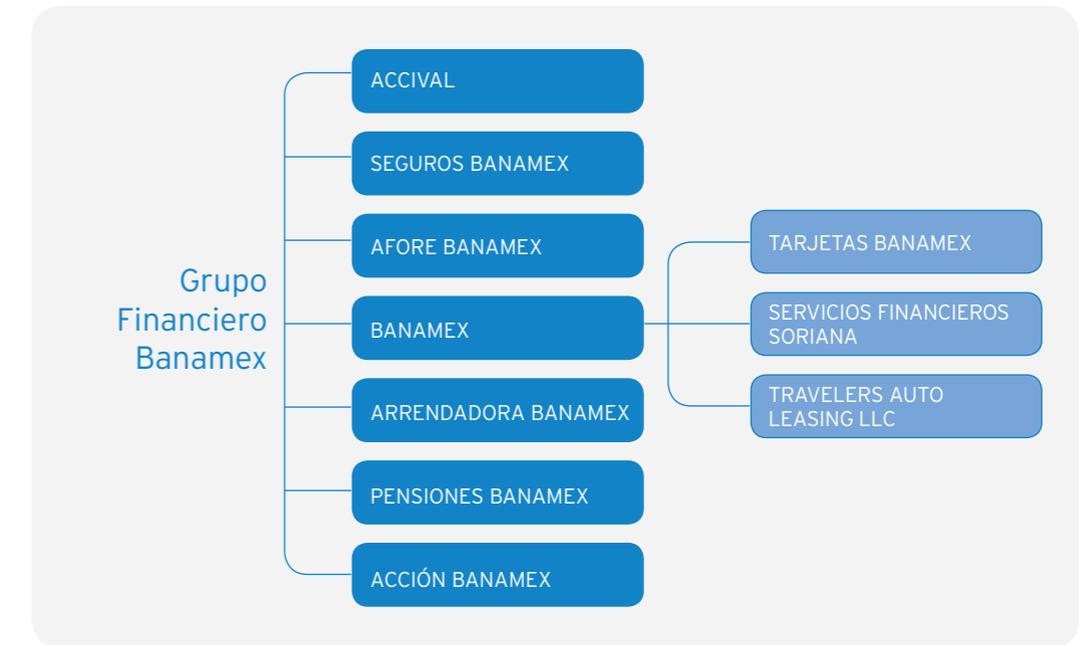
<p>1884 Nace Banco Nacional de México</p> <p>Inicia la colección de arte mexicano más importante</p> <p>Opera como banco comercial y cumple funciones de banco de Estado</p> <p>Emisión de papel moneda</p>	<p>1900 Respalda la creación de la caja de préstamos para obras de irrigación y fomento a la agricultura</p> <p>1905 Participa en la creación de un fondo regulador de la circulación monetaria</p>	<p>1910 Coopera eficazmente para convertir la deuda pública exterior</p>	<p>1925 Revista <i>Examen de las condiciones bancarias e industriales</i></p> <p>1926 Emisión de cheques de viajero nacionales</p> <p>1928 Primeras operaciones de fideicomiso</p> <p>1929 Revista <i>Examen de la situación económica de México</i></p> <p>Primeras cuentas de ahorro bancarias</p>	<p>1935 Creación de Financiera Crédito Bursátil</p>	<p>1946 Apoyo a víctimas del volcán Parícutín, primera acción institucional en desastres naturales</p> <p>1947 Servicio de Autobanco</p> <p>Servicio de crédito y asesoría al comercio exterior</p>	<p>1951 Surgen las filiales financiadoras de ventas y sociedades generales de inversiones e inmuebles</p> <p>1952 Servicios de crédito personal y corresponsales</p> <p>Premio Banamex de Economía</p>	<p>1963 Se destinan recursos para financiar vivienda social</p> <p>1966 Inicia la era de la automatización bancaria con el equipo GE-415</p> <p>1968 Primera tarjeta de crédito de Latinoamérica</p> <p>Libreta de ahorro escolar</p> <p>1969 Compañía de Seguros América se transformó en Seguros América Banamex, filial del Banco.</p>	<p>1971 Fomento Cultural</p> <p>1973 Primer cajero automático, ATM</p> <p>1979 Primer centro bancario de atención telefónica en México</p>	<p>1984 Primer Centenario</p> <p>Casa de Bolsa</p> <p>Banca de la Mujer</p> <p>Banca en su Casa</p> <p>Se automatiza el servicio de tarjetas de crédito</p> <p>Premio Atanasio G. Saravia de historia regional mexicana</p> <p>1985 Apoyo a víctimas del sismo en el D.F.</p> <p>1986 Cuenta Maestra Banamex</p> <p>Banco en su Empresa</p> <p>1989 Tarjetas de débito en México</p>	<p>1991 Surge el Grupo Financiero Banamex - Accival</p> <p>Archivo Histórico</p> <p>1992 Banco en el Súper</p> <p>Fomento Social</p> <p>1993 Apoyo a la creación del Papalote, Museo del Niño</p> <p>1995 Seguros Banamex</p> <p>1996 Apoyos sociales a través de Invermático y Pagomático</p> <p>Grandes Maestros del Arte Popular</p> <p>1997 Afore Banamex</p> <p>Banamex, el banco del Teletón</p> <p>1998 Internet bancario</p>	<p>2000 Fomento Ecológico</p> <p>2001 Banamex se integra a Citi</p> <p>2002 Tarjetas con chip</p> <p>2004 Programa de Voluntariado</p> <p>Educación Financiera</p> <p>Inauguración del Palacio de Cultura Banamex y del Domo Digital Banamex en el Museo Papalote</p> <p>2005 Premio Banamex a la Microempresa</p> <p>2006 Acceso seguro a Bancanet : Netkey</p> <p>Primer Certamen Interuniversitario Accigame</p> <p>2007 Universidad Banamex</p> <p>2008 Banca Móvil</p> <p>Premio Banamex de Educación Financiera</p>	<p>2012 POS Móvil (Punto de Venta Móvil)</p> <p>Transfer en México</p> <p>Contactless</p> <p>Creación de Banca Sustentable</p>	<p>2013 iAcepta, Terminal Punto Móvil</p> <p>Kiosko digital Banamex, sucursal 24 horas</p> <p>Lanzamiento de la estrategia Juntos por la Sustentabilidad</p> <p>Compromiso de abastecimiento de 40% de la energía a través de fuentes limpias</p> <p>Lanzamiento de la estrategia Educación Financiera para Colaboradores, diseñada e implementada por Cultura Organizacional y Educación Financiera Banamex</p>
--	---	---	--	--	---	--	---	---	--	---	---	---	---

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Grupo Financiero Banamex es una subsidiaria controlada directamente por Citicorp Holdings LLC, la cual, a su vez, es subsidiaria indirecta de Citigroup, con sede en Nueva York, Estados Unidos de América. Citigroup está presente en más de 160 países en Europa, Medio Oriente, África, Asia, América del Norte y América Latina.

Con activos por 1.8 billones de dólares al 31 de diciembre de 2013, 200 millones de cuentas y 251 mil colaboradores, Citigroup es una de las organizaciones bancarias y financieras más grandes del mundo, cuyas acciones cotizan en las bolsas de Nueva York y México, entre otras.

Estructura del Grupo Financiero Banamex



Cabe mencionar que las áreas de Compromiso Social están incorporadas dentro del equipo de trabajo del Grupo Financiero. Los fomentos son asociaciones civiles vinculadas al Grupo Financiero y dependen de la Dirección de Compromiso Social, la cual depende de la Dirección Corporativa de Administración.

Al 31 de diciembre de 2013, de conformidad con los Boletines Estadísticos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), Grupo Banamex fue considerado, en todos los casos, líder o segundo intermediario financiero más importante en México con relación a activos, cartera de crédito, depósitos, sociedades de inversión, fondos para el retiro y corretaje bursátil, entre otros negocios.

Al cierre de 2013, Grupo Banamex mantiene una de las primeras posiciones a través de sus principales subsidiarias en prácticamente todas las áreas de la intermediación financiera en México. A través de Banamex tiene una participación de mercado de aproximadamente 18% en activos, 16% en cartera vigente y 17% en depósitos bancarios. De acuerdo con cifras publicadas por la Consar, a través de Afore Banamex mantiene una participación de 17% en los activos administrados y de 22% en

las utilidades de esta industria. Por su parte, Accival conserva su posición como una de las casas de bolsa líderes en corretaje bursátil, con cerca de 8% de las operaciones realizadas en la Bolsa Mexicana Valores (BMV), de acuerdo con el Boletín de Indicadores Bursátiles de la BMV. Los fondos manejados por Impulsora de Fondos Banamex representan 27% de esta industria, de acuerdo con cifras publicadas por la AMIB.

A menos que se especifique de otro modo, las referencias en el presente documento a Banco, Grupo, Banamex, Banco Nacional de México, se refieren indistintamente a Grupo Financiero Banamex y a Banco Nacional de México.

Cifras relevantes de Grupo Financiero Banamex

	Al 31 de diciembre de		
	2011	2012	2013
Clientes	20 millones	21 millones	21 millones
Sucursales	1,669	1,704	1,683
Cajeros automáticos	6,029	6,277	6,609
Corresponsales	4,769	17,986	18,212
Centros Financieros Soriana	332	323	290
Terminales punto de venta	68,272	82,942	101,376
Operaciones diarias	14 millones	18.5 millones	48 millones
Operaciones de banca electrónica	227.45 millones	266.32 millones	292.88 millones
Colaboradores*	43,275	41,106	40,723

*Reducción 2012 a 2013 por la venta de la filial Crédito Familiar, que inició en 2012 y culminó en el ejercicio 2013.

Grupo Financiero Banamex realiza operaciones en las 31 entidades federativas y el Distrito Federal que integran la República Mexicana, ofreciendo una gran diversidad de productos y servicios financieros a través de una amplia red de sucursales y otros canales de distribución, entre los cuales se encuentran los cajeros automáticos, los corresponsales bancarios, las terminales punto de venta, los servicios de audiomático e internet, los servicios vía teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos. En cada uno de estos canales se cuenta con ejecutivos especializados para ofrecer servicios diferenciados y personales que respondan a las necesidades de los clientes.

Al 31 de diciembre de 2013, Banamex ocupaba 5,873 inmuebles, de los cuales aproximadamente 95% eran arrendados y el resto propios. La superficie ocupada por los inmuebles es de 1,848,343 m², en los que

la red de sucursales representa 51% y los edificios corporativos y oficinas diversas el resto. Todos los inmuebles están asegurados y ninguno presenta gravamen o forma parte de garantías relacionadas con financiamientos del Banco.

Cabe mencionar que durante el ejercicio 2013 se suspendieron las operaciones de Acción Banamex, una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM), entidad regulada, con la intención de incorporar sus actividades a otra área interna de Banamex dedicada a los agronegocios, lo cual se completará durante 2014.

El cambio más significativo dentro del tamaño y estructura, capital social o propiedad de la empresa dentro del periodo de reporte fue por la venta de la filial Crédito Familiar, que inició en 2012 y culminó en 2013.

Los primeros años de la década de 1920 marcaron el resurgimiento del banco, después de cinco años de actividad restringida.

A un año de su reapertura, prestaba ayuda para la reanudación del servicio de la deuda pública mexicana y ya había reabierto 25 sucursales ubicadas en 17 capitales estatales y en ocho importantes ciudades del país.

Entre 1922 y 1934, el personal del Banco Nacional de Mexico trabajó arduamente para que la institución participara en la magna obra de reconstrucción económica que se desarrollaba en México.

Para 1934 contaba con 37 sucursales, cinco agencias foráneas y una oficina en Nueva York.



Del total de su red de sucursales, 171 están ubicadas en tiendas de autoservicio o dentro de las instalaciones de empresas u oficinas gubernamentales.

En 2013 se registró una disminución de sucursales respecto a 2012 equivalente a 3% del total, para llegar a 1,683 sucursales. Esta disminución se compensó con un incremento en la instalación de sucursales automáticas en 47 ciudades del país, lo cual hace más eficiente el servicio y disminuye los costos operativos.

Como resultado de la automatización y un mejor servicio al cliente, se ofrecen canales alternativos para que los clientes realicen sus operaciones. Durante 2013 se llevaron a cabo estrategias para impulsar y motivar el uso de la banca electrónica y cajeros

automáticos. Los resultados se consideran exitosos, pues se presenta un crecimiento anual de transacciones electrónicas en 2013 de 10% en banca electrónica y 3% en cajeros automáticos, respecto al ejercicio anterior.

Durante 2013, la banca digital representó el 50% de las transacciones financieras y 98% de las transacciones no financieras de la institución, que totalizan 760 millones de operaciones electrónicas en diferentes medios.

Se estima que más de siete millones de usuarios utilizan dichos servicios electrónicos, lo que constituye un ejemplo del compromiso social de Banamex con el sistema bancario, con la sociedad y con el medio ambiente.



Sucursales de Banamex en la República Mexicana



Al nacer, el Banco tenía sucursales en Mérida, Veracruz, Puebla, Guanajuato, San Luis Potosí y Querétaro y, unos meses después, abrió otra en Guadalajara.

En la actualidad cuenta con más de 1,683 sucursales con representación en 1,500 municipios, en los que atiende a aproximadamente un millón de usuarios por día. En 92 plazas del país, Banamex constituye la única presencia de instituciones bancarias.

División	Estado	Sucursales
Metropolitana	Distrito Federal	237
	Estado de México	127
Golfo Peninsular	Campeche	14
	Quintana Roo	20
	Tabasco	35
	Veracruz	102
	Yucatán	29
		200
Norte	Chihuahua	56
	Coahuila	40
	Durango	14
	Hidalgo	1
	Nuevo León	97
	San Luis Potosí	4
	Tamaulipas	58
	Veracruz	2
		272
Sur	Chiapas	36
	Guerrero	37
	Morelos	35
	Oaxaca	36
	Puebla	62
	Tlaxcala	9
	215	
Centro	Aguascalientes	15
	Estado de México	48
	Guanajuato	77
	Hidalgo	35
	Jalisco	1
	Querétaro	26
	San Luis Potosí	18
	Zacatecas	12
		232
Noroeste	Baja California Norte	56
	Baja California Sur	17
	Sinaloa	50
	Sonora	50
	173	
Occidente	Colima	12
	Jalisco	138
	Michoacán	61
	Nayarit	16
	227	
Total		1,683

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Actualmente –de la misma manera como se expresó al festejar sus primeros 100 años de vida– “Banamex continúa en el camino de servir a los intereses que le son tan caros, tan substanciales, que van grabados en su nombre: los intereses nacionales, los intereses de México”.

Al hablar de la actividad y el impacto de una empresa, adquiere relevancia especial el concepto de grupos de interés; es decir, todas las personas, grupos u organizaciones que mantienen una relación directa o indirecta con la empresa y pueden afectar o ser afectadas por las actividades de la misma.

Las empresas, con su actividad, generan impactos que afecta positiva y negativamente a los grupos de interés, a los cuales es necesario identificar y analizar para minimizar el impacto negativo y optimizar el positivo, además de propiciar instancias de diálogo e interrelación.

Entre los grupos de interés con los que se vincula Banamex podemos mencionar a los clientes, colaboradores, directivos, accionistas, consejeros, socios, proveedores, acreedores, autoridades, reguladores, competidores, participantes en los mercados financieros, tenedores de deuda, organizaciones empresariales, medios de comunicación, analistas y observadores financieros, y comunidades locales en las que opera.

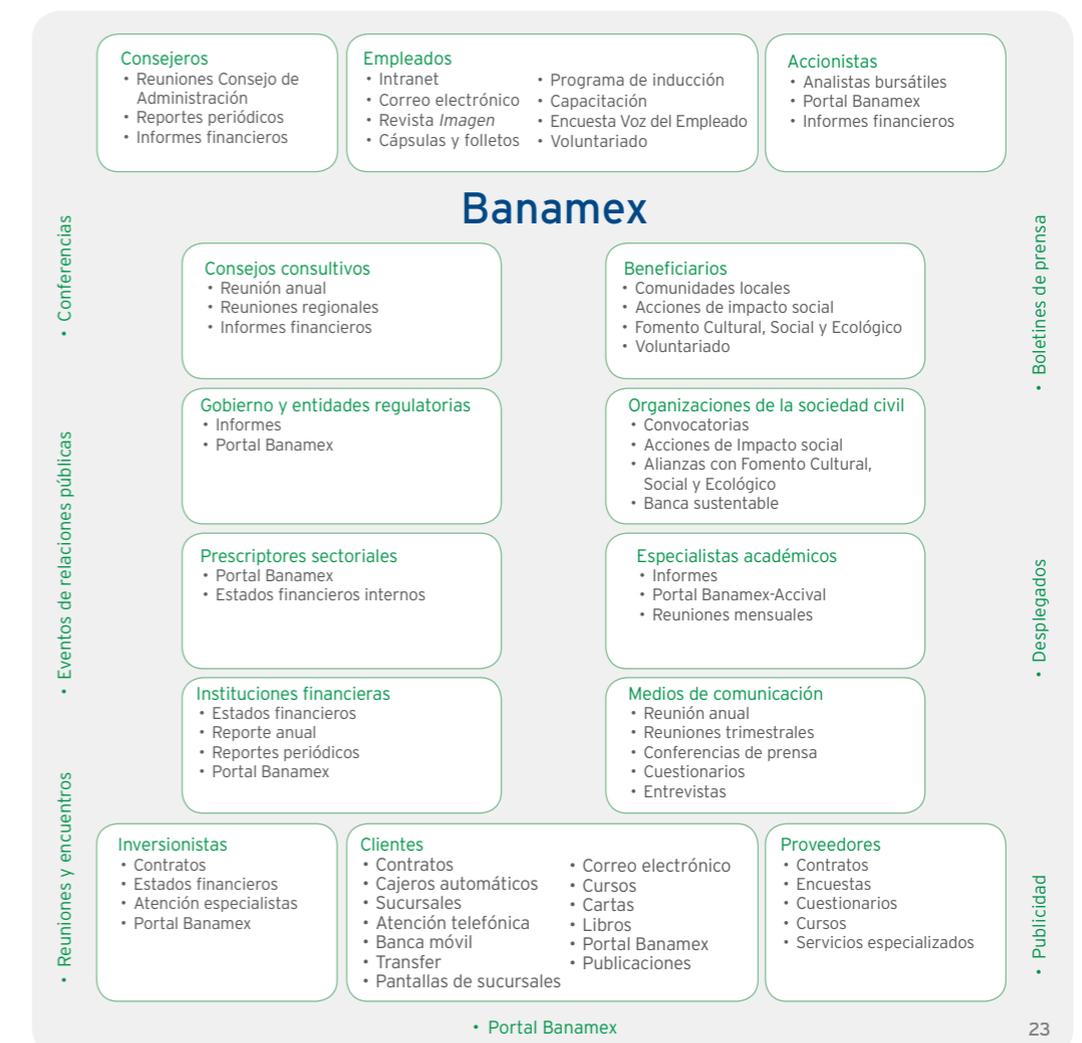
Con todos estos grupos de interés, Banamex mantiene una relación que se pone de manifiesto en su labor como intermediario financiero y como proveedor de una gran diversidad de productos y servicios a lo largo de 130 años. Lo anterior se hace evidente también en su papel como generador de empleos de calidad para un gran número de personas, y como promotor de inversiones y actividades del área denominada Compromiso

Social, que engloba los esfuerzos que se realizan sin fines de lucro, en beneficio de la sociedad y en una amplia esfera que va más allá del ámbito central de actividad y responsabilidad del Grupo. Entre ellas están las acciones en el combate a la pobreza y el apoyo a grupos y comunidades vulnerables; la preservación y el fomento del arte, la cultura, la historia, los valores y las tradiciones del país; el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales, así como la promoción de la educación financiera como medio para elevar la calidad de vida de las personas.

Con el fin de construir y mantener relaciones sólidas, transparentes y de largo plazo con los grupos y sectores interesados en su actividad, Banamex cuenta con canales de contacto permanente y lleva a cabo una comunicación constante, fluida y abierta, en la que toma en cuenta las solicitudes, inquietudes y preocupaciones de cada uno de ellos.

El esquema que aparece a continuación ilustra la relación y los canales de comunicación con los principales públicos y actores interesados.

Grupos de interés y canales de comunicación



Las relaciones de mayor relevancia y frecuencia son las que tenemos con:

Clientes

Los clientes de Banamex son el pilar fundamental de su crecimiento, por lo que se desarrollan estrategias para entender y atender mejor sus necesidades, mantenerlos bien informados y construir relaciones de largo plazo. Dado que existen necesidades diferenciadas, Banamex cuenta con productos, así como canales de contacto y de consulta para diversos segmentos de clientes, por ejemplo personas físicas, empresas grandes, pequeñas y medianas empresas (Pymes), instituciones y gobierno.

Entre los canales para conocer las necesidades e inquietudes de sus clientes, está el contacto personalizado en sucursales, el correo electrónico, los números de contacto nacionales e internacionales y el portal web.

Banamex tiene un modelo de operación centrado en el cliente y su normativa interna establece la obligación de darle prioridad, brindarle asesoría, ofrecerle productos y servicios de calidad y actuar siempre con el más alto nivel de integridad.

Banamex tiene la obligación de proteger toda la información personal y confidencial sobre los clientes y utilizarla con apego a la normatividad, lo que también se exige a las empresas que prestan sus servicios al Banco.

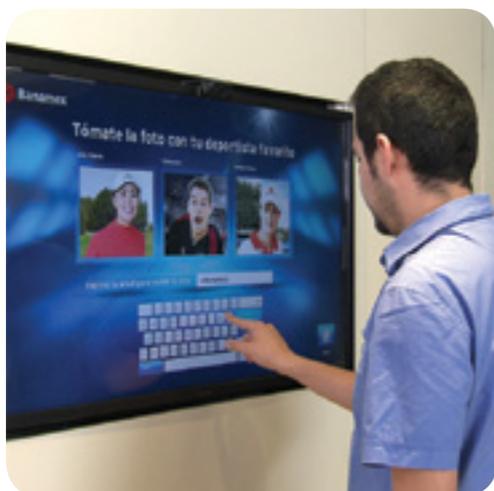
Banamex da cumplimiento a las leyes y la normatividad en materia de privacidad y de seguridad de la información, temas en los que se adhiere a los más altos estándares, que incluyen, entre otros, la denominada Política y Estándares sobre Manejo de Tecnología de la Información y los Estándares de Seguridad de la Información, sobre los cuales brinda capacitación continua a sus colaboradores, a fin de que sepan proteger la información personal y confidencial de los clientes.

Banamex mantiene el principio de trato justo al relacionarse con clientes, proveedores, competidores y colaboradores. Nadie puede aprovecharse de la manipulación, el encubrimiento, la alteración y/o el abuso de información confidencial.

Al fungir como fiduciario, el banco tiene la obligación legal de actuar de acuerdo con los mejores intereses de sus clientes, colocándolos por encima de los propios y de los de sus filiales o colaboradores. El fiduciario debe actuar con prudencia, tratar a los clientes de forma justa, mantener la confidencialidad de la información, proteger los activos fiduciarios e informar a los clientes sobre cualquier conflicto de intereses o evitarlos por completo, si así lo determinan las leyes.

En ningún caso está permitido requerir a los clientes que compren o contraten un producto o servicio como condición para tener acceso a otro.

Desde su origen, los órganos de gobierno de Banamex dieron prioridad a la atención eficiente de los clientes que acudían personalmente a sus oficinas así como a los negocios del Banco.



En 1957, el número de oficinas de Banamex aumentó de 39 a 140, incluidas cuatro en el extranjero (Nueva York, Los ángeles, Madrid y París) y el número de empleados en nómina llegó a 5,496.

Colaboradores

Banamex promueve el trabajo en equipo, ofrece oportunidades que impulsan, desarrollan y retienen el talento, considerando a sus colaboradores dentro de un sistema que reconoce y premia el mérito. Por ello, Banamex brinda a las personas que sobresalen por la calidad de sus aportaciones las mejores oportunidades para desarrollar su potencial, fomenta el trato respetuoso entre compañeros, defiende y alienta la diversidad y promueve la responsabilidad de cada uno de los colaboradores en los éxitos y fracasos de los proyectos en los que participan.

Banamex reconoce y protege la información personal y confidencial de sus colaboradores. Esta información no es ni debe ser compartida ni analizada fuera de la institución y solamente puede ser consultada por las personas autorizadas. Cada colaborador está obligado a cumplir con todas las políticas y lineamientos en materia de seguridad y privacidad en el uso de datos personales y confidenciales de otros colaboradores.

La diversidad del personal es una de las claves para el éxito como empresa global, por lo que se procura contratar, promover y conservar a las personas más talentosas entre un grupo diverso de candidatos. Banamex tiene un claro compromiso con la igualdad de oportunidades laborales y con el cumplimiento de las leyes relacionadas con las prácticas laborales justas y la no discriminación.

Está prohibida toda forma de discriminación, acoso o intimidación, que son incompatibles con la convicción y la obligación de ofrecer un lugar de trabajo respetuoso, profesional y digno.

La seguridad y protección de las personas en el lugar de trabajo es un aspecto muy importante, por lo que cada uno de los integrantes del Banco debe cumplir con las políticas de higiene y seguridad vigentes, los lineamientos internos, así como las leyes locales e internacionales en la materia para contribuir a mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Un esfuerzo primordial del Banco es su programa de Voluntariado, que desde 2004 y alineado a la estrategia corporativa de Citi, busca promover la participación voluntaria de los colaboradores en actividades a favor del bienestar social y el desarrollo comunitario.

Proveedores

Banamex cuenta con más de seis mil proveedores. El tamaño de la institución y la prestación de servicios con cobertura nacional implican enfrentar retos éticos, sociales y ambientales en todos los aspectos de sus operaciones, incluyendo las compras que realiza y la selección de proveedores de bienes y servicios.

Los productos y servicios se adquieren con base en consideraciones de precio, calidad, disponibilidad, plazos y servicio. Para ser aceptadas como proveedoras, las empresas que ofrecen bienes y servicios requeridos por Banamex deben cumplir con una política de selección y administración de proveedores.

Los contratos para adquirir productos y/o servicios se celebran a través de la unidad de servicios de adquisiciones, encargada de asegurar que las operaciones que Banamex realiza con otras empresas sean en términos del mercado y de conformidad con la legislación aplicable.

Los proveedores del Banco están obligados a cumplir con todas las leyes y las políticas internas establecidas por Banamex y Citi, además de comprometerse a mantener la relación bajo confidencialidad, salvo que su divulgación haya sido aprobada y autorizada previamente. Se alienta a los proveedores a comunicar y cumplir con los lineamientos éticos, sociales y ambientales internos de Banamex dentro de sus organizaciones y a lo largo de toda la cadena de suministro. La denominada Política de Diversidad también se aplica al contratar los servicios de proveedores, alentando la contratación de organizaciones que destaquen por la participación de integrantes de género femenino o que pertenezcan a minorías.

Durante todo el proceso de adquisición deben evitarse los conflictos de interés o revelarse de inmediato, a fin de mantener la equidad y transparencia. Las relaciones con algunos proveedores pueden estar sujetas a restricciones u obligaciones de divulgación en virtud de la legislación que rige las operaciones de títulos, valores u otras leyes.

La información perteneciente a las adquisiciones de bienes y servicios está sujeta a las políticas sobre información propia y confidencial. Dicha información sólo puede compartirse internamente con personas autorizadas y no debe comunicarse fuera de la institución sin autorización previa. Toda comunicación de información con respecto a proveedores debe cumplir con estas normas.

Grupo Financiero Banamex sabe que al apegarse a principios de ética, protección ambiental y derechos humanos en sus políticas de selección de proveedores tiene la oportunidad de influir para hacer que éstos actúen conforme a las mejores prácticas y así impulsar avances en temas como la disminución de desperdicios, el respeto a los derechos humanos y laborales y la reducción de la huella de carbono. Respecto a estos temas destaca la aplicación de cuestionarios a todos los proveedores como medio para verificar que ninguno incurre en prácticas contrarias a los derechos humanos.

Banamex orienta sus decisiones de compras y elección de proveedores conforme a la denominada Declaración de Principios con Proveedores, que es una guía de buenas prácticas de contratación y manejo de recursos a fin de lograr consistencia con los valores éticos y ambientales a lo largo de toda la cadena de suministro. Todos los proveedores deben firmar estos Principios, lo cual contribuye a reducir la posibilidad de llevar a cabo operaciones con proveedores que no cumplan con ellos.

La Declaración de Principios con Proveedores define prácticas que éstos deben cumplir, incluyendo el respeto a la legislación laboral, por ejemplo, el trabajo libre y no forzado; el rechazo al trabajo infantil; el respeto a los horarios de trabajo legales, el trato respetuoso y digno, el pago de salarios conforme a la ley y el cumplimiento de condiciones legales de seguridad e higiene.

Se ha iniciado y avanzado en el proceso para adoptar una política de compras sostenibles, orientada a seleccionar productos y proveedores que contribuyan a reducir el consumo de energía, los residuos y la emisión de gases de efecto invernadero, y a la vez proporcionar incentivos para que todos los proveedores mejoren sus resultados en estos rubros.

Uno de los aspectos que contribuyen a obtener mejores resultados ambientales es la elección preferente de proveedores locales, que reduce las emisiones provocadas por el transporte de insumos y productos. Por tal motivo, Banamex tiene proveedores locales en 98% de las compras que realiza y cada unidad local y regional del Grupo selecciona proveedores en su ámbito geográfico.

Integrantes del Consejo de Administración

Durante 2013, los Consejos de Administración de Grupo Financiero Banamex y de Banco Nacional de México estuvieron integrados por 14 miembros propietarios y 14 suplentes cada uno; sin embargo al 31 de diciembre de 2013 uno de los cargos de consejero suplente se encontraba vacante. Los Consejos designan a los integrantes de las Comisiones Ejecutivas del Grupo y del Banco y fijan su remuneración. Además, designan y remueven al director general y a los principales funcionarios, delegados fiduciarios, al auditor externo del banco, al secretario y prosecretario

del propio consejo y también señalan sus facultades y obligaciones conforme a la Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

La legislación y regulación que le son aplicables establecen los asuntos que deben conocer los Consejos de Administración, dentro de los cuales se incluyen las siguientes materias: operaciones con partes relacionadas, sistemas de control interno, sistemas de remuneración, estados financieros, políticas de operación relevante y límites globales de exposición al riesgo.

Consejos consultivos

Los consejos consultivos de Banamex fueron establecidos en 1987 con el propósito de facilitar el intercambio de información y opiniones entre la institución y empresarios de diferentes regiones del país, además de analizar las posibilidades de desarrollo regional. Los consejos permiten adicionalmente el encuentro y la cooperación entre empresarios de industrias afines.

Existen 22 consejos regionales, cada uno de ellos comprende entre uno y tres estados y existe uno de carácter nacional. Regularmente se llevan a cabo tres reuniones durante el año:

- Una reunión plenaria a la que son invitados todos los consejeros consultivos y los miembros del Consejo de Administración, más de 800 prominentes empresarios y hombres de negocios de diversos sectores que participan activamente en los diferentes Consejos del Grupo.
- Una sesión magna a la que son invitados los miembros de los consejos consultivos de varias divisiones.
- Una sesión regional con la participación de los consejeros del consejo consultivo regional.

El objetivo de las sesiones es proporcionar a los consejeros una visión global, información actualizada sobre economía, política y otros temas de interés, con elementos de juicio para una mejor toma de decisiones, así como escuchar sus opiniones sobre dichos temas.

Tanto en la reunión plenaria y en las sesiones magnas se llevan a cabo mesas de trabajo sobre temas de actualidad que atienden las preferencias que los propios consejeros expresaron. Los expositores son líderes de opinión en cada uno de los temas, así como altos miembros del gobierno federal. En dichas reuniones también se llevan a cabo encuestas con el fin de recabar su opinión sobre diversos temas de interés, entre ellos, temas de responsabilidad social y sustentabilidad.

Inversionistas y mercados financieros

Como emisor de deuda en los mercados nacionales, Banamex cumple con todos los requerimientos regulatorios, especialmente de publicación y transparencia, incluyendo la preparación de informes anuales y trimestrales, difusión de eventos relevantes y publicación de estados financieros, tanto a través de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), como en su propio portal de internet.

Banamex es calificado por las tres mayores agencias calificadoras a nivel internacional: Fitch Ratings, Moody's Ratings Services y Standard and Poor's. Las calificaciones de fortaleza de Banamex otorgadas por estas empresas se encuentran actualmente en los más altos niveles de la industria financiera en México y las correspondientes al ejercicio fiscal de 2013 se presentan al final de este documento.

De 1945 a 1954, Banamex apoyó la industrialización y participó activamente con capital y créditos para la creación y renovación de numerosas industrias.



Prescriptores sectoriales

Entre los organismos sectoriales a los que pertenece Banamex, destaca la Asociación de Bancos de México (ABM), cuya presidencia la ocupa desde 2013 el director general de Grupo Financiero Banamex, Javier Arrigunaga Gómez del Campo. La ABM fue fundada en 1928 con el propósito de representar los intereses generales de la banca. Esta asociación fue creada con la participación de 26 bancos y actualmente tiene como asociadas a todas las instituciones de banca múltiple del país y como invitadas a todas las instituciones de banca de desarrollo.

Desde su fundación, la ABM se ha desempeñado como el organismo cúpula de las instituciones de crédito, ha colaborado con sus asociados en el logro de los objetivos generales y en todas aquellas actividades relacionadas con la prestación del servicio de banca, crédito y modernización del sistema de pagos y ha jugado un papel fundamental en el marco de las relaciones de las instituciones de crédito entre sí y de éstas con el gobierno mexicano, intermediarios financieros no bancarios, otros organismos de representación e instituciones internacionales.

En la actualidad, Banamex participa activamente en los comités de sustentabilidad, de responsabilidad social, educación financiera y mercadotecnia, entre otros, impulsando iniciativas gremiales dentro de estas áreas.

Cabe mencionar que en su calidad de presidente de la ABM durante el ejercicio 2013, el director general de Grupo Financiero Banamex, Javier Arrigunaga Gómez del Campo, encabezó la participación de la ABM para el impulso a la reforma financiera ante el Congreso de la Unión.

Asimismo, durante 2013 Banamex presidió el comité de sustentabilidad de la ABM y desde ese foro ha promovido la elaboración de un protocolo de sustentabilidad para la banca en México.

Banamex también pertenece a la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB), fundada en el año de 1980 con la participación de 25 casas de bolsa y que actualmente agrupa a todos los intermediarios bursátiles autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y por la CNBV. La AMIB es una institución no lucrativa, que realiza sus funciones a través de su Consejo Directivo. La misión de la AMIB es promover el crecimiento, desarrollo y consolidación del mercado de valores como el medio por excelencia para canalizar el ahorro hacia el sector productivo y así propiciar las condiciones que favorezcan su desempeño sano y eficaz.

Además, Banamex participa en la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), en la Asociación Mexicana de Factoraje Financiero y Actividades Similares (Amefac) y en la Asociación Mexicana de Afores (Amafore).

Medios de comunicación

Banamex mantiene una amplia y constante relación con los medios de comunicación a través de canales que van desde la consulta cotidiana hasta la realización de cuestionarios, boletines, entrevistas y conferencias de prensa. Cada trimestre el director general presenta los resultados del Grupo Financiero y al final del año se invita a reporteros, columnistas y editores de los medios a una reunión para hablar sobre la marcha general de la institución y para escuchar sus preguntas y comentarios.



Redes sociales

En 2011 se inició una estrategia de comunicación y de relación con los grupos de interés en los medios más novedosos, las redes sociales, Facebook, Twitter y posteriormente YouTube, que ofrecen un canal para mantener una comunicación cotidiana y ágil con clientes y público en general. Se ha logrado una presencia cada vez mayor en estos medios con una estrategia de información semanal sobre indicadores económicos clave para los seguidores interesados en temas financieros y económicos, además de una difusión constante y muy diversa sobre las acciones de las áreas que integran el compromiso social de la institución.

Al cierre de 2013, la página de Banamex en Facebook registró 1,376,500 seguidores y la cuenta de Banamex en Twitter (@Banamex) mantenía 108,071 seguidores. Asimismo la página oficial www.banamex.com registró 154,577,234 visitas, con un promedio mensual de 12.8 millones de visitantes.

Un elemento a destacar es el lanzamiento de la campaña digital Firmas el 20 de agosto de 2013, que busca generar un diálogo con la comunidad interesada en conocer e involucrarse en los proyectos de Compromiso Social. A diciembre de 2013, el sitio de Compromiso Social www.compromisosocial.com.mx fue visitado por 153,968 personas y se registraron 38,500 firmas.

Adicionalmente, la cuenta de Twitter @FomentosBanamex, sumó 1,500 seguidores y los videos de Compromiso Social en YouTube registraron 4,088 visitas.

Académicos y especialistas

Banamex se ha distinguido por su interés y presencia en el conocimiento de la realidad mexicana, particularmente en los temas económicos y financieros. Como parte de sus actividades, la Dirección de Estudios Económicos organiza reuniones mensuales a las que asisten académicos, investigadores, líderes de opinión, empresarios, funcionarios públicos, analistas, observadores, legisladores y políticos. En estas reuniones se propone una agenda de temas de relevancia nacional e internacional, se hacen presentaciones a cargo de expertos, se abre un espacio para el análisis de la información y los datos presentados y se intercambian diversos puntos de vista que enriquecen a sus participantes. Otra vinculación relevante con académicos y especialistas se da a través de los Premios Banamex, al invitarlos a participar como jurado.

Organizaciones de la sociedad civil

Banamex se vincula con un gran número de fundaciones y organismos dedicados a labores culturales, sociales, ambientales, educativas, entre otras especialidades, principalmente a través de los Fomentos, de Educación Financiera y Voluntariado. La labor de Banamex en beneficio de la comunidad no tendría el mismo impacto sin el apoyo y las alianzas creadas con estas entidades y organismos. A través de esta coordinación de esfuerzos se potencia el alcance de los programas y proyectos, al igual que los beneficios para las comunidades a las que se apoya.

Dentro de los aliados de Fomento Cultural, Fomento Social, Fomento Ecológico, Educación Financiera y Voluntariado Banamex se encuentran diversas instituciones públicas y privadas, algunas de las cuales también son clientes del Grupo Financiero Banamex o algunos de los integrantes de sus consejos lo son. A continuación se señalan de manera enunciativa y no limitativa algunas de las organizaciones que fueron apoyadas o con las que se desarrollaron proyectos durante 2013.

Varios directores generales de Banamex han sido presidentes de la ABM. En 1936 y 1943, Luis G. Legorreta García; en 1954 y 1959, Agustín Legorreta López Guerrero; en 1967, Ladislao López Negrete; en 1973, Agustín F. Legorreta Chauvet; en 1976, Rubén Aguilar Monteverde; en 1987, Fernando Solana Morales; en 1993, Roberto Hernández Ramírez; en 2003 y 2004, Manuel Medina Mora Escalante; y de 2013 a la fecha, Javier Arrigunaga Gómez del Campo.

Aliados con los que se desarrollaron proyectos culturales, sociales, ambientales o educativos en 2013

Grupo Financiero Banamex:

- Fundación Teletón México
- Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC)
- Centro de Investigación para el Desarrollo (CIDAC)
- Fundación Televisa
- Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México
- Fundación Kardias
- Fundación Inclúyeme

Fomento Cultural Banamex

- Fundación Roberto Hernández Ramírez
- Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)
- Haciendas del Mundo Maya
- Centro de Textiles del Mundo Maya
- Gobierno del Estado de Chiapas
- Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Chiapas
- Carnegie Hall
- Patronato Orquesta Sinfónica de Yucatán
- Instituto de Investigaciones Dr. José Luis María Mora
- World Monuments Fund
- Instituto de Liderazgo en Museos
- Universidad Iberoamericana
- Patronato Nacional de la Cerámica
- Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (Fonart)

Fomento Social Banamex

- Fundación Alfredo Harp Helú
- Fundación Pedro y Elena Hernández
- Fundación Legorreta Hernández
- Fundación UNAM
- Centro Mexicano para la Filantropía
- Fundación Merced
- El Hombre Sobre la Tierra
- Senderos y Encuentros para un Desarrollo Autónomo Sustentable
- Fundación del Empresariado Chihuahuense
- Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación
- Santo Desierto del Carmen
- Amigos de Filantropía
- Quiera Fundación de la Asociación de Bancos de México
- Escuela Hogar Nuestros Pequeños Hermanos
- Procura
- Universidad Tecnológica del Valle de Chalco
- Desayunos para el Bienestar de la Infancia
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- CEL Investigadores Sociales Asociados
- Proimpacto
- Pronatura Veracruz

Fomento Ecológico Banamex

- Fundación Palace Resorts
- Fondo de Conservación El Triunfo
- Grupo Ecológico Sierra Gorda
- Hewlett Packard
- United Nations Environment Programme
- Natura y Ecosistemas Mexicanos
- Rainforest Alliance México - Alianza para Bosques
- Cooperación y Desarrollo
- Kutzari Asociación para el Estudio y Conservación de las Tortugas Marinas
- Efecto Verde
- Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América
- Centro Mario Molina para Estudios Estratégicos sobre Energía y Medio Ambiente
- Centro Mexicano de Derecho Ambiental
- Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (Conanp)
- Comisión Nacional Forestal (Conafor)

Educación Financiera*

- Centro para el Desarrollo del Autoempleo
- Sistema Desem
- Desarrollo de la Comunidad (CDC)
- Fundación Merced
- Fundación Nemi
- Prodesarrollo
- Proeducación

Voluntariado Banamex

- Pronatura
- Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (Conanp)
- Asociación para el Desarrollo de la Comunidad
- Cruz Roja Mexicana Delegación Distrito Federal
- Fundación Teletón México

Banamex mantuvo un diálogo durante el periodo de reporte con las organizaciones enumeradas.

*Para una relación completa de los aliados de Educación Financiera Banamex, ver Anexo 2, pág. 149.

Algunos ejemplos de vinculación con grupos de interés

Grupo	Consejeros	Académicos y especialistas	Medios de comunicación	Organizaciones de la sociedad civil	Público en general
Medio de relación	Reunión nacional y reuniones regionales de consejeros	Reuniones mensuales de economistas y politólogos	Conferencias de prensa trimestrales y comida anual	Convocatoria anual para el programa Home Runs Banamex	Estrategia digital y redes sociales Banamex.com, Facebook Banamex, Twitter Banamex, Canal Banamex en YouTube
Año de origen	Desde 1987	Desde 1975 y 1988, respectivamente	Desde 2010 y 1992, respectivamente	Desde 1996	Desde 2011
Tipo de actividad	Facilitar el intercambio de información y opiniones entre la institución y empresarios de diferentes regiones del país, además de analizar las posibilidades de desarrollo regional	Proponer una agenda de temas de relevancia nacional e internacional, realizar presentaciones a cargo de expertos, como espacio para el análisis de la información e intercambio de diversos puntos de vista	Cada trimestre, el director general presenta los resultados del Grupo Financiero y al final del año se invita a reporteros, columnistas y editores de los medios a una reunión para hablar sobre la marcha general de la institución y atender preguntas y comentarios	Donativos, profesionalización y fortalecimiento institucional	Canal de comunicación con clientes y público en general

Temas relevantes para los grupos de interés

Existe un esfuerzo para identificar y analizar, a través de distintos medios, los temas de mayor relevancia para los grupos de interés, que son los relacionados con las políticas y compromisos del Grupo, el impacto y tendencias financieras a corto plazo y el gobierno corporativo.

Las siguientes secciones de este reporte reúnen, consolidan y presentan información del Grupo Financiero Banamex sobre los temas relevantes identificados. Por ello se presenta un compendio de las prácticas y políticas que rigen el gobierno corporativo, las prácticas de recursos humanos, los indicadores económicos y de participación de mercado, los mecanismos de control interno, la gestión de inmuebles, la relación con proveedores, las prácticas y acciones de compromiso social, la gestión de la marca y la huella ambiental y operativa.

COMPROMISO SOCIAL

Desde su nacimiento en 1884, Banamex se propuso contribuir al desarrollo del país, un propósito en el que ha perseverado a lo largo de 130 años de proporcionar a los mexicanos una gran diversidad de productos y servicios financieros de calidad.

Como parte de esta tarea, Banamex ha llevado a cabo diversas actividades que van más allá de su responsabilidad como intermediario financiero y generador de empleos. Su objetivo es impulsar el bienestar de la comunidad e invertir en el desarrollo de México.

A través de su compromiso social y de cada una de las áreas que tienen un impacto en la sociedad, Banamex apoya organizaciones e iniciativas relacionadas con la superación de la desigualdad, la atención a grupos vulnerables, el respeto a la diversidad y a los derechos universales, el apoyo a familias afectadas por desastres naturales, el impulso a proyectos productivos, la preservación y difusión de las tradiciones culturales de México, el cuidado del medio ambiente y la conservación de la riqueza natural, así como la difusión y aprendizaje de una cultura financiera que contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas y las familias.

Con la creación de Fomento Cultural en 1971, Fomento Social en 1992, Fomento Ecológico en 2000, así como de Educación Financiera y Voluntariado en 2004 y de Banca Sustentable en 2012, se han institucionalizado los esfuerzos de Banamex en materia de compromiso social. Trabajamos convencidos del cambio que nuestras acciones en estas áreas pueden detonar.

Reestructura y planeación estratégica

En 2013, Banamex se dio a la tarea de actualizar, reformar y consolidar la misión, la visión y los valores de las áreas no lucrativas que tienen incidencia sobre el bienestar de las comunidades en las que trabaja, con la intención de mejorar su organización y resultados, pero conservando la esencia del compromiso que ha sido una de sus características durante 130 años.

En este proceso definido como prioritario, participó la alta dirección de Banamex, los directores corporativos de la institución, los directores cuyas áreas desarrollan directamente proyectos y acciones sociales, ambientales, educativas o culturales, tanto a nivel local como a nivel global, o cuya labor se relaciona con las anteriores; así como un grupo multidisciplinario y estratégico de colaboradores que analizó el trabajo previo y los resultados de proyectos realizados.

Por iniciativa de la dirección que concentra mayormente los esfuerzos de vinculación con la comunidad y coordina los esfuerzos de responsabilidad social del Banco, se inició en conjunto con un equipo de planeación estratégica, un proceso de análisis de la trayectoria histórica del Banco y de las iniciativas que ha impulsado para el desarrollo comunitario y cultural; de la labor que desempeña actualmente y el papel de las diferentes áreas que tienen un impacto social. Como resultado de lo anterior, se advirtió la necesidad de una adecuación estratégica a

fin de adaptar la misión, los valores y la visión general de las distintas áreas que participan en actividades de compromiso social de la institución para orientar su práctica hacia un impacto social. También se hizo el análisis de un modelo de gobierno para el manejo del área que busca alinear mejor los objetivos sociales con los de las operaciones del Banco.

Para efectos de este proceso de adecuación estratégica, se realizó un análisis comparativo de empresas locales e internacionales con un desarrollo relevante en responsabilidad social; un análisis comparativo de marcas de instituciones financieras; así como un estudio documental de los valores de Banamex a lo largo de su historia, revisión de los valores de nuestros principales aliados y análisis de las métricas de empresas sociales.

Adicionalmente, se realizó un diagnóstico de las actividades de las áreas de Compromiso Social en relevancia social y nivel de organización, en conjunto con una encuesta a miembros de los consejos consultivos.

Desde el punto de vista de los proyectos que se apoyan, se advirtió la necesidad de establecer una metodología para evaluar su alcance e impacto social; se trabajó un esquema de priorización de iniciativas que considere las propuestas e inquietudes de los grupos de interés y se desarrolló una estrategia para mejorar la rendición de cuentas.

Sobre la base de este trabajo, se propuso una versión con los elementos de la cultura corporativa de Compromiso Social Banamex, que toma en cuenta la postura de diversos grupos de interés e incluye los siguientes elementos:

MISIÓN

Impulsar el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad a través de programas y acciones de corresponsabilidad que reflejen el compromiso permanente de Banamex con el progreso del país.

VISIÓN

Ser reconocidos como una organización líder en retorno social, que hace aportaciones decisivas a la construcción de un México más próspero, en el que las personas desarrollan competencias económicas para fortalecer su patrimonio y contribuir al progreso nacional. Un México más incluyente, con una mejor calidad de vida para todos a través de la educación y el empleo. Un México más consciente de la importancia de la conservación ambiental. Un México orgulloso de sus valores e identidad, que preserva su patrimonio artístico y lo comparte con el mundo.

VALORES

- **Profesionalismo:** Significa poner todo nuestro esfuerzo, dedicación y conocimiento para cumplir con las metas de Compromiso Social Banamex.
- **Integridad:** Es hacer siempre lo correcto. Significa conducir con rectitud nuestras relaciones con todas las personas e instituciones con las que trabajamos, así como actuar con plena probidad en el manejo de los recursos que nos confían nuestros socios, aliados, inversionistas y donantes.
- **Confiableidad:** Para Compromiso Social Banamex, la confianza de las personas a las que servimos, así como la de nuestros socios y aliados es el activo más importante. Nos esforzamos para que siempre haya congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.
- **Respeto:** En Compromiso Social Banamex valoramos la dignidad y los derechos de todas las personas y el medio ambiente; apreciamos la diversidad que caracteriza a la sociedad mexicana.
- **Compromiso:** Significa creer con firmeza que nuestra misión es importante y que nuestra visión es alcanzable. Es luchar todos los días por la construcción de un México mejor.
- **Transparencia:** Significa que ponemos nuestras acciones y decisiones bajo el escrutinio de los directivos, aliados, inversionistas y clientes de Banamex, así como del público en general.

Evaluación

Como parte del proceso de análisis y reestructura se encargó a una entidad independiente, ProlImpacto, la asesoría para una evaluación en tres sentidos: evaluación de las áreas, de los proyectos y elaboración de una herramienta de evaluación a la medida de las necesidades de las áreas de Compromiso Social.

Respecto a la evaluación de las áreas, se estructuró una mejora de procesos y de herramientas tecnológicas que será implementada durante 2014.

Para efectos de la elaboración de la herramienta, se revisaron el Índice de Desarrollo Humano (IDH) del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), los Objetivos del Milenio (ODM) y la Iniciativa Global de Reporte GRI para empresas de servicios financieros. Ello permitió tener como punto de referencia para el quehacer propio de las áreas del Banco, los grandes retos y paradigmas actuales del desarrollo, para identificar aspectos relevantes a considerar en el diseño o rediseño de los proyectos.

La herramienta diseñada para evaluar los diferentes programas del Banco bajo los mismos parámetros o criterios fue construida con las aportaciones de un grupo de trabajo representado por integrantes de las áreas que tienen proyectos de impacto social en el Banco. Esta herramienta utiliza dos ejes de análisis y tipos de insumos, uno cuantitativo y otro cualitativo, con miras a determinar el retorno social de la inversión, calculando la eficacia, es decir, el porcentaje de éxito del programa conforme a sus objetivos y la eficiencia, es decir, el porcentaje de recursos económicos que llegan directamente al beneficiario para poder cumplir con la misión del programa.

Durante 2013, la evaluación inició con la selección de 10 proyectos relevantes que han llevado a cabo cinco áreas: Fomento Cultural, Fomento Social, Fomento Ecológico, Educación Financiera y Voluntariado, a los cuales se aplicó la herramienta de evaluación con la finalidad de obtener un referente sobre el impacto social de los mismos y elaborar propuestas de mejora.

Con el resultado de dichas evaluaciones se han definido con claridad las líneas de actuación y se han creado parámetros de análisis respecto a los proyectos evaluados, que contribuirán a mejorar los resultados de las acciones y aportaciones y redundarán en un mejor cumplimiento de nuestra misión.

La herramienta de evaluación se aplicará de manera general durante 2014 a los proyectos de Compromiso Social.

Comunicación

Como parte de la reestructura señalada, se realizaron esfuerzos de comunicación con el fin de mejorar la interacción con nuestros grupos de interés. En este sentido pusimos especial énfasis en la utilización de los medios de comunicación digital. Hemos mejorado nuestro portal de internet buscando que sea un mecanismo claro y fidedigno de información y vinculación. En temas de redes sociales hemos incursionado en la utilización de Facebook y de Twitter como formas de crear diálogos que retroalimenten nuestro quehacer. Es de destacar la campaña Firmas, que busca vincular la labor de nuestras áreas con la comunidad.

Durante 2013 también se sentaron las bases para hacer más eficiente la asignación de los recursos materiales y humanos, que es uno de los elementos más importantes para operar con una nueva y más eficiente estructura y organización.

Cabe mencionar que las operaciones del área de Compromiso Social están sometidas a todos los procesos de cumplimiento normativo interno que establece la institución para todas sus áreas. Adicionalmente, se realizan esfuerzos de medición y evaluación de las operaciones y anualmente se comunican los resultados a través de del Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sostenible. Este informe constituye una verificación de cumplimiento de indicadores GRI bajo los estándares ISAE 3000 relativos al aseguramiento limitado.

Nos queda mucho por hacer, pero hemos iniciado el camino para emprender estos cambios que se traducirán en beneficio de nuestros grupos de interés y, en último término, de un México más próspero y con mejores oportunidades para todos.

Las áreas de Compromiso Social

El Compromiso Social de Banamex tiene su base en los siguientes pilares, a los que se suma el trabajo de otras áreas complementarias:

Fomento Cultural Banamex, A.C., que a través de exposiciones, publicaciones, apoyo a investigaciones, apoyo al arte popular y acciones de restauración y conservación, busca preservar y difundir la riqueza del patrimonio artístico y cultural de México.

Fomento Social Banamex, A.C., que con donativos a diversas organizaciones de la sociedad civil y la participación directa en proyectos, impulsa el desarrollo sostenible de comunidades con altos niveles de marginación, el apoyo a las familias y comunidades afectadas por desastres naturales, el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil y la colaboración en proyectos de restauración que generan empleos.

Fomento Ecológico Banamex, A.C., que trabaja junto con la sociedad a favor de la sustentabilidad, la conservación y el cuidado de los recursos naturales y los ecosistemas del país.

Educación Financiera, que promueve la calidad de vida de la población a través de estrategias educativas que les permitan manejar su dinero y sus recursos de manera responsable.

Voluntariado Banamex, encargado de gestionar, proponer y organizar programas de voluntariado, establecer acuerdos con instituciones, dar seguimiento a las actividades y sus resultados y llevar a cabo acciones de promoción para fomentar la cultura del trabajo voluntario entre los colaboradores.

FOMENTO CULTURAL BANAMEX

Más de 43 años de trabajo a favor del desarrollo cultural de México con más de 520 exposiciones nacionales e internacionales, a las cuales han asistido cerca de 18.5 millones de visitantes. Asimismo se han publicado 215 libros y restaurado 64 monumentos históricos y sitios arqueológicos, además de apoyar con 7,100 acciones a 1,200 artesanos

Con la creación de Fomento Cultural en 1971, se institucionalizó el compromiso de Banamex de impulsar la inversión en el desarrollo cultural, así como promover, preservar y difundir la cultura mexicana. El Palacio de Cultura Banamex - Palacio de Iturbide, joya de la arquitectura civil barroca de finales del siglo XVIII en la Ciudad de México, es la sede de sus actividades desde su creación.

Integración del Consejo Directivo de Fomento Cultural a diciembre de 2013

Nombre	Cargo
Roberto Hernández Ramírez	Co-presidente
Alfredo Harp Helú	Co-presidente
Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Vocal
Ernesto Torres Cantú	Vocal
José María Zubiría Maqueo	Vocal
María Cándida Fernández Baños	Vocal
Andrés Albo Márquez	Consejero delegado
Alberto Navarro Rodríguez	Comisario
Carlos Rodolfo Castellón Flores	Secretario no miembro
Heidy Rosalina Muñoz González	Pro-secretaria no miembro



Casas de Cultura Banamex

Desde su fundación en 1884, Banamex ha manifestado su interés por preservar y promover los valores de la cultura mexicana. Como parte de esta preocupación, ha rescatado y rehabilitado inmuebles virreinales con destacadas características histórico-culturales, con el propósito de contribuir al desarrollo cultural, social, ecológico y educativo que requiere el país.

Entre estos edificios, se encuentran el Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, sede del Banco desde su creación (1884), y el Palacio de Iturbide, centro operativo de Fomento Cultural Banamex (1971), ambos en la Ciudad de México. De igual manera, abrió sus puertas al público la Casa del Mayorazgo de la Canal, en San Miguel Allende, Guanajuato (2010); el Museo Casa Montejo, en Mérida, Yucatán (2010), y el Palacio del Conde del Valle de Súchil, en Durango, Durango (2011). Todos estos recintos, con excepción de la sede original, mantuvieron una intensa actividad durante 2013, ofreciendo a sus visitantes exposiciones temporales, talleres educativos, visitas guiadas, conferencias, conciertos, presentaciones de libros y otros eventos académicos.

Exposiciones. En 2013 se presentaron 25 exposiciones, tanto en México como en el extranjero, las cuales recibieron 2.7 millones de visitantes.*

Las siguientes cinco muestras internacionales fueron visitadas por 2 millones de visitantes: *México en el Louvre. Obras maestras de la Nueva España, siglos XVII-XVIII*, presentada en París, Francia, en el Museo del Louvre, y *Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica* presentada en cuatro sedes: Cádiz y Madrid, España; Bogotá, Colombia y Sao Paulo, Brasil.

En sedes nacionales, se presentaron 20 exposiciones que atrajeron 753,390 visitantes. En el Palacio de Cultura Banamex - Palacio de Iturbide se exhibió con gran éxito *Artificios. Plata y diseño en México, 1880-2012*, *Pintores y pintura de la maravilla americana*, *José Justo Montiel, pintor orizabeño* y *Arquitectura en México 1900 - 2010. La construcción de la modernidad, obras, diseño, arte y pensamiento*.

En las Casas de Cultura Banamex destacaron las siguientes muestras: *Fotografía y naturaleza. El Arte de la conservación*, y *Francisco de Goya y Lucientes. Los Caprichos*. En Casa de la Canal; *Otras miradas, fotografías en México 1872-1960* y *José Justo Montiel, pintor orizabeño* en Casa Súchil; y en Museo Casa Montejo: *Manuel Álvarez Bravo, Hacia nuevas viviendas sociales II, Escenas marianas de Miguel Cabrera* y *El México de los mexicanos*.

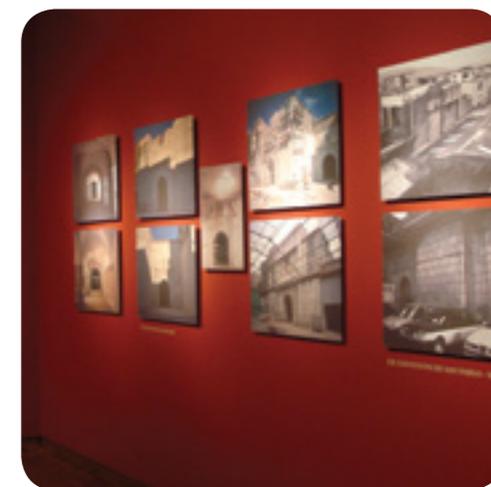
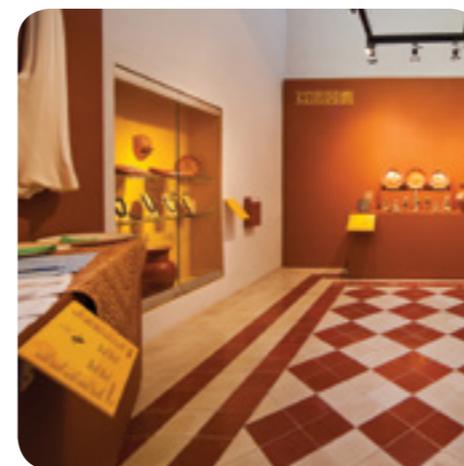


Exposiciones y número visitantes

Sede	2011		2012		2013	
	Exposiciones	Visitantes	Exposiciones	Visitantes	Exposiciones	Visitantes
Palacio de Iturbide. Exposiciones temporales y sala permanente	4	1,399,268	3	856,377	5	592,165
Casa del Mayorazgo de la Canal	2	28,371	3	33,711	3	54,147
Casa Montejo	3	77,844	2	83,000	6	75,373
Casa del Conde del Valle de Súchil	3	16,671	2	13,310	2	6,150
Intinerantes nacionales	1	5,133	4	864,270	4	25,555
Internacionales	2	168,177	1	3,351	5	1,980,818
Total	15	1,695,464	15	1,854,019	25	2,734,208

Para la exposición *México en el Louvre. Grandes maestros de la Nueva España, siglos XVII-XVIII*, presentada del 6 de marzo al 3 de junio de 2013, Fomento Cultural Banamex, A.C. llevó a cabo la restauración de las siguientes obras pictóricas: *La lactación de Santo Domingo* de Cristóbal de Villalpando 1684-1695, óleo sobre tela perteneciente a la colección de la iglesia de Santo Domingo,

Ciudad de México; *Escenas de la vida de Santo Domingo*, óleo sobre tela, colección de la iglesia de Santo Domingo, Ciudad de México; *Virgen de la Asunción* de Miguel Cabrera, siglo XVIII, óleo sobre tela, colección particular, Ciudad de México.



*Para el detalle de las exposiciones nacionales e internacionales, ver Anexo 1 pág. 148

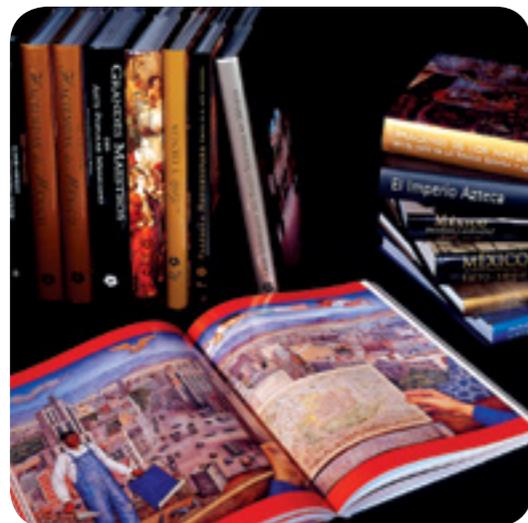
Publicaciones. Una de las labores que ha cimentado el prestigio de Fomento Cultural Banamex es la publicación y edición de libros, catálogos y folletos, todos ellos de gran calidad, sobre temas del arte y la cultura de México. Esta actividad es uno de los canales más importantes para dar a conocer las nuevas investigaciones sobre la cultura y tradiciones, en temas de historia, arte, arquitectura, diseño, restauración, gastronomía, entre otros. Varias de estas publicaciones han obtenido importantes premios y reconocimientos editoriales, tanto nacionales como internacionales. En 2013, se recibió Mención Honorífica del Premio INAH,

Antonio García Cubas 2013 por el libro *Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica*, tomo II, en la categoría de mejor Libro de Arte o Edición Facsimilar.

En 2013 Fomento Cultural publicó *Arquitectura en México 1900-2010. La construcción de la modernidad. Obras, diseño, arte y pensamiento*, el libro infantil *Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica* y colaboró en la edición y publicación de *Arquitectura imaginada. Proyectos no construidos*, con Arquine e *Instantáneas de la Ciudad de México. Un álbum de 1883-1884* en colaboración con el Instituto Mora.

Publicaciones

Título	Tipo de publicación	Editores	Tiraje		Total
			Español	Otro	
México en el Louvre. <i>Obras maestras de la Nueva España siglos XVII-XVIII</i>	Catálogo	FCB	•	Francés	2,000
Catálogo de la exposición <i>Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica</i> , Madrid	Catálogo	FCB	•		1,000
Catálogo de la exposición <i>Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica</i> , Bogotá	Catálogo	FCB	•		900
Catálogo de la exposición <i>Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica</i> , Sao Paulo	Catálogo	FCB	•	Portugués	2,000
<i>Arquitectura imaginada. Proyectos no construidos</i>	Colaboración Libro	Arquine - FCB	•		3,000
<i>Instantáneas de la Ciudad de México. Un álbum de 1883-1884</i>	Colaboración Libro	Intituto Mora - FCB	•		1,500
<i>Arquitectura en México 1900-2010. La construcción de la modernidad. Obras, diseño, arte y pensamiento</i>	Libro	FCB	•	Inglés	16,000
<i>El Ballet Folklórico de México de Amalia Hernández</i>	Libro . Reedición	FCB	•	Inglés	4,000
<i>Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica</i>	Libro infantil	FCB	•		8,000



215
libros
publicados

Programa Grandes Maestros del Arte Popular (GMAP)

Este programa surgió en 1996 con el propósito de identificar a grandes realizadores del arte popular mexicano, reconocer el valor artístico de su obra a través de acciones de difusión en libros y exposiciones, otorgarles apoyos materiales y de capacitación y contribuir a la comercialización de las piezas que producen.

Hasta la fecha, el programa ha apoyado de manera directa a 1,150 artesanos de 61 localidades en 19 entidades. Durante 2013, se apoyó directamente a 221 artesanos en 41 talleres de 35 comunidades en 10 estados del país.

Comercialización. Para apoyar la comercialización de piezas artesanales, aumentar la cercanía con los clientes y dar difusión a la colección de arte popular, se crearon las galerías boutique en 51 sucursales del Banco, las cuales están ubicadas en todas

las entidades federativas del país. Además se cuenta con tiendas en las Casas de Cultura Banamex y en el Palacio de Cultura Banamex - Palacio de Iturbide y se participa constantemente en importantes ferias nacionales e internacionales de arte popular, entre ellas:

- New York International Gift Fair. Del 26 al 29 de enero de 2013
- Feria De Santa Fé, Nuevo México. Del 12 al 14 de julio de 2013
- Zona MACO, Centro Banamex, Ciudad de México. Del 10 al 14 de abril de 2013*
- Design Week México, Ciudad de México. Del 17 al 28 de octubre 2013*
- Bazar Origen. Ciudad de México. Del 11 al 13 de noviembre 2013*

*En 2013 se vendieron 5,392 piezas por un monto de 3.5 millones de pesos.



01 Mensaje de la Comisión Ejecutiva
 02 Acerca de este informe
 03 130 años de compromiso con México
 04 Perfil de la organización
 05 Relación con grupos de interés
 06 Compromiso Social
 07 Ciudadanía corporativa
 08 Nuestros colaboradores
 09 Compromiso con la sustentabilidad
 10 Marca y publicidad
 11 Nuestra empresa
 12 Anexos

Apoyos a concursos artesanales en México.

El apoyo a los concursos artesanales más importantes de México es una constante en las actividades de Fomento Cultural, siempre en colaboración con otras instituciones públicas y/o privadas, lo que permite elevar la calidad del concurso, tanto por sus participantes y jurado, como por los montos destinados a los premios.

Apoyo a concursos	\$
Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Chiapas, Conaculta	35,000.00
Concurso de Artesanías Edición 2013 del XLVI Concurso de Laca y Máscaras Tradicional XVI de Talla en Madera y el VI Concurso de Bordado e Indumentaria Tradicional, Chiapa de Corzo, Chiapas.	
Casa de las Artesanías del Estado de Michoacán, Casart	10,000.00
LII Concurso Estatal de Artesanías de Domingo de Ramos 2013, Uruapan, Michoacán	
Patronato Nacional de la Cerámica	35,000.00
Premio Nacional de la Cerámica 2013, Tlaquepaque, Jalisco	
Casa de las Artesanías del Estado de Michoacán, Casart	10,000.00
Concurso Nacional de Cobre Martillado 2013, Santa Clara del Cobre, Michoacán	
Casa de las Artesanías del Estado de Michoacán, Casart	20,000.00
Concurso Estatal de Noche de Muertos 2013, Pátzcuaro, Michoacán	
Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías, Fonart	1,750,000.00
Concurso Nacional Gran Premio de Arte Popular y Concurso Leyendas Vivientes 2013, Ciudad de México	
Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías, Fonart	474,000.00
Concurso Nacional de Nacimientos Mexicanos 2013, Ciudad de México	
GRAN TOTAL	2,334,000.00



Restauración y conservación

Banamex se encarga de la restauración y conservación de los edificios históricos que son de su propiedad y colabora a través de Fomento Cultural, y en ocasiones en conjunto con Fomento Social, en otros proyectos de restauración de monumentos históricos y arqueológicos en México, en alianza con instituciones culturales gubernamentales y privadas. A la fecha ha participado en 63 proyectos de restauración en monumentos y zonas arqueológicas en 14 estados del país. Entre ellos sobresalen los que se detallan a continuación:

- **Zona arqueológica de Tamtoc, San Luis Potosí.** Apoyo para la liberación, consolidación y mantenimiento del sitio arqueológico y de la unidad de servicios.
- **Museo de Guadalupe, Zacatecas.** Restauración y adecuación del edificio que alberga el museo, así como mejoramiento de instalaciones.
- **Castillo de Teayo, Veracruz.** Restauración, adecuación y ampliación del museo de sitio que alberga las piezas arqueológicas.
- **Zona arqueológica de Calakmul, Campeche.** Liberación y consolidación del friso y la cámara de la subestructura II.
- **Ex Oratorio de San Felipe Neri, Orizaba, Veracruz.** Mantenimiento del primer patio, así como la restauración y adecuación del segundo del claustro, sede del Museo de Arte del Estado de Veracruz (MAEV).
- **Convento de Maní, Yucatán.** Restauración y adecuación del conjunto conventual de San Miguel Arcángel. Realización del proyecto ejecutivo de la segunda y tercera etapas.
- **Programa de Desarrollo Integral Maní, Yucatán.** Consolidación de proyecto ejecutivo y apoyos con recursos del gobierno estatal y federal.

Durante 2013, se llevaron a cabo trabajos en 24 proyectos ubicados en 10 entidades federativas con una inversión de 7,314,623 pesos.

Centro de Textiles del Mundo Maya

En el año 2000, Fomento Cultural y Fomento Social Banamex, junto con el Patronato Colección Pellizzi, A.C. y la sociedad de Tejedoras de Sna Jolobil, S.C., sumaron esfuerzos para establecer la asociación civil Centro de Textiles del Mundo Maya (CTMM). Como resultado de la colaboración entre instituciones públicas y privadas y la sociedad civil, surgió un concepto amplio que contempla:

- La preservación y exhibición de las colecciones textiles.
- El estudio y la convivencia de la tradición textil milenaria.
- La participación de las tejedoras y bordadoras de los diferentes grupos étnicos y las diversas regiones del mundo maya.

El 31 de octubre de 2012, después de diversas acciones, principalmente de restauración del Ex Convento de Santo Domingo de Guzmán en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, abrió sus puertas el CTMM, con la misión de investigar, conservar y difundir los textiles mayas, y ser un centro vivo, multidisciplinario e intercultural, que contribuya al desarrollo de las comunidades de artesanos indígenas a través de proyectos productivos, culturales, académicos y turísticos que benefician a la ciudad de San Cristóbal de las Casas y al estado de Chiapas.

En 2013 Fomento Cultural y Fomento Social Banamex aportaron directamente al Fideicomiso Ex Convento la cantidad de dos millones de pesos.

Durante 2013, el CTMM participó y realizó ferias regionales, capacitación a artesanas, investigación, curaduría y registro fotográfico de la colección, conferencias, presentaciones de libros, conciertos, cursos de bordado, visitas guiadas en español, inglés y tzotzil, servicios educativos, difusión en medios impresos, electrónicos y redes sociales, entre otras actividades.

En noviembre de 2013, Cándida Fernández de Calderón, directora de Fomento Cultural Banamex recibió el Premio INAH Miguel Covarrubias en la categoría de Mejor Trabajo de Planeación y Proyecto de Museo Abierto al Público por el CTMM.

Programa de educación musical

Del 4 al 9 de noviembre de 2013, se llevó a cabo la cuarta edición del programa que se realiza en Mérida, Yucatán, gracias a la unión de esfuerzos de Fomento Cultural Banamex, la Fundación Roberto Hernández Ramírez, A.C., el Carnegie Hall, de Nueva York a través del Weill Music Institute y cinco músicos profesores del grupo DECODA, buscando estimular el desarrollo cultural y motivar la creatividad de la comunidad estudiantil mediante el desarrollo de sus capacidades musicales.

La actividad principal fue un curso intensivo para 14 músicos estudiantes de la licenciatura de música, procedentes de Yucatán, Michoacán y Baja California, que culminó con un concierto de cámara en el Teatro José Peón Contreras, al cual asistieron 502 personas. Adicionalmente, se llevó a cabo una clase abierta para músicos de la comunidad, así como otros tres conciertos y talleres para diversos grupos: uno abierto a todo público en el Teatro Felipe Carrillo Puerto, al que asistieron 180 personas; otro en el Centro Cultural del Niño Yucateco, dirigido a los jóvenes músicos del Sistema Estatal de Orquestas Juveniles de Yucatán, al que asistieron 60 personas, y el último en el Asilo Celarain dirigido a 40 personas mayores.

Servicios Educativos

El aspecto educativo es central en la misión de Fomento Cultural. A través de los servicios educativos se formulan estrategias pedagógicas que aportan un valor agregado y aprendizaje significativo a los visitantes a las exposiciones y otros destinatarios de la oferta cultural, los cuales son en su mayoría escolares de todos los niveles.

Los programas educativos se planean en vinculación con las diferentes líneas de acción de la asociación, para así contribuir en la formación de distintos públicos para los cuales se diseñan programas específicos que promueven su desarrollo. Se organizan, entre otras actividades, visitas escolares, familiares, caracterizadas, para grupos de personas con discapacidad y público en general; diplomados, cursos temáticos para estudiantes en colaboración con universidades, y cursos de educación financiera en colaboración con esta área del Banco; programas de verano y conferencias. Todo esto tiene lugar principalmente en el Palacio de Cultura Banamex - Palacio de Iturbide y en las tres Casas de Cultura Banamex.

Durante 2013, se atendió a un total de 73,914 beneficiarios a través del programa de servicios educativos.

A lo largo de su trayectoria, Fomento Cultural ha organizado y promovido acciones para recuperar, conservar y difundir los valores del patrimonio cultural en nuestro país, e invertir en el desarrollo cultural de México.

Patrimonio Artístico

Desde la fundación del Banco Nacional de México, se inició la integración de una valiosa colección de arte mexicano que se ha ido enriqueciendo y se ha convertido en parte integral de la cultura institucional y la identidad corporativa de Banamex. El área de Patrimonio Artístico se encarga de la administración, registro, exhibición, resguardo, conservación, investigación, instalación y traslado de la colección.

La colección de arte del Banco Nacional de México está integrada por 4,005 obras de los siglos XVII al XXI de artistas y temas mexicanos. Constituye la colección de arte privada sobre México más importante del mundo, y un acervo que se preserva, difunde y comparte para ser estudiado por los especialistas. Está a disposición del público de México y de otros países a través de exposiciones y publicaciones.

Durante 2013 no se adquirieron nuevas obras y se prestaron 17 obras para nueve exposiciones en museos nacionales y cinco obras para dos exposiciones internacionales.

Proyectos de Inversión con recursos propios y de terceros

Cifras en pesos

2011*	Fuentes de financiamiento FCB 2011			\$	Personas beneficiadas
	Banco	FCB	Socios		
Varios proyectos	798,710	5,218,749	2,830,103	8,847,563	3,180
Actividades en Casas de Cultura	7,745,967			7,745,967	33,629
Donativos otorgados	250,000	743,000	6,394,000	7,387,000	
Exposiciones internacionales	6,870,000	1,201,000	10,806,691	18,877,691	168,177
Exposiciones nacionales	7,357,060	1,720,000	844,845	9,921,905	1,527,287
Programa de Apoyo al Arte Popular		1,569,805	511,136	2,080,941	2,329
Publicaciones	3,322,827			3,322,827	
Restauración y conservación	3,046,406	209,000	2,454,156	5,709,562	9,600
TOTALES	29,390,970	10,661,554	23,840,931	63,893,456	1,744,202

2012*	Fuentes de financiamiento FCB 2012			\$	Personas beneficiadas
	Banco	FCB	Socios		
Varios proyectos	2,855,223	6,051,759	6,529,861	15,436,843	6,890
Actividades en Casas de Cultura	7,992,185			7,992,185	34,282
Donativos otorgados	4,000,000	534,000	8,798,050	13,332,050	12,710
Exposiciones internacionales	1,000,000		613,784	1,613,784	3,351
Exposiciones nacionales	4,075,559	400,000	6,091,160	10,566,719	1,850,968
Programa de Apoyo al Arte Popular		1,010,315	1,071,525	2,081,841	3,325
Publicaciones		2,560,120		2,560,120	
Restauración y conservación	9,907,365		1,077,021	10,984,386	10,850
TOTALES	29,830,332	10,556,194	24,181,401	64,567,927	1,922,376

2013*	Fuentes de financiamiento FCB 2013			\$	Personas beneficiadas
	Banco	FCB	Socios		
Varios proyectos	765,035	1,966,467	2,264,530	4,996,032	1,400
Actividades en Casas de Cultura	10,673,874			10,673,874	44,351
Donativos otorgados	2,590,108	509,000	22,039,591	25,138,699	15,640
Exposiciones internacionales	5,159,542	5,557,144	6,450,944	17,167,630	1,980,818
Exposiciones nacionales	10,396,682	314,240	713,412	11,424,333	753,390
Programa de Apoyo al Arte Popular	1,966,397	2,355,450	850,384	5,172,231	2,520
Publicaciones	2,103,785	1,039,738		3,143,522	
Restauración y conservación	7,151,762			7,151,762	47,650
TOTALES	40,807,184	11,742,039	32,318,862	84,868,084	2,845,769

*Se ajustan cifras por criterios de clasificación distintos y se incrementa el número de beneficiarios/visitantes a exposiciones nacionales e internacionales 2011 y 2012, respecto al Informe anterior. Los montos totales de inversión no se modifican.

FOMENTO SOCIAL BANAMEX

Más de 1,400 millones de pesos a favor de las comunidades en México en 21 años de existencia, incluyendo apoyo en 22 desastres nacionales y cinco internacionales.

A lo largo de su historia, Banamex ha apoyado la labor de instituciones no lucrativas que trabajan para promover el bienestar social y la atención a comunidades vulnerables del país. La creación de Fomento Social Banamex en 1992 consolidó el compromiso de invertir en el desarrollo social de México, a través del apoyo al desarrollo de comunidades y personas más desfavorecidas con el fin de mejorar la calidad de vida de la población. Fomento Social apoya las siguientes causas: educación, salud, vivienda, infraestructura, productividad y empleo.

Sobre esta base, actualmente Fomento Social trabaja en cuatro ejes de acción: el impulso al desarrollo sostenible de comunidades con altos niveles de marginación, el apoyo a las familias y comunidades afectadas por desastres naturales, el respaldo a organizaciones de la sociedad civil y la colaboración en proyectos de restauración que generan empleos.

Integración del Consejo Directivo de Fomento Social, a diciembre de 2013

Nombre	Cargo
Alfredo Harp Helú	Co-presidente
Roberto Hernández Ramírez	Co-presidente
Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Vocal
Ernesto Torres Cantú	Vocal
Andrés Albo Márquez	Vocal
Fernando Peón Escalante	Vocal
Alberto Navarro Rodríguez	Comisario
Carlos Rodolfo Castillón Flores	Secretario no miembro
Heidy Rosalina Muñoz González	Pro-secretaria no miembro





Impulso al desarrollo de comunidades marginadas

Productividad y empleo

En 2013 se continuó con la labor de brindar apoyo a proyectos productivos que generan empleos y mejores ingresos en comunidades con altos niveles de marginación. Con una inversión de 3,445,120 pesos se contribuyó a impulsar tres nuevos proyectos en comunidades de Oaxaca y Guerrero, además de dar continuidad a los proyectos de hortalizas orgánicas, ecoturismo y costura en Yucatán y de café orgánico en Chiapas, en los que se trabaja desde 2011.

Entre los nuevos proyectos apoyados está la creación de un fondo para la producción y el acopio de maíz en 10 localidades de cinco municipios indígenas de la Costa Chica de Guerrero; el apoyo a pescadores de dos municipios costeros de Oaxaca para la reposición de embarcaciones, motores y artes de pesca, y un proyecto con cuatro comunidades cafecultoras de Oaxaca, realizado en colaboración con Fomento Ecológico Banamex y Rainforest Alliance México - Alianza para Bosques, A.C., con el fin de impulsar la conservación de los bosques y mitigar el cambio climático a

través del desarrollo de prácticas social y ambientalmente responsables para el cultivo del café, la educación y el suministro de asistencia técnica para incrementar y monitorear la captación de carbono en los cafetales y el desarrollo de mejores enlaces para la comercialización.

A través del apoyo a estos siete proyectos se impulsa el desarrollo comunitario y se beneficia directamente a 1,686 productores y a sus familias.

Vivienda sustentable y ecotecnia

Este 2013 Fomento Social emprendió dos proyectos con importantes beneficios ambientales que mejoran la calidad de vida de 2,014 personas en comunidades rurales del Estado de México y de Veracruz. En el primero de ellos se aportó a la organización Santo Desierto del Carmen, A.C. los recursos para la construcción de 30 viviendas sustentables equipadas con estufas ahorradoras de leña, baños secos, biodigestores y sistemas para la captación de agua de lluvia y que pronto tendrán además un pequeño huerto de traspatio. Estas viviendas son las primeras de un proyecto de mayor alcance en el que se espera concluir por lo menos 150 casas sostenibles en localidades marginadas del municipio de Malinalco.

En conjunto con la Fundación Pedro y Elena Hernández, A.C. se apoyó un proyecto para construir estufas ahorradoras de leña, baños secos y sistemas sépticos a fin de mejorar la calidad de vida de por lo menos 1,814 beneficiarios directos en los municipios de Chontla, Ixcatepec y Tepetzintla, en Veracruz, contribuyendo además a la recuperación de los bosques en la sierra de Otontepec y al saneamiento del río Santa María. Se trata de un proyecto a largo plazo, que irá añadiendo nuevos elementos que generen beneficios sociales y ambientales, como son los huertos de traspatio y las plantaciones para la producción de leña bajo cultivo controlado y eficiente.

Atención a familias y comunidades afectadas por desastres naturales

Durante 2013 el programa de apoyo a damnificados por desastres naturales dio continuidad a las acciones emprendidas para atender a comunidades afectadas por desastres de años previos. Cabe mencionar que dentro de estos esfuerzos, durante 2013 no se realizaron apoyos a obras de infraestructura.

Haití. Concluyeron las acciones de apoyo a la reconstrucción de este país con la donación de equipo por 916,398 pesos para la clínica de Nuestros Pequeños Hermanos, A.C. en Fond des Blancs, provincia de L'homond, en la que se espera dar atención a unas 55 mil personas de esa región.

Chihuahua. En la segunda etapa de la campaña Nakúropo para apoyar a las comunidades tarahumaras afectadas por la sequía, se aportó un monto de 1,081,797 pesos para proyectos de cosecha de agua y producción de alimentos.

Oaxaca y Guerrero. Para apoyar la recuperación productiva de comunidades afectadas por las lluvias e inundaciones de 2012 en estos dos estados, se donó un monto de 1,044,517 pesos a la Fundación León XIII, I.A.P. para impulsar el establecimiento y la operación de 35 unidades de producción de miel de abeja y de 20 unidades de producción de pan en comunidades rurales de estas entidades.

Huracán Ingrid y tormenta tropical Manuel.

En el mes de septiembre de 2013 dos intensos fenómenos meteorológicos, la tormenta tropical Manuel en el Pacífico y el huracán Ingrid en el Golfo, impactaron simultáneamente las costas del país provocando lluvias torrenciales, deslaves e inundaciones que afectaron a miles de personas en 18 estados del país.



Apoyar a la población damnificada por desastres naturales ha sido una de las manifestaciones del compromiso social de Banamex en toda su trayectoria.

Las primeras acciones en este sentido se registran con motivo de la erupción del volcán Parícutín en 1943, las inundaciones en Tabasco y Tamaulipas en los años cincuenta y el sismo de 1985 en la Ciudad de México. La primera intervención de Fomento Social Banamex fue en 1995, con motivo de los efectos de los huracanes Opal y Roxana.

De modo inmediato Banamex anunció el arranque de su campaña Uno por Uno, en la que se comprometió a duplicar los depósitos del público en las cuentas 15 y 120 hasta por un monto de 25 millones de pesos.

Los montos reunidos pusieron de manifiesto, una vez más, la generosa respuesta de los mexicanos y la capacidad de convocatoria de Banamex, acrecentadas por las aportaciones del Banco y la garantía de aplicación transparente de los recursos, que será auditada gratuitamente por la empresa consultora KPMG.

De septiembre a diciembre de 2013 se recibieron más de 106 mil depósitos por más de 74 millones de pesos en las cuentas 15 y 120, que con la aportación de Banamex por 25 millones de pesos, alcanzaron un saldo de 99 millones de pesos para ser aplicados a favor de las comunidades en las zonas más afectadas.

A fin de priorizar los proyectos y líneas de acción en las labores de reconstrucción, Fomento Social Banamex, en colaboración con organizaciones sociales y organismos gubernamentales realizó una intensa tarea de evaluación de las necesidades y análisis de proyectos para los que se solicitaba apoyo, para así definir cómo y dónde se aplicarían los recursos. Sobre esta base, se tomó la decisión de dar apoyo a proyectos de construcción, reparación y mejoramiento de vivienda; recuperación de actividades productivas; y equipamiento de escuelas dañadas en seis entidades federativas: Guerrero, Veracruz, Sinaloa, Tamaulipas, Colima y Oaxaca. Adicionalmente, se analizarán diversos proyectos en San Luis Potosí, Hidalgo y Chiapas.



Programas de respaldo a organizaciones de la sociedad civil

Home Runs Banamex

En su XVIII aniversario, el programa Home Runs Banamex entregó donativos a 119 instituciones no lucrativas en el Distrito Federal y área metropolitana y a 70 instituciones en el estado de Oaxaca por un monto total de 14.06 millones de pesos. Con ello, se sumaron más de 146 millones de pesos donados en la historia de este programa a instituciones sociales que realizan una gran labor al brindar servicios de calidad a grupos vulnerables de estas dos entidades en los campos de la salud, la educación, la cultura, el deporte, la rehabilitación, la asistencia social y el cuidado del medio ambiente.

En el Distrito Federal se impulsó, además, la profesionalización de las instituciones beneficiarias por medio del diagnóstico en línea realizado por la Fundación Merced, al ofrecerles a través del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) un curso denominado Procuración de Fondos y Campañas a través de nuestro portal y apoyarlas con la cuota de inscripción al Cemefi para la obtención de la acreditación de Indicadores de Institucionalidad y Transparencia.

Adicionalmente, se desarrolló un proyecto con la Fundación Merced para elaborar un diagnóstico de fortaleza institucional para 86 organizaciones que concluyeron el proceso, de las 119 apoyadas durante 2013. Con los resultados de dicho diagnóstico se determinarán aquellas que tomarán cursos de fortalecimiento en nueve áreas, que serán impartidos por la propia Fundación Merced durante los próximos tres años.

Programa Invermático y Pagomático

Este programa, que asocia la operación de las cuentas Invermático y de las tarjetas Pagomático en 27 estados, con la donación de recursos a proyectos sociales en esas mismas entidades, donó en 2013 un total de 1,938,285 pesos en apoyos a proyectos de salud, vivienda y cultura en Coahuila, Guerrero, Nayarit y Sinaloa.

Programa de apoyo a proyectos culturales que generan empleo

Para continuar con ésta que ha sido una línea de trabajo muy importante en la trayectoria de Fomento Social Banamex, se aportaron 2.5 millones de pesos a través de Fomento Cultural Banamex para contribuir a la restauración de la iglesia Santa Prisca, en Taxco, Guerrero y se dio continuidad al apoyo a las acciones de restauración y difusión del Centro Cultural Santo Domingo en Oaxaca.

Impulso a la educación

Durante 2013 Fomento Social dio un impulso especial a sus aportaciones a la educación, sobre todo al otorgamiento de becas de excelencia que impulsen a los jóvenes comprometidos con su propio desarrollo.

Destaca, entre los seis proyectos apoyados, el aumento en la contribución al programa Bécalos, de la ABM, mediante la donación de 5.6 millones de pesos para otorgar becas de ciclo completo a 285 estudiantes de educación media superior y superior en todo el país. También se donó un millón de pesos al Programa de Becas de la Fundación UNAM, que beneficia a alumnos de alto rendimiento académico y bajos ingresos.



Jóvenes de Excelencia Banamex
Compromiso Social Banamex, a través de Fomento Social, en coordinación con la Fundación Mexicana para la Educación, la Tecnología y la Ciencia (Funed), Bécalos, universidades públicas y empresarios, en su mayoría consejeros del Banco con compromiso en los estados donde se promueve el programa, y con el apoyo de Testpoint y de ProImpacto, iniciaron un programa integral de apoyo a la educación y desarrollo de líderes en el país.

El Programa Jóvenes de Excelencia Banamex es una iniciativa que busca preparar a estudiantes universitarios mexicanos que se encuentren cursando los últimos dos años de su carrera, y que tengan la intención de estudiar una maestría en una de las 200 mejores universidades y 100 programas educativos en el extranjero.

Los apoyos que brindará el programa consisten en una beca mensual por un máximo de 20 meses durante el proceso de preparación, cursos extracurriculares intensivos para fortalecer conocimientos de matemáticas y para el dominio del idioma inglés, cursos

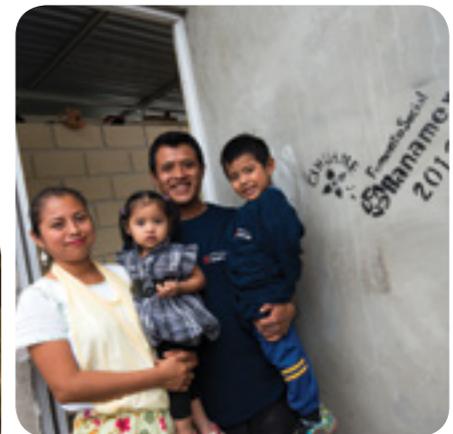
especializados de preparación para presentar exámenes estandarizados, sesiones de tutoría académica y mentoría profesional, apoyo para la realización de prácticas profesionales y acceso a becas y/o apoyos reembolsables una vez que sean aceptados en la universidad destino.

Al cierre de 2013, se firmaron convenios de colaboración con: la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Universidad Autónoma de Querétaro, Universidad Veracruzana, Universidad Autónoma del Estado de México, con un apoyo de 6.4 millones de pesos para un total de 160 becarios.

Durante 2014 el programa crecerá para contar con convenios firmados con cerca de 10 universidades y al menos 250 beneficiarios.

Otros donativos

Destaca el apoyo a proyectos de alimentación y desarrollo de los niños, a los que se dedicaron 3,584,565 pesos en donativos a las siguientes instituciones: A Favor del Niño, I.A.P.; Quiera, Fundación de la Asociación de Bancos de México, y Desayunos para el Bienestar de la Infancia, A.C.



Proyectos e inversión con recursos propios y de terceros

Cifras en pesos

	2011		2012		2013	
	Personas beneficiadas	\$	Personas beneficiadas	\$	Personas beneficiadas	\$
Apoyo a proyectos de banca sustentable				55,553		
Apoyo a proyectos culturales que generan empleo		1,436,043		1,215,024	3	284,971
Atención a comunidades afectadas por desastres naturales	184,871	60,565,749	1,732,583	104,660,632	295,000	2,539,004
Construcción y mejora de vivienda e infraestructura en comunidades desprotegidas	2,636	7,637,211	2,761	8,582,507	200	2,500,000
Fortalecimiento a organizaciones de la sociedad civil	287,235	25,756,278	187,727	48,951,360	161,479	26,367,277
Donativos	32,508	8,539,841	10,363	21,022,002	2,154	11,946,692
Home Runs Banamex	241,127	10,074,000	130,567	10,733,000	159,325	10,482,500
Invermático/Pagomático	12,002	3,871,000	46,797	15,355,358	ND	1,938,286
Sembrando Esperanzas	1,541	3,187,437	ND	1,841,000	ND	840,000
Otros	57	84,000			ND	1,159,800
Impulso a la educación	3,363	18,188,339	68,764	19,194,271	285	9,495,365
Impulso a proyectos productivos y desarrollo comunitario sostenible	5,707	9,830,376	170,880	16,211,102	3,768	11,734,417
TOTAL	483,812	123,413,997	2,162,715	198,870,449	460,735	52,921,035

FOMENTO ECOLÓGICO BANAMEX

Desde el 2000, hemos plantado más de cinco millones de árboles y protegido siete millones de crías de tortuga marina.

Fomento Ecológico Banamex se encarga desde el año 2000 de reunir y canalizar recursos para el desarrollo de proyectos que promueven e impulsan el cuidado del medio ambiente, la recuperación del equilibrio ecológico y la conservación de las especies y los recursos naturales. También apoya proyectos para el desarrollo sostenible de comunidades que habitan en ecosistemas fundamentales del país, además de participar en importantes programas de educación ambiental.

Integración del Consejo Directivo de Fomento Ecológico a diciembre de 2013

Nombre	Cargo
Alfredo Harp Helú	Co-presidente
Roberto Hernández Ramírez	Co-presidente
Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Vocal
Ernesto Torres Cantú	Vocal
Andrés Albo Márquez	Vocal
Fernando Peón Escalante	Vocal
Alberto Navarro Rodríguez	Comisario
Carlos Rodolfo Castillón Flores	Secretario no miembro
Heidy Rosalina Muñoz González	Pro-secretaria no miembro

- 01 Mensaje de la Gerencia Ejecutiva
- 02 Acerca de este Informe
- 03 130 años de compromiso con México
- 04 Perfil de la organización
- 05 Relación con grupos de interés
- 06 Compromiso Social
- 07 Ciudadanía corporativa
- 08 Nuestros colaboradores
- 09 Compromiso con la sustentabilidad
- 10 Marca y publicidad
- 11 Nuestra empresa
- 12 Anexos



01	Mensaje de la Comisión Ejecutiva
02	Acerca de este informe
03	130 años de compromiso con México
04	Perfil de la organización
05	Relación con grupos de interés
06	Compromiso Social
07	Ciudadanía corporativa
08	Nuestros colaboradores
09	Compromiso con la sustentabilidad
10	Marca y publicidad
11	Nuestra empresa
12	Anexos

Fábricas de agua

Éste es el programa de Fomento Ecológico con mayor trayectoria y continuidad. Se inició en 2003 a partir de las labores de reforestación en los parques nacionales Izta-Popo y Nevado de Toluca, realizadas en conjunto con el Gobierno del Estado de México y diversas empresas y organizaciones sociales, con el fin de restaurar la cobertura forestal, contener la erosión y recuperar la fertilidad, la captación de agua y la recarga de mantos acuíferos.

En 2013 Fomento Ecológico trabajó a favor de la renovación de los convenios para continuar y ampliar el trabajo de reforestación en las "fábricas de agua" del Parque Nacional Izta-Popo y el Nevado de Toluca. Mientras tanto, se realizaron trabajos de mantenimiento, conservación y capacitación a miembros de las comunidades a fin de sostener los resultados logrados: 1,647.51 hectáreas restauradas en el Nevado de Toluca con 1,331,570 árboles plantados y un índice de sobrevivencia de 80%; y 3,325 hectáreas restauradas en el Izta-Popo con 2,376,574 árboles plantados y un índice de sobrevivencia de 70%.

Como parte de este programa, Fomento Ecológico continúa apoyando los proyectos productivos sostenibles en las comunidades de la región Izta-Popo, que en 2013 lograron sumar a 10 nuevas familias beneficiarias.

Diversificación y restauración de paisajes transformados El Triunfo

Fomento Social y Fomento Ecológico Banamex participan conjuntamente en este programa para impulsar la conservación del hábitat en la Reserva de la Biosfera El Triunfo, en Chiapas, a través de la producción y aprovechamiento sostenible de la especie palma camedor, café y otras especies compatibles con el bosque de niebla, que generan ingresos económicos y mejoran la calidad de vida de los pobladores de la reserva. En 2013 se desarrollaron las bases para iniciar la tercera fase del proyecto, cuya ejecución iniciará en 2014.



Protección y conservación de la tortuga marina

Fomento Ecológico Banamex ha hecho suya la tarea de proteger y conservar esta especie afectada por la depredación y la captura. Con este programa se ha logrado la liberación de 7 millones de crías, la protección de 1,500 km de playa, y la generación de empleo en las zonas costeras, con una inversión de 20 millones de pesos.

Este programa se ha desarrollado en los litorales de 13 estados de la República Mexicana. En los últimos años los esfuerzos de este programa se han enfocado en las costas de Quintana Roo, donde en colaboración con la Fundación Palace se han logrado proteger 6,517 nidos de tortuga y liberar 507,604 crías.

Café - Captación de bióxido de carbono

En 2013 se consolidó la participación de Fomento Ecológico Banamex en un proyecto de restauración de ecosistemas a través de la reforestación y regeneración de cafetales, potreros, acahuales y bosques degradados, para contribuir a la regeneración de su riqueza natural y al incremento en la captación de bióxido de carbono en el largo plazo (30 años). El objetivo primordial es mejorar las condiciones ambientales de la región y la calidad de vida de los cafeticultores de la región chatina del estado de Oaxaca. En la primera etapa se prevé dar capacitación a 400 productores de Unecafé, generar empleo permanente para más de mil personas, además de impulsar la venta de café en mercados alternativos, con el apoyo de Agroindustrias Unidas de México. Para la primera etapa del proyecto Fomento Ecológico otorgó un donativo por dos millones de pesos a Rainforest Alliance México.

Azoteas verdes

Fomento Ecológico también participó en actividades y eventos que contribuyen a incrementar la conciencia sobre el deterioro del medio ambiente y el cambio climático, así como en las acciones necesarias para mitigarlo. En 2013, continuó la alianza con Efecto Verde, A.C., al renovar la azotea verde de la sucursal Cancún e instalar otra azotea verde en la escuela primaria Aquiles Serdán, en la delegación Miguel Hidalgo del Distrito Federal.

Educación ambiental

Con propósitos de educación ambiental se otorgó un donativo al Centro Mario Molina por 500 mil pesos para apoyar la realización de estudios en materia de sustentabilidad.

Conservación Canto de la Selva

Es un desarrollo ecoturístico en cuya construcción participaron Fomento Social y Fomento Ecológico para contribuir a la conservación de un valioso remanente de selva, ubicado junto a la Reserva de la Biosfera de Montes Azules, en Chiapas. Es un proyecto sustentable creado para conservar la naturaleza y generar empleos y calidad de vida para los habitantes de la comunidad chiapaneca de Galacia. En 2011 se invirtieron 3.3 millones de pesos y se generaron 108 empleos. El desarrollo fue inaugurado en 2012 y durante 2013 ha continuado el apoyo en la difusión del proyecto, con la finalidad de que se vuelva autosustentable.

Cleantech Challenge

En 2012 Fomento Ecológico y Banca Sustentable se sumaron por primera vez al Cleantech Challenge, proyecto desarrollado por Green Momentum, Inc., que convoca a emprendedores, estudiantes, investigadores, inventores y otros interesados a participar en un concurso en el que proponen proyectos de negocios responsables y financierables, basados en tecnologías limpias y sostenibles.

En 2013 Fomento Ecológico y Banca Sustentable se sumaron nuevamente al Cleantech Challenge en su cuarta edición, con una inversión de 600 mil pesos por parte de Banamex y apoyo en especie y en difusión.

En esta ocasión, el concurso recibió 1,017 propuestas, de las que se seleccionaron 64, provenientes de 31 entidades federativas. El concurso se organizó en ocho sedes distribuidas del norte al sur de la República Mexicana: Ensenada, Ciudad Juárez, Monterrey, Irapuato, Guadalajara, Puebla, Mérida y el Distrito Federal. La empresa ganadora del primer lugar fue Movagro, empresa dedicada a la instalación de dispositivos Magneto Dinámicos LESSALT en los sistemas de red hidráulicos que generan ahorros sustanciales y ganancias en los procesos de producción agrícola, garantizando la máxima eficiencia en el aprovechamiento del agua.

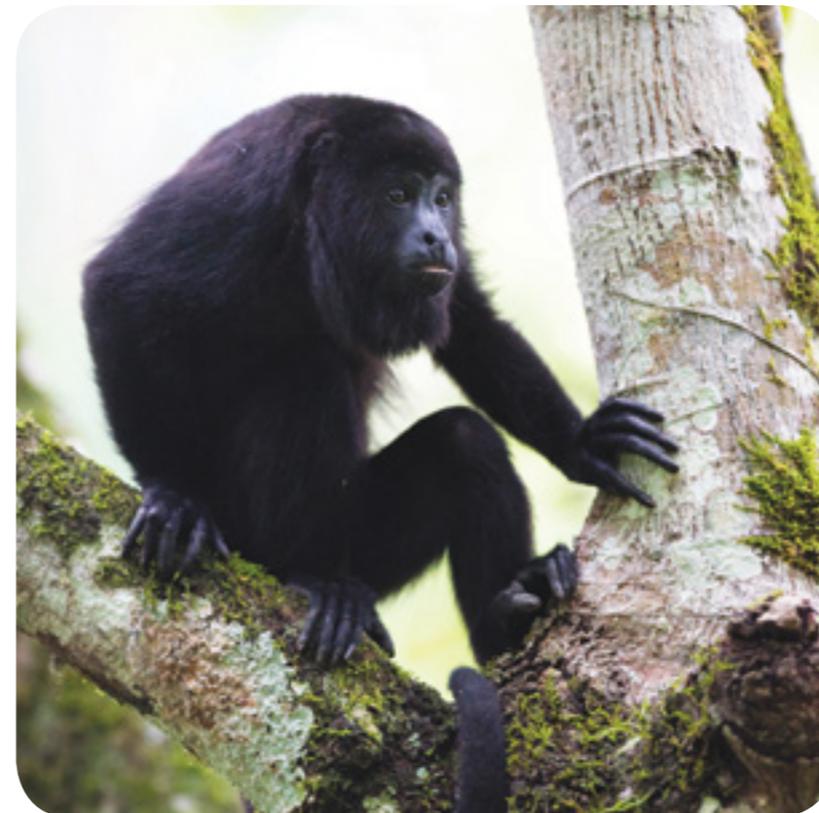
Otros apoyos

En concordancia con los Objetivos del Milenio (ODM) de reducir a la mitad el porcentaje de personas sin acceso al agua potable y de reducir la mortalidad de niños, Fomento Ecológico apoyó con un monto de 2.9 millones de pesos a Cooperación y Desarrollo, A.C. para apoyar un importante proyecto de purificación de agua que busca garantizar el acceso al agua limpia y promover prácticas higiénicas que disminuyan las enfermedades, proyecto del que obtienen beneficios 21,550 personas de comunidades marginadas del estado de Oaxaca

Proyectos e Inversión con recursos propios y de terceros

Cifras en pesos

	2011		2012		2013	
	Personas beneficiadas	\$	Personas beneficiadas	\$	Personas beneficiadas	\$
Apoyo a proyectos sustentables				880,000		
Defensa, conservación y recuperación de las áreas naturales protegidas		3,242,893	1,181	18,046,059	15	1,110,252
Educación ambiental	1,493	1,931,196	13,620	2,737,913	2,500	1,836,067
Impulso a la reforestación y conservación del agua	297	6,319,971	40	2,166,304	-	4,849,756
Protección de especies en peligro de extinción	24	739,100	2,814	1,120,006	16	758,399
TOTAL	1,814	12,233,160	17,655	24,950,282	2,531	8,554,474



EDUCACIÓN FINANCIERA BANAMEX

Educación Financiera nació hace 10 años con el propósito de impulsar la cultura económica y financiera de nuestro país. Cuenta con 212 materiales didácticos, 91 cursos y talleres, en modalidad presencial y a distancia, un centro de atención telefónica de asesoría financiera personalizada y gratuita, así como acciones en las 32 entidades federativas del país.

En 2004, surgió Educación Financiera Banamex, con el propósito de impulsar la cultura económica y financiera en nuestro país. Es un programa independiente de las áreas de negocio, que cuenta con un enfoque educativo que promueve el desarrollo y fortalecimiento de competencias, así como el emprendimiento creativo para la toma de decisiones sobre el manejo de dinero y de otros recursos para alcanzar un mayor bienestar.

A través de Saber Cuenta, se ofrece una amplia gama de programas que van dirigidos a los diferentes grupos de la población.

Objetivos del Programa Saber Cuenta



Para lograr su propósito y potenciar los resultados, Saber Cuenta ha sumado esfuerzos con diversas instituciones para el diseño, la instrumentación y la evaluación de diversas estrategias educativas. Gracias a estas sinergias, a la fecha se ha logrado la creación de una red activa de 76 socios estratégicos en el sector público, social, privado e internacional que trabajan en pro de la educación económica y financiera. A nivel nacional, se han atendido 31 estados y el Distrito Federal con presencia en 390 municipios. Las alianzas con socios internacionales destacan por el intercambio de experiencias, oferta educativa, metodologías de evaluación y difusión, así como la atención a comunidades de migrantes.



Número de municipios atendidos por estado



En el área de investigación se han realizado importantes esfuerzos para entender las necesidades específicas de los diversos grupos poblacionales. En 2008 se llevó a cabo la primera encuesta sobre cultura financiera en el país, que se realizó en colaboración con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Actualmente continúa la inversión en líneas específicas de investigación, tales como la cultura financiera en los jóvenes, a fin de que las intervenciones educativas sean acordes a las necesidades de la población y tengan un mayor impacto.

Dada la diversidad del país y debido a que es de interés primordial atender a los diferentes segmentos de la población, se diseña de manera continua una oferta educativa más amplia, atractiva y flexible, que favorece el desarrollo y fortalecimiento de habilidades, actitudes y valores para promover la toma de decisiones financieras responsables que contribuyan a una mejor calidad de vida y al desarrollo de México.

A la fecha, Educación Financiera Banamex ha elaborado 212 materiales didácticos, 91 cursos y talleres (en modalidad presencial y a distancia), un centro de atención telefónica de asesoría financiera personalizada y gratuita llamado Hablar Cuenta, un portal electrónico, una colección de videos educativos y otras alternativas de formación como obras de teatro, exposiciones itinerantes, unidades de cine móvil y las educaravanas que recorren diversos estados y municipios del país, llevando por un periodo de tiempo determinado más de 15 actividades que contribuyen a impulsar la cultura económica y financiera en las localidades. Realiza además certámenes a nivel nacional como el Premio Banamex de Educación Financiera, el Premio Banamex a la Microempresa y el Certamen Interuniversitario Accigame.

En 10 años, se ha atendido a más de siete millones de personas, convencidos de que la oferta educativa potencia el capital humano de las personas, las familias y las comunidades.

Material didáctico	Cantidad	2013
Libros	20	4
Manuales	23	2
Juegos	9	2
Folleto	23	0
Cómics	40	4
Miniserie y videos educativos	33	0
Interactivos	6	0
Simuladores	6	0
Pantalla táctil	4	0
Cápsulas audiovisuales	22	0
Cineminutos	18	0
Investigación	1	0
Obras de teatro	2	0
Películas	4	1
Teatro guiñol	1	0
TOTAL	212	13

Capacitación	Cantidad	2013
Cursos presenciales*	10	1
Conferencias y talleres *	50	4
Cursos en línea	5	1
Cursos audiovisuales	26	0
TOTAL	91	6

Espacios educativos	Cantidad
Movicine	3
Exposiciones itinerantes	2
Parque Financiero	1
Casas Señoriales	3
Palacio de Cultura Banamex	1
Portal	1
TOTAL	11

Certámenes	Ediciones
Premio Banamex a la Microempresa	8 ^a
Premio Banamex de Educación Financiera	6 ^a
Interuniversitario Accigame	4 ^a
Emprendedores y empresarios	8 ^a
TOTAL	4

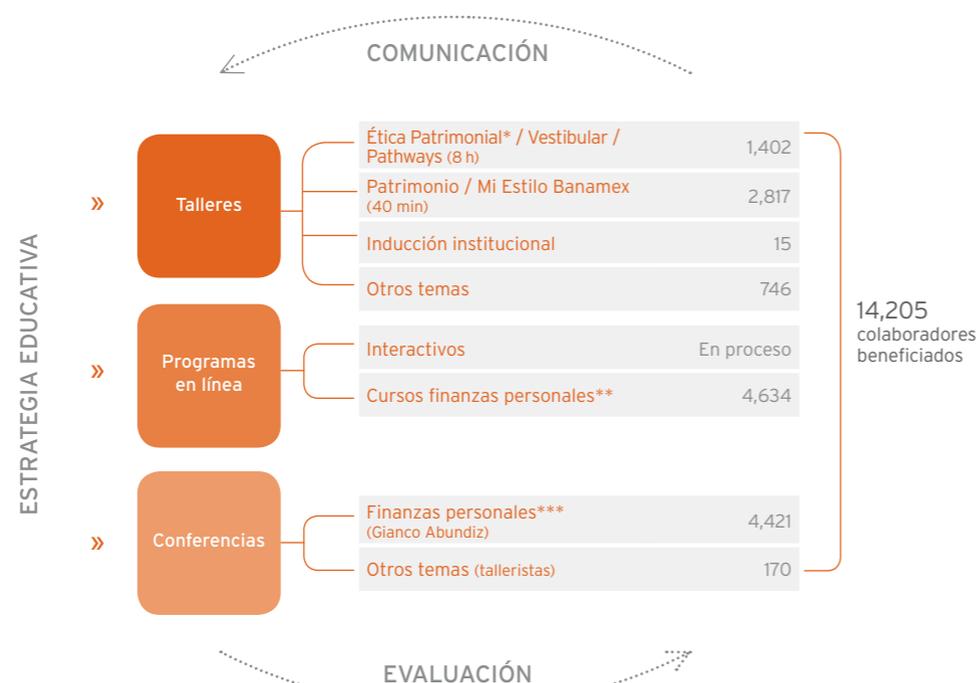
* Ver detalle de oferta educativa que se ofrece a nivel nacional y se especifica la población objetivo a la que está dirigida en Anexo 2, pág. 150.

Entre los beneficiarios están los colaboradores de Banamex, a los que se atiende a través de una estrategia educativa para ayudarles en el fortalecimiento de competencias financieras que les permitan construir un patrimonio personal y familiar.



12 Anexos
11 Nuestra empresa
10 Marca y publicidad
09 Compromiso con la sustentabilidad
08 Nuestros colaboradores
07 Ciudadanía corporativa
06 Compromiso Social
05 Relación con grupos de interés
04 Perfil de la organización
03 130 años de compromiso con México
02 Acerca de este informe
01 Mensaje de la Gerencia Ejecutiva

Estrategia de educación financiera para colaboradores



Cuestionarios aplicados a la fecha:

- * 996 Ética Patrimonial
- ** Encuesta hábitos sobre finanzas personales
- Estudio cualitativo cultura financiera
- *** 984 conferencias finanzas personales

La incorporación de la educación económica y financiera a la agenda nacional es un gran logro como país. Sin embargo, aún se tiene el reto de impulsar en mayor medida el desarrollo de competencias dentro del ámbito formal de la educación y al mismo tiempo mantener una oferta educativa innovadora y atractiva para la población, que permita facilitar el acceso a la educación económica y financiera.

Otro reto es fortalecer la implementación de metodologías de evaluación de resultados y de impacto, para replantear, ajustar, ser más eficientes y consolidar estrategias para obtener mejores resultados. En ese sentido, se está trabajando con diversos evaluadores

como el Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS), SOLLIV Constructing Opportunities, ProImpacto, y Aseguramiento de la Calidad en la Educación y en el Trabajo, S.C. (ACET), a fin de lograr una mejora y aprendizaje continuos y mayor eficacia en el cumplimiento de la misión de Educación Financiera.

Los resultados muestran que el logro de metas, la generación de ahorro, la creación y el fortalecimiento de un patrimonio, el inicio de la actividad productiva y el empoderamiento de las personas es posible a través del acceso a una educación económica y financiera encaminada hacia el bienestar. Por ello, Educación Financiera Banamex reafirma su compromiso con la educación y con México, poniendo su experiencia de 10 años al servicio de la comunidad.

Modelo de intervención



Como parte de las acciones de planeación estratégica de las áreas de Compromiso Social de Banamex se realizó una reclasificación de los programas del área y, a partir del 2013, se redefinieron las causas y acciones de Educación Financiera.

En el siguiente cuadro se podrá observar la redefinición de causas, así como la reclasificación de las cifras de 2011 a 2013, lo cual si bien es otra forma de reportar, no implica modificación de las cifras totales.

Inversión en proyectos

	2011		2012		2013	
	Personas beneficiadas	\$	Personas beneficiadas	\$	Personas beneficiadas	\$
Desarrollo de competencias para optimizar los recursos de niñas, niños, jóvenes y adultos	1,094,824	52,551,030	1,282,736	56,469,506	978,266	39,993,020
Desarrollo de competencias para la toma de decisiones económicas y financieras en Mi Pyme	886	1,162,125	40,672	2,280,339	29,099	3,233,616
Desarrollo de competencias dirigido a organizaciones de la sociedad civil	226	180,960	330	387,070	130	463,766
Total	1,095,936	53,894,115	1,323,738	59,136,915	1,007,495	43,690,402

*NOTA: Los montos anuales no incluyen los gastos de mercadotecnia, ni de recursos humanos.

VOLUNTARIADO BANAMEX

Desde 2004, el programa de Voluntariado realiza diversas acciones sociales y de cuidado del medio ambiente y se ha consolidado como el de mayor presencia del sector financiero a nivel nacional, con más de 200 proyectos al año en 50 ciudades del país.

En 2004 Banamex se sumó a la estrategia corporativa de Citi de promover la participación voluntaria de los colaboradores en actividades a favor del bienestar social y el desarrollo comunitario. Desde ese año, Voluntariado Banamex ha sido el encargado de gestionar, proponer y organizar programas de voluntariado, establecer acuerdos con instituciones, dar seguimiento a las actividades y sus resultados y llevar a cabo acciones de promoción para fomentar la cultura del trabajo voluntario entre los colaboradores.

El trabajo voluntario en beneficio de la comunidad es una parte fundamental de la estrategia de ciudadanía corporativa de Citi, basada en gran medida en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Entre sus beneficios se cuentan una alta motivación de los colaboradores, la formación de nuevas capacidades y habilidades de comunicación, el aumento en la productividad, una mejor gestión de recursos humanos y el impacto favorable en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

Los esfuerzos se enfocan predominantemente en la colaboración con instituciones asistenciales que atienden poblaciones y causas diversas (casas hogar, asilos, hospitales, asociaciones de ayuda a personas con alguna discapacidad, Teletón, etc.), así como en actividades de educación financiera, promoción de la lectura y otros proyectos educativos; acciones a favor del medio ambiente y actividades para el desarrollo comunitario (construcción y mejoramiento de vivienda, conservación de especies en peligro de extinción, mejoramiento de infraestructura urbana, ayuda a comunidades afectadas por desastres, entre otras).

Voluntariado Banamex tiene la responsabilidad de organizar en el país las actividades que forman parte de iniciativas globales de Citi, como son los eventos del Día Global por la Comunidad, la Semana de la Tierra, la Hora del Planeta, el programa de los denominados Equipos Verdes (*Green Teams*), entre otros, y se encarga de reconocer los esfuerzos y logros de los voluntarios participantes.

Para la elección de los proyectos se consideran tres elementos: i) su afinidad con las actividades de Banamex y de sus áreas de Compromiso Social; ii) la diversidad de proyectos, para ofrecer a los colaboradores diversas opciones de participación, y iii) la diversidad geográfica, a fin de incluir opciones de actividad para los colaboradores en todos los estados del país.



01	Mensaje de la Comisión Ejecutiva
02	Acerca de este Informe
03	130 años de Citi en México
04	Perfil de la organización
05	Relación con grupos de interés
06	Compromiso Social
07	Ciudadanía corporativa
08	Nuestros colaboradores
09	Compromiso con la sustentabilidad
10	Marca y publicidad
11	Nuestra empresa
12	Anexos

Para lograr sus objetivos, Voluntariado Banamex promueve la creación de comités de voluntariado y de Equipos Verdes, que nacen de la estrategia global de Citi con el fin de concientizar y promover entre los colaboradores una cultura ecológica para reducir el impacto ambiental en el trabajo y en la vida personal. Los Equipos Verdes de México son la segunda red más importante de Citi, sólo después de la de Estados Unidos; operan en todo el país a través de convocatorias internas. Los comités cuentan con una estructura y un órgano de gobierno para sus acciones y el programa está abierto a todas las áreas del Grupo Financiero para replicar los proyectos en cada uno de los lugares donde tiene presencia, a fin de lograr continuidad y cobertura nacional.

Los Equipos Verdes permiten a los colaboradores participar de manera voluntaria en acciones sustentables en beneficio del medio ambiente con esquemas formales de participación. Voluntariado Banamex brinda así la oportunidad de sumarse a otros proyectos como: Día Global por la Comunidad, Programas de reciclaje y reforestación, y de conservación de tortugas marinas, entre otros.

Resultados de Equipos Verdes	2013
Equipos Verdes activos	55
Eventos	93
Miembros voluntarios	422
Colaboradores involucrados	5,295
Horas de trabajo voluntario	22,164

Voluntariado Banamex se apega a un código de ética que define lo que se espera de los colaboradores participantes y que proporciona criterios para tomar decisiones en todas las actividades comunitarias que realiza. Este código se fundamenta en los valores de compromiso, responsabilidad, respeto, honestidad y confianza.

Entre las iniciativas de Voluntariado Banamex destacan por su continuidad el programa de conservación de la tortuga marina y desarrollo comunitario, el de donación de sangre, la participación voluntaria de los colaboradores del Grupo Financiero en las campañas del Teletón y en las actividades de Educación Financiera Banamex, así como las iniciativas verdes para el mejoramiento de parques nacionales y urbanos.

Una de las características de Voluntariado Banamex, en concordancia con Citi Volunteers, es el sistema de administración y medición del trabajo voluntario (*Volunteer Management System*) que registra los eventos, el número de participantes (colaboradores y sus familiares), el lugar, tipo de actividad, causa y horas totales invertidas. Esto permite dar seguimiento, consolidar y analizar los resultados, mejorar los programas y actividades, impulsar la identidad y el orgullo corporativos relacionados con logros comunitarios, además de contar con un historial de participación de cada colaborador para enriquecer su desarrollo profesional.



Cifras relevantes

Voluntariado Banamex	2011	2012	2013
Participaciones voluntarias	5,761	8,097	6,143
Horas de trabajo voluntario	47,122	60,707	50,310
Eventos de voluntariado a nivel nacional	209	219	225
Personas beneficiadas	40,305	59,443	24,496
Organizaciones apoyadas	65	47	60

Cifras relevantes por proyecto

Voluntarios por proyecto	2011	2012	2013
Día Global por la Comunidad	1,828	4,692	2,468
Campamentos de tortuga marina	93	88	76
Carta a los Reyes Magos	980	323	312
Día del niño	560	768	807
Donación de sangre	199	168	187
Fiestas decembrinas	657	291	442
Equipos Verdes	160	160	125
Teletón	297	353	178
Educación Financiera	407	288	426
Otros	580	966	1,122
Total	5,761	8,097	6,143*

Cifras con base en los registros del *Volunteer Management System*.

*La reducción observada en la participación en 2013, respecto al 2012 obedece a que durante ese año se celebraron 200 años de Citi y se dio un mayor énfasis al Día Global por la Comunidad; sin embargo, ésta se compensa con el incremento en el renglón Otros donde se registran las iniciativas propias de las áreas de negocio, lo que indica una madurez de la cultura del trabajo voluntario reflejada en la organización de iniciativas locales.

Es destacable que la jornada de Voluntariado conocida como Día Global por la Comunidad tiene un alcance nacional. El evento se llevó a cabo por primera en 2006, con presencia en todos los estados del país. En 2013, se realizaron actividades en 44 ciudades, con la participación de 2,468 personas, colaboradores de Banamex y sus familias.

En 2013, voluntarios de Banamex pertenecientes a los Equipos Verdes realizaron el levantamiento de 874 encuestas en 20 ciudades, en un sondeo de opinión sobre asuntos ecológicos con valor estadístico, que sirve de consulta para la definición de las propuestas sobre sustentabilidad. Es la primera encuesta de esta naturaleza realizada por voluntarios en el sector financiero.

Voluntariado Banamex en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

Gracias a la participación conjunta con autoridades federales en programas de conservación, Voluntariado Banamex ingresó al programa de voluntariado de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (Conanp), que otorgó a Banamex la oportunidad de sumarse a través de este organismo al PNUD.

OTRAS INICIATIVAS

Promoción de la investigación económica y social

El interés en impulsar el conocimiento sobre la realidad del país y el entorno internacional es también un aspecto importante del compromiso de Banamex a lo largo de su historia, como lo demuestra el *Examen de la situación económica de México*, la primera publicación especializada en el análisis de economía del país y que desde 1929 ha sido un referente obligado para quienes buscan entender lo que ocurre en ese campo.

Estudios Económicos y Sociales Banamex es un área que aporta estudios y análisis acerca del entorno económico, político y social, los cuales se comparten a través de publicaciones y entrevistas con medios de comunicación y que contribuyen al conocimiento y al debate de condiciones, opciones y decisiones sobre el desarrollo de México.

Premios Banamex

Convocar a concursos e instituir y entregar premios es un medio para estimular la creatividad y la formación de conocimientos, ideas, talento y buenas prácticas en campos muy diversos. Desde la creación del muy prestigioso Premio Nacional de Economía en 1951, Banamex ha creado una gama cada vez más amplia de premios y reconocimientos y también se suma a concursos que se realizan en alianza con otras instituciones. En 2013 se convocó a los siguientes concursos y premios:

Premio Banamex de Economía. Desde 1952, este premio reconoce y estimula la generación de conocimientos y análisis que proponen soluciones a los problemas económicos de México, constituyendo un importante medio de enlace entre la investigación económica, los estudios académicos, las políticas públicas y la actividad empresarial que ha beneficiado a México durante más de 60 años. Cabe mencionar que entre los galardonados con el Premio Banamex de Economía se encuentran destacados funcionarios públicos y de organismos internacionales, empresarios, ejecutivos de empresas y académicos, algunos de los cuales han llegado a ocupar los más

altos puestos de la administración pública. Por su calidad y alcance, muchos de los trabajos han sido posteriormente publicados. En 2013 se entregaron las preseas correspondientes a 2010, 2011 y 2012 y los estudios premiados se refirieron a temas educativos, fiscales, laborales y de empleo, del ámbito rural, de instrumentos de inversión y de programas de subsidios, entre otros.

Premio Banamex a la Microempresa. Fue instituido en 2004 con el propósito de celebrar y fortalecer las trayectorias exitosas y experiencias ejemplares de microempresarios mexicanos y de las instituciones financieras que los apoyan, además de promover la difusión de las microfinanzas como una herramienta para reducir la pobreza. Año con año se ha logrado un mayor alcance de esta iniciativa, en gran medida a través de la creación de nuevas categorías de competidores.

En 2013 se entregó por primera ocasión el Premio al Microempresario del Año, además de premios en las siguientes categorías: microempresa urbana, nivel avanzado y nivel inicial y microempresa rural, nivel avanzado y nivel inicial. Los ganadores recibieron un estímulo económico, participaron en asesorías y en un taller de planeación estratégica; los asesores de crédito de los microempresarios ganadores recibieron un diploma, y el jurado también otorgó un reconocimiento a las instituciones microfinancieras que postularon a los candidatos al premio.

Premio Banamex de Educación Financiera.

Se instituyó en 2008 para reconocer las iniciativas que promueven la investigación y creación de materiales que fortalezcan la cultura financiera.

En 2013 concursaron trabajos de 22 entidades de la República Mexicana. Los ganadores se hicieron acreedores a un reconocimiento de 129 mil pesos y un diploma. Adicionalmente los materiales serán editados e incorporados a la oferta educativa de Educación Financiera Banamex para el ciclo escolar.

Emprendedores y empresarios. Por séptimo año consecutivo, Educación Financiera Banamex e Impulsa convocaron a esta actividad con emprendedores y empresarios, en la que participaron 35 equipos y más de 400 alumnos de preparatoria del Instituto Politécnico Nacional (IPN), Conalep, la Universidad Mexicana de Innovación en Negocios (UMIN) y dos planteles de la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial (DGETI). Los participantes fueron asesorados por 56 voluntarios de Banamex, a fin de desarrollar habilidades, conocimientos y actitudes para la creación de proyectos empresariales como medio para lograr mejor calidad de vida. Se evaluaron 35 nuevas empresas y tres recibieron los reconocimientos en las categorías de mejor producto, mejor stand y mejor vendedor.

Premio Atanasio G. Saravia de Historia Regional Mexicana.

Es un premio bienal que fue instituido en 1984 a iniciativa de la familia González Saravia y de Fomento Cultural Banamex en honor a quien fuera un distinguido miembro de la Academia Mexicana de la Historia y funcionario del Banco Nacional de México de 1941 a 1959, con el propósito de fomentar la investigación local y regional. En quince convocatorias a lo largo de 30 años han participado 1,383 investigadores y se ha reconocido bianualmente a un total de 70 investigadores de la historia regional. Para el XV Premio Banamex Atanasio G. Saravia, de Historia Regional Mexicana 2013 - 2014, se recibieron 161 trabajos realizados durante el bienio del 28 de abril del 2011 al 30 de abril del 2013. El ganador de cada una de las cinco categorías se hizo merecedor de un premio por 70 mil pesos y un diploma, que se entregarán en 2014.

En 2013, en el marco del 125 aniversario del natalicio de don Atanasio G. Saravia, se presentaron, conjuntamente con la Academia Mexicana de la Historia, una serie de conferencias y una exposición de libros y objetos de don Atanasio, actividades que se llevaron a cabo en seis sedes entre mayo de 2013 y febrero de 2014, en paralelo con la XV realización de este premio.

Premio Ciudades Sustentables. Durante 2013, en conjunto con el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), se llevó a cabo la primera edición de este premio que reconoce iniciativas, soluciones y proyectos innovadores para mejorar la calidad de vida de los habitantes de las ciudades en un entorno sustentable. Esta primera edición tuvo como ganadores a los gobiernos locales de la Ciudad de México, Hermosillo y Colima.

Las mejores empresas mexicanas. En 2013 Banamex, Deloitte y el Tecnológico de Monterrey convocaron por cuarta ocasión a este concurso, en el que participan empresas privadas medianas que destacan por sus prácticas de negocio de clase mundial. Es una iniciativa que busca reconocer, exponer e impulsar las mejores prácticas de las compañías de este sector de la economía nacional que actualmente es responsable de 52% del PIB del país y que genera 72% de los empleos, además de impulsar el liderazgo y la creación de valor en las empresas mexicanas al reconocer el alto nivel de desempeño. En su edición de 2013 se buscó realizar un diagnóstico puntual del modo en que opera el mercado mexicano de empresas medianas, a fin de impulsar nuevas acciones de apoyo en las áreas financieras, educativas y de desarrollo de negocios.

Para el galardón correspondiente a 2013 participaron más de 300 empresas de 28 estados del país, de las cuales 50 recibieron el reconocimiento; 12 lo obtuvieron por primera vez, mientras que las 38 restantes refrendaron esta distinción.

Archivo histórico

Creado oficialmente en 1989, el Archivo Histórico Banamex cumple en 2014 sus primeros 25 años de vida. El acervo documental de la historia institucional del Banco Nacional de México se resguarda en forma profesional desde marzo de 1991, cuando se abrió a la consulta de investigadores especializados, además de atender los requerimientos internos de información.

Cuenta con documentación fundamental para estudiar el origen y trayectoria del Banco Nacional de México y, por la importancia de la institución, de la historia financiera del país. A este acervo se han ido sumando otros importantes materiales:

- Documentación de la época virreinal relacionada con los propietarios originales de la oficina central de Banamex, los condes de San Mateo de Valparaíso y marqueses de Jaral de Berrio.
- Una colección de papel moneda, compuesta por cerca de tres mil billetes, fechados desde 1823. Incluye importantes muestras de billetes de los bancos que funcionaron durante el porfiriato -entre ellos los emitidos por Banco Nacional de México-; de los emitidos por las diversas fuerzas en la etapa de la Revolución, y desde 1925, de los emitidos por el Banco de México.
- Una colección de acciones de empresas mineras, petroleras y mercantiles, que incluye la única serie conocida de las acciones del propio Banco Nacional de México, de 1884 a 1981.

- Una fototeca con cerca de 70 mil fotografías relacionadas con la vida institucional.

Estas colecciones se complementan con la Biblioteca Institucional, que contiene obras con información actualizada sobre banca, finanzas y administración, así como enciclopedias y diccionarios especializados.

Todos estos materiales han servido como fuente de consulta para un gran número de tesis de posgrado de universidades del país y del extranjero, así como para muchas otras publicaciones. Se han utilizado también para ilustrar conferencias, artículos en revistas especializadas, notas periodísticas, mensajes de video e impresos publicitarios.

Durante el periodo 2012 - 2013, se llevaron a término 45 tesis de licenciatura, 13 de maestría y 65 trabajos de investigación con información relativa al Banco Nacional de México, al fondo documental de los Marqueses de Jaral de Berrio y a la historia económica de México. Adicionalmente, desde 2002 el Archivo ha prestado materiales de su acervo para exposiciones que se han llevado a cabo en el Castillo de Chapultepec, el Museo Soumaya Plaza Loreto, el Papalote Museo del Niño y el Museo de Numismática del Estado de México, además de ocho exposiciones montadas en el Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso.

En 1968 el Banco formó una biblioteca que se convirtió en centro de información, donde el personal encontraba material bibliográfico y hemerográfico útil para sus labores cotidianas y para los requerimientos de información de los clientes. Contaba con una gran cantidad de libros y revistas, así como con convenios de intercambio con otras bibliotecas.

El Archivo Histórico inicia en 1991 y se instala en la antigua bóveda de efectivo y valores, que cuenta con una puerta de acero instalada en la Oficina Central en 1903. Desde entonces resguarda información fundamental sobre el origen y la trayectoria del Banco Nacional de México y algunas de las etapas financieras del país.



Fundación Inclúyeme

Compromiso Social Banamex apoya a la Fundación Inclúyeme A.C. en su tarea de crear y promover un sistema de vida adulta independiente para personas con discapacidad intelectual que favorezca su inclusión social. Este esfuerzo abarca la capacitación y la promoción de empleos, así como el equipamiento de departamentos en los que pueden vivir.

A la fecha, ha promovido el empleo de 64 personas en diferentes empresas, incluyendo siete contratadas por Banamex; se ha impulsado la venta de productos con causa por casi dos millones de pesos y el entrenamiento para la vida independiente de 39 jóvenes y adultos con discapacidad intelectual. Banamex también apoya el fortalecimiento del programa de vida independiente de Inclúyeme mediante el programa de donativos en cajeros automáticos.

A través de Fomento Social, Banamex apoyó a esta organización para la compra de un departamento y el equipamiento de otros dos para el programa de vida independiente de la Fundación. En cada uno de ellos viven cuatro personas con discapacidad intelectual.

Banamex ha apoyado también la difusión de los programas de Fundación Inclúyeme en medios electrónicos e impresos y sucursales bancarias, gracias a lo cual la Fundación cuenta actualmente con más de un millón de donaciones. También se llegó a grupos empresariales que promovieron empleos y se llevaron a cabo pláticas con aproximadamente 400 familias.

A finales de 2013 se lanzó con la Fundación Inclúyeme el programa Inclúyeme en la Familia Banamex, mediante el cual se apoyará el desarrollo de habilidades de personas con discapacidad intelectual que son familiares de colaboradores del Banco.

Teletón

En 2013, Banamex cumplió 17 años de respaldar esta gran causa que ha unido a los mexicanos en la tarea de aportar recursos con los que se logra dar servicios de rehabilitación a miles de niños y jóvenes con discapacidad. Desde 1996, Banamex asumió el compromiso de ser el banco del Teletón y contribuir en cada una de las campañas mediante la aportación de donativos y publicidad y a través de la infraestructura de su centro de atención telefónica, su red de sucursales, cajeros automáticos y corresponsales, así como el trabajo voluntario de sus colaboradores.

En 2013 Banamex aportó a la Fundación Teletón 12.7 millones de pesos de manera directa, 38 millones de pesos asociados a las compras realizadas con la tarjeta Teletón, que suman 50.7 millones de pesos. En esta campaña participaron 22 mil colaboradores y voluntarios del Grupo Financiero en 1,437 sucursales participantes. Además, 1,857 colaboradores atendieron más de 56 mil llamadas durante 28 horas continuas en el centro de atención telefónica.



17 años de ser el banco del Teletón



Sembrando Esperanzas

Es un programa apoyado por los colaboradores del Grupo Financiero que surgió en 2006 para contribuir a dar más y mejores oportunidades de desarrollo para niñas y niños en situación de calle y en situación de riesgo.

Sembrando Esperanzas está formado por más de tres mil colaboradores que apoyan con entusiasmo y generosidad la donación voluntaria de recursos que se entregan anualmente para apoyar los proyectos de instituciones que brindan atención integral de calidad a niños y niñas.

Las aportaciones voluntarias son acumuladas en una subcuenta del fideicomiso patrimonial de Fomento Social Banamex y su administración está a cargo de un comité. Las instituciones deben obtener cada año una certificación de Fomento Social para recibir un donativo del programa, y se eligen mediante votación de los colaboradores.

En 2013 se superaron ampliamente las metas de recaudación establecidas con campañas como Súmate y Dales una Mano. Este programa es precursor del módulo de donativos vía autoservicio que se lanzó a toda la comunidad del Banco en 2009.

A lo largo de casi ocho años de existencia del programa se han entregado donativos con valor de más de 15 millones de pesos, beneficiando a más de 11 mil niños y niñas.

	Instituciones seleccionadas	\$ Donativo otorgado	Niñas y niños beneficiados
2011	7	3,187,437.00	1,514
2012	7	2,931,000.00	462
2013	8	3,103,319.00	427

Durante 2013, las instituciones beneficiadas fueron: Drogadictos Anónimos A.C. La Búsqueda, Fundación de Beneficencia Privada Juan Nicolás, I.B.P., Casa Hogar Villa Nolasco, A.C., Fundación Quinta Carmelita, I.A.P., Asociación para los Niños de Tijuana, A.C., Amiga de la Obrera, A.C., Movimiento de Apoyo a Menores Abandonados, A.C. e I.B.P. Escuela Hogar Nuestros Pequeños Hermanos, A.C.



CIUDADANÍA CORPORATIVA

Banamex comparte con Citi valores, una ética de negocios, así como una misión y visión comunes, promoviendo el concepto de ciudadanía corporativa global, que es consistente con una institución que conecta a más de mil ciudades, 160 países y millones de personas en todo el mundo.

Visión y Misión

Banamex mantiene la continuidad de una organización que a lo largo de 130 años ha impulsado importantes innovaciones y que a la vez ha sabido conservar lo mejor de sus tradiciones. Con esta visión de 130 años de historia y como parte de Citi, Grupo Financiero Banamex tiene clara su misión:

MISIÓN
Trabajar sin descanso para prestar servicio a individuos, comunidades, instituciones, haciendo frente a los retos y las oportunidades y esforzándonos para obtener los mejores resultados para nuestros clientes a través de soluciones financieras sencillas, innovadoras y responsables.

Principios:

Objetivo común:
Un solo equipo con un solo objetivo: servir a nuestros clientes, a nuestros accionistas y a las comunidades en donde operamos

Finanzas responsables:
Una conducta transparente, prudente y fiable

Innovación: Mejorar la vida de nuestros clientes mediante la innovación que genera la amplitud y profundidad de nuestra experiencia, presencia global y oferta de productos de primer nivel mundial

Liderazgo: Personas con talento y bien formadas, que se desarrollan en un sistema de meritocracia que respeta la diversidad y que exige excelencia, iniciativa y pasión

Ser un buen ciudadano corporativo comienza por trabajar con responsabilidad. Por eso, Banamex se propone conducir los negocios de tal manera que generen valor para sus clientes y accionistas, para las personas y la comunidad. Impulsa las finanzas responsables a través de acciones de inclusión financiera con enfoques innovadores, con inversiones filantrópicas y mediante el reclutamiento y el apoyo de una fuerza de trabajo diversa.

Las finanzas responsables que Banamex ejerce y promueve implican un compromiso con la transparencia en las actividades de negocio, con la prudencia en el manejo de la información y con el esfuerzo permanente de cuidar la confianza de sus clientes. En cada una de sus actividades, busca que las acciones del negocio se enfoquen en el mejor interés de sus clientes y de la sociedad, por lo que están diseñadas para crear valor económico y ejercer al mismo tiempo su permanente compromiso social.

En cada una de las actividades que realiza Banamex, busca que las acciones del negocio se enfoquen en el mejor interés de sus clientes y de la sociedad.

Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo de Grupo Financiero Banamex, S.A. de C.V. y de Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex, se reglamenta por: (i) la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley General de Sociedades Mercantiles; (ii) las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito (la Circular Única de Bancos); y (iii) sus estatutos sociales (los Estatutos).

Con este fundamento, la estructura del Gobierno Corporativo de las dos sociedades durante 2013 fue la siguiente:

Asamblea de Accionistas

Es el órgano supremo de las dos sociedades y debe reunirse por lo menos una vez al año dentro de los primeros cuatro meses siguientes al cierre de cada ejercicio. La asamblea de accionistas es la que aprueba, entre otros temas, los relacionados con la designación de consejeros, la modificación de estatutos, los pagos de dividendos, así como los aumentos y disminuciones de capital.

Consejo de Administración del Grupo Financiero Banamex y Banco Nacional de México

El Consejo de Administración de ambas sociedades debe integrarse por un mínimo de cinco y un máximo de 15 consejeros propietarios, de los cuales cuando menos 25% deberán ser independientes. El presidente del Consejo tiene voto de calidad en caso de empate. Por cada consejero propietario se designa a un suplente. Los nombramientos de consejeros de las sociedades deben recaer en personas con amplia experiencia en materia financiera, legal y/o administrativa y ser elegibles por su honorabilidad y su historia crediticia. El Consejo debe sesionar por lo menos trimestralmente y rendir un informe anual a la asamblea.

El Consejo de Administración de Grupo Financiero Banamex y Banamex en 2013 estuvo integrado por 14 miembros propietarios y 13 suplentes, de los cuales 85% eran independientes. De los 27 consejeros propietarios y suplentes, tres eran mujeres, es decir 11%. Asimismo, 11% se encuentran dentro del rango de edad de 40 a 49 años, 41% de 50 a 59 años, 15% de 60 a 69 años y 33% se encuentra en el rango de más de 70 años de edad. El presidente del Consejo de Administración del Grupo Financiero Banamex y Banco Nacional de México es Co-presidente de Citi, con responsabilidad sobre la Banca de Consumo Global. También ocupan cargos ejecutivos el presidente suplente y dos de los 13 consejeros suplentes.

Mantener una sólida estructura de gobierno corporativo es una de las prioridades de Banamex.

Conforme a la legislación y regulación vigente en 2013, las facultades del Consejo de Administración del Grupo Financiero estaban acotadas y no se requería que integrara comités para apoyarlo en el desempeño de sus funciones, toda vez que la estructura de gobierno corporativo se encontraba regulada a nivel de las entidades financieras que integran al Grupo. Esta situación cambiará a partir de 2014, ya que uno de los objetivos de la Reforma Financiera es fortalecer la estructura de gobierno corporativo de las sociedades controladoras de grupos financieros y, por tal motivo, se prevé que éstas adopten una estructura similar a la actualmente prevista para las sociedades anónimas bursátiles.

Se está realizando el trabajo necesario para adecuarse en el primer semestre de 2014 a los requerimientos previstos en la recién promulgada Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, manteniendo una sólida estructura de gobierno corporativo, que es una de las prioridades del Grupo Financiero Banamex.

Tratándose de Banamex, la legislación y regulación aplicables reglamentan ampliamente los asuntos que debe de conocer su Consejo de Administración, dentro de los cuales se incluyen funciones en materias de operaciones con partes relacionadas, sistema de control interno, sistema de remuneración, estados financieros, políticas de operación relevante y límites globales de exposición al riesgo.

A continuación se expone la integración del Consejo de Administración al 31 de diciembre de 2013.

Consejo de Administración Grupo Financiero Banamex y Banco Nacional de México a diciembre de 2013

#	Miembros propietarios	Miembros suplentes
1	Manuel Medina Mora Escalante* (Presidente)	Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo**
2	Alfredo Harp Helú (Presidente Honorario de Grupo Financiero Banamex)	Francisco José Medina Chávez
3	Roberto Hernández Ramírez (Presidente Honorario de Banamex)	María de Lourdes Hernández Velasco
4	José Manuel Rincón Gallardo Purón	Ángel Losada Moreno
5	Luis Alejandro Soberón Kuri	Eduardo Tricio Haro
6	María Asunción Aramburuzabala Larregui	Ángel Córdova Nieto
7	Emilio Fernando Azcárraga Jean	Henry Bremond Pellat
8	Juan Francisco Beckmann Vidal	Eugenio Garza Herrera
9	Valentín Díez Morodo	Antonio Cosío Ariño
10	Germán Larrea Mota Velasco	Ernesto Torres Cantú**
11	Bernardo Quintana Isaac	Silvia Sisset de Guadalupe Harp Calderoni
12	Daniel Javier Servitje Montull	Elmer Fernando Franco Macías
13	Ricardo Martín Bringas	Alexander Gijs Van Tienhoven Prendergast**
14	José Alberto Navarro Rodríguez	Vacante

* Es actualmente Co-presidente de Citi, con responsabilidad sobre la Banca de Consumo Global.

** Consejeros que ocupan un cargo ejecutivo dentro de Grupo Financiero Banamex o Banco Nacional de México

Comisión Ejecutiva del Grupo Financiero Banamex y Banco Nacional de México

Grupo Financiero Banamex y Banco Nacional de México cuentan con una Comisión Ejecutiva conformada por los directores de más alto rango: Manuel Medina Mora Escalante, Javier Arrigunaga Gómez del Campo, Ernesto Torres Cantú y Alexander van Tienhoven Prendergast. De conformidad con los estatutos de Grupo Financiero Banamex y Banco Nacional de México, el Consejo es el órgano facultado para designar a los miembros de la Comisión Ejecutiva.

Las responsabilidades de la Comisión Ejecutiva son: (i) el diseño de estrategias y planes de acción para el Grupo Financiero Banamex, (ii) establecer mecanismos de coordinación entre las distintas áreas de negocio del Grupo Financiero, y (iii) la supervisión constante de la actuación del Grupo Financiero.

La Comisión Ejecutiva recibe los resultados del desempeño económico y determina las estrategias que deben llevar a cabo las diferentes áreas. Esta Comisión recibe los reportes sobre el cumplimiento de la estrategia de sustentabilidad, aprobada en 2013, y da seguimiento al desempeño ambiental y al impacto social que generan las acciones vinculadas al negocio, así como a las inversiones en proyectos de desarrollo social, educativo, cultural y ambiental.

La Comisión se reúne al menos una vez al mes y cita a los directores de las diferentes áreas para que presenten resultados y formulen propuestas de trabajo, además de desarrollar estrategias generales para la institución. Estas reuniones constituyen un mecanismo de diálogo constante para hacer llegar iniciativas a la Comisión, así como para aprobar su programación y ejecución.

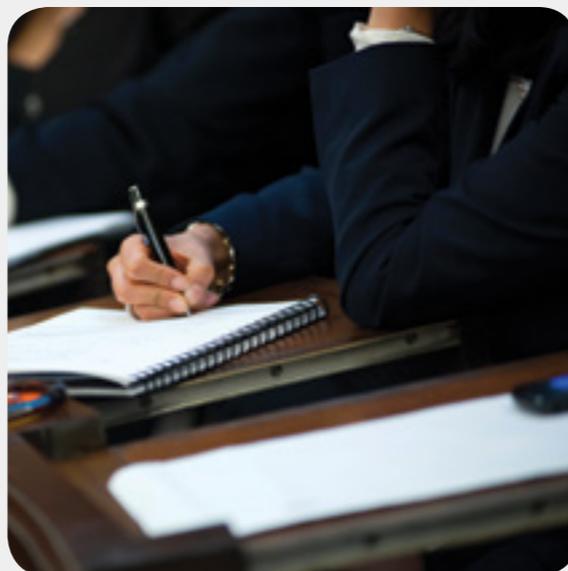
La Comisión también recibe los resultados de los análisis de comunicación y prensa para la determinación de estrategias de publicidad y comunicación que se encuentren alineadas a los intereses del negocio.

Los resultados de la Comisión son evaluados en función de las metas y objetivos de los distintos directores y equipos de trabajo. Sus integrantes están sujetos a la evaluación del desempeño que aplica para todos los colaboradores de la institución.

Integrantes de la Comisión Ejecutiva del Grupo Financiero Banamex y Banco Nacional de México

Manuel Medina Mora Escalante es actualmente Co-presidente de Citi, con responsabilidad sobre la Banca de Consumo Global. Es presidente de la Comisión Ejecutiva de Banamex y de los negocios de Citi en México. Inició su carrera en Banamex en 1971. Desempeñó diferentes cargos tanto en Banca Comercial como en Banca Corporativa. Lideró la creación de la red internacional de Banamex. En 1990 condujo el proceso de privatización de Banamex que se tradujo en la creación del Grupo Financiero Banamex en 1991. Fue nombrado director general de Grupo Financiero Banamex-Accival en 1996 y fungió como director general de Banamex de 2001 a 2006.

Javier Arrigunaga Gómez del Campo es el CEO de Citi en México y el Director General del Grupo Financiero Banamex; es miembro del Comité Operativo de Citi, de la Comisión Ejecutiva de Grupo Financiero Banamex y del Banco Nacional de México; también es consejero del Grupo Financiero Banamex, de Banamex, Accival y Aeroméxico. Antes de su incorporación a Citi/Banamex en el año 2002, fue embajador de México ante la OCDE con sede en París. Previamente trabajó por 15 años en el Banco de México, en donde desempeñó diversos cargos. Fue miembro del equipo responsable de la negociación del paquete de apoyo internacional a México para enfrentar la crisis macroeconómica de 1995 y a partir de 1997 director general del Fondo Bancario de Protección al Ahorro, organismo del Banco de México responsable del manejo de la crisis bancaria.



Ernesto Torres Cantú se desempeña como Director General de Banamex a partir del 1º de enero de 2012, al que se incorporó en 1989. Desde entonces ha ocupado puestos directivos en varias regiones del país, habiendo sido responsable de diferentes áreas, desde la Banca Corporativa hasta el Crédito al Consumo. Es miembro de la Comisión Ejecutiva de Banamex y Grupo Financiero Banamex.

Alexander G. van Tienhoven Prendergast se desempeña como Director Corporativo de Administración de Inversiones y Banca Privada de Grupo Financiero Banamex. Cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector financiero. Ha fungido como director general de Banca Privada en México y América Latina; fue director del Global Relationship Banking en México, siendo responsable tanto de la banca corporativa como de la banca de inversión; también se desempeñó como vicepresidente y director general de Citibank Portugal y fue parte del equipo de dirección de Citibank España.

Comités Regulatorios

Conforme a la Ley de Instituciones de Crédito y las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Circular Única de Bancos), el Consejo de Administración de Banamex tiene integrados los siguientes comités:

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría de Banamex tiene como objetivo principal ser un órgano de apoyo del Consejo de Administración en la definición y actualización de los objetivos del sistema de control interno, así como de los lineamientos para su instrumentación y su evaluación.

El Comité de Auditoría debe estar integrado por al menos tres y no más de cinco miembros del Consejo, que podrán ser propietarios o suplentes, de los cuales cuando menos uno deberá ser independiente. Los miembros del Comité de Auditoría son seleccionados por su capacidad y prestigio profesional, y por lo menos uno de sus integrantes debe tener amplia experiencia en el área financiera y/o de auditoría y control interno.

Entre las funciones del Comité de Auditoría está proponer para aprobación del Consejo de Administración, entre otros, los siguientes asuntos:

- Los objetivos del sistema de control interno y los lineamientos para su instrumentación.
- Las actualizaciones a los objetivos del sistema de control interno y a los lineamientos para su instrumentación.

- La estructura organizacional del Banco, al menos hasta el segundo nivel jerárquico, así como las eventuales modificaciones hasta ese nivel.
- El Código de Conducta.
- La designación del auditor interno, del auditor externo y los servicios adicionales a los derivados de la dictaminación de estados financieros que, en su caso, deberán prestar.
- Los cambios, en su caso, a las políticas contables referentes al registro, valuación de rubros de los estados financieros y presentación y publicación de información del Banco, a fin de que ésta sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna.
- Las normas que regirán el funcionamiento del Comité.

Adicionalmente, el Comité de Auditoría desempeña las siguientes actividades:

- Dar seguimiento a las actividades de auditoría interna y externa, así como de contraloría interna de Banamex.
- Mantener informado al Consejo respecto al desempeño de dichas actividades.
- Supervisar que la información financiera y contable se elabore conforme a los lineamientos y disposiciones a las que esté sujeto el Banco, así como a los principios de contabilidad que les sean aplicables.
- Contar con un registro permanentemente actualizado de los objetivos del sistema de control interno, de los lineamientos para su instrumentación, así como de los manuales que se consideren relevantes para la operación acorde al objeto del Banco.
- Revisar y vigilar, con apoyo de los responsables de las funciones de auditoría interna, que los manuales de operación conforme al objeto de Banamex, se apeguen al sistema de control interno.
- Revisar, cuando menos una vez al año o cuando lo requiera la CNBV, que el programa de auditoría interna se lleve a cabo conforme a estándares de calidad adecuados en materia contable y de controles internos, y que las actividades del área de auditoría interna se realicen con efectividad.
- Vigilar la independencia del área de auditoría interna respecto a las demás unidades administrativas y de negocio de Banamex.
- Revisar con apoyo de las auditorías interna y externa la aplicación del sistema de control interno, evaluando su eficiencia y efectividad.
- Rendir un informe al Consejo de Administración, cuando menos una vez al año, sobre la situación que guarda el sistema de control interno.

El Comité de Auditoría se encuentra integrado por miembros que cuentan con una amplia experiencia en materia financiera y contable.

Comité de Auditoría a diciembre de 2013

Miembros	Calidad con la que participan
José Manuel Rincón Gallardo Purón	Presidente del Comité
Luis Alejandro Soberón Kuri	Miembro del Comité
José Alberto Navarro Rodríguez	Miembro del Comité

COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Riesgos tiene como objetivo principal la administración de los riesgos a que se encuentra expuesto Banamex y vigilar que las operaciones se ajusten a los objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos, así como a los límites globales de exposición al riesgo, previamente aprobados por el Consejo de Administración.

El Comité de Riesgos deberá integrarse por al menos dos miembros propietarios del Consejo de Administración, uno de los cuales deberá presidir el Comité; el director general del Banco, el responsable de la unidad para la administración integral de riesgos, el auditor interno del Banco y las personas que sean invitadas al efecto, quienes podrán participar con voz pero sin voto. El Comité de Riesgos sesiona cuando menos una vez al mes.

En el desarrollo de sus funciones, el Comité de Riesgos deberá proponer para aprobación del Consejo de Administración:

- Los objetivos, lineamientos y políticas para la administración integral de riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos.
- Los límites globales de exposición al riesgo, considerando el riesgo consolidado, desglosado por unidad de negocio o factor de riesgo, causa u origen de éstos.
- Los mecanismos para la instrumentación de acciones correctivas.
- Las circunstancias o casos especiales en los cuales se puedan exceder tanto los límites globales como los específicos de exposición al riesgo.

Por otra parte, el Comité de Riesgos deberá aprobar:

- Los límites específicos de exposición al riesgo, cuando tuviere facultades delegadas del Consejo para ello, así como los niveles de tolerancia al riesgo.
- La metodología y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesto el Banco, así como sus eventuales modificaciones.
- Los modelos, parámetros y escenarios que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y el control de los riesgos que proponga para la administración integral de riesgos.
- Las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que el Banco pretenda ofrecer al mercado.
- Las acciones correctivas propuestas por la unidad para la administración integral de riesgos.
- La evaluación de los aspectos de la administración integral de riesgos a que se refiere el artículo 77 de la Circular Única de Bancos.
- Los manuales para la administración integral de riesgos, de acuerdo con los objetivos, lineamientos y políticas establecidos por el Consejo.
- El informe a que se refiere el artículo 77 de la Circular Única de Bancos.

El Comité de Riesgos es el encargado de recibir los reportes sobre la aplicación de la Política de Evaluación de Riesgo Social y Ambiental (ESRM) y hacer recomendaciones sobre el financiamiento de proyectos de acuerdo con los lineamientos que establece dicha política.

En adición a las funciones mencionadas, y conforme a la posibilidad prevista en la Circular Única de Bancos, el Consejo de Administración de Banamex asignó al Comité de Riesgos las funciones previstas para el Comité de Remuneraciones. Por lo anterior, el Comité de Riesgos es asimismo responsable de la implementación, mantenimiento y evaluación del sistema de remuneración.

Comité de Riesgos a diciembre de 2013

Miembros	Calidad con la que participan
José Manuel Rincón Gallardo Purón	Presidente del Comité y miembro del Consejo
Luis Alejandro Soberón Kuri	Miembro del Consejo
José Alberto Navarro Rodríguez	Miembro del Consejo
Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Miembro del Consejo y Director General de Grupo Financiero Banamex
Ernesto Torres Cantú	Director General de Banamex
Carlos Fernando Vallebuena Garcinava	Titular de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos
Marisol Terrazas Govea	Auditor Interno
Edgardo del Rincón Gutiérrez	Director General de Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., Sofom, E.R.

COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

Debe integrarse por al menos tres miembros, los cuales deberán ocupar la titularidad de las áreas que al efecto designe el Consejo de Administración. Éstos son elegidos entre los miembros de ese consejo, entre los cuales puede estar el Director General y los funcionarios que ocupan cargos dentro de las dos jerarquías inmediatas inferiores a la del Director General. Adicionalmente, podrán ser miembros de este Comité los titulares de las áreas designadas por el Consejo de Administración que ocupen cargos dentro de las tres jerarquías inmediatas inferiores a la del Director General de la entidad.

El objetivo principal del Comité de Comunicación y Control de Banamex es establecer políticas, criterios y procedimientos de identificación para dar cumplimiento con las disposiciones de la SHCP en materia de prevención de lavado de dinero, conocer la celebración de contratos o apertura de cuentas que puedan generar un alto riesgo para la sociedad y establecer criterios para la clasificación de clientes en función de su grado de riesgo.

Ética y transparencia

Banamex cuenta con políticas, estándares de comportamiento y un Código de Conducta diseñados para garantizar un desempeño apegado a la ética, que asegure que los intereses y actividades de la organización sean concordantes con los intereses de sus clientes y grupos relacionados.

Banamex brinda a todos sus colaboradores capacitación en temas de control y prevención, así como en ética de conducta personal y conflicto de intereses y cuenta con personal y sistemas de monitoreo especializado para detectar incidentes en materia de lavado de dinero.

El Código de Conducta es una expresión de los valores globales que rigen el actuar de Banamex día con día. Cada colaborador de la organización tiene la responsabilidad de leer, conocer y poner en práctica este Código.

El Código de Conducta es de naturaleza global; es decir, es el mismo para todas las subsidiarias de Citi, incluido Banamex. Este Código establece el compromiso de lograr el más alto rendimiento con la más alta integridad. Es revisado y actualizado se forma periódica y la última versión se emitió en el último trimestre de 2013 para actualizar la anterior, de 2009.

Banamex tiene también un manual y política de equidad de género cuyos objetivos están orientados a mantener un ambiente que favorezca la igualdad de oportunidades para hombres, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad, así como propiciar calidad de vida y una cultura de diversidad dentro de la organización.

Estándares del Código de Conducta 2013

Banamex tiene el compromiso de alcanzar los más altos estándares de ética y compromiso profesional, gobierno corporativo y conducta individual en las negociaciones con clientes, accionistas, colegas y comunidades. Las actualizaciones del Código de Conducta buscan reforzar los siguientes estándares:

Planteamiento de Asuntos de Ética:

Adherirse a los más altos estándares éticos y de comportamiento es una obligación de los colaboradores de Banamex. Se exhorta a escalar de forma oportuna cualquier comportamiento no ético, así como incumplimientos a lo establecido en regulaciones y políticas. La identificación y atención oportuna de estas cuestiones es vital para mantener relaciones sólidas con clientes, colaboradores y accionistas.

Prohibición de tomar represalias en el lugar de trabajo: Banamex prohíbe tomar represalias contra cualquier colaborador que de buena fe reporte un asunto de ética o participe en una investigación. Banamex confía en la integridad y buen criterio de sus colaboradores para proteger la reputación e integridad del Banco.

Cómo operamos: Es responsabilidad de los colaboradores de Banamex plantear inquietudes sobre riesgos potenciales para la franquicia, relacionados con prácticas de negocio. Cada una de las áreas de negocio tiene el firme compromiso de garantizar el cumplimiento de políticas y operar bajo los principios de finanzas responsables. Todos los productos, servicios y programas reflejan el compromiso de servir a los clientes con justicia, transparencia, prudencia y confiabilidad. Además, se espera que los colaboradores respeten la cultura de las comunidades donde viven y trabajan y desempeñen un rol activo en ellas.

Conducta en el lugar de trabajo: Banamex protege la información personal y confidencial tanto de sus colaboradores como de sus clientes. Se insta a los colaboradores a dar cumplimiento a las políticas en materia de seguridad y privacidad de la información personal y se les requiere que el uso de información personal y confidencial sea bajo los más estrictos estándares de seguridad. En todo momento, se espera que los colaboradores traten a sus compañeros de equipo con respeto, compartiendo la responsabilidad de los éxitos y de los desaciertos.

Conflicto de intereses: Es responsabilidad de los colaboradores de Banamex estar alertas respecto a cualquier actividad, interés o relación que interfiera o aparente interferir con la defensa de los intereses del Banco o de sus clientes. Banamex confía en que los colaboradores aplican criterios acertados, buscan asesoramiento cuando es necesario y cumplen con los más altos estándares de ética en el desempeño de sus funciones.

Banamex no recibe apoyos financieros del gobierno federal ni de gobiernos estatales o municipales. Diversas entidades de la administración pública a nivel federal, estatal y municipal son clientes de Grupo Financiero, lo cual no implica la recepción de ayudas gubernamentales y se limita a la prestación de servicios financieros necesarios para la adecuada administración de los recursos públicos.

En el desempeño de sus actividades, Banamex se relaciona con numerosas instituciones, tanto privadas como públicas. En todos los casos, la política de la organización es abstenerse de otorgar apoyos que no sean parte de sus actividades financieras, a excepción de los otorgados por las asociaciones civiles no lucrativas que ha creado para ejercer su compromiso social: Fomento Cultural, Fomento Social y Fomento Ecológico. En ningún caso realiza aportaciones económicas o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas. En casos especiales, ha establecido alianzas con instituciones públicas para dar apoyo financiero o realizar acciones de inversión en beneficio de la comunidad. Banamex cuenta con políticas que definen los estándares a seguir y garantizan que las aportaciones que realiza estén apegadas tanto a los lineamientos y la normatividad internos, como a la regulación local.





12 Anexos

11 Nuestra empresa

10 Marca y publicidad

09 Compromiso con la sustentabilidad

08 Nuestros colaboradores

07 Ciudadanía corporativa

06 Compromiso social

05 Relación con grupos de interés

04 Perfil de la organización

03 130 años de camino con México

02 Acerca de este informe

01 Mensaje de la Gerencia Ejecutiva

Banamex cuenta con una oficina de ética encargada de proveer con un manual de procedimientos a los colaboradores que participan en investigaciones internas solicitadas por la oficina de ética global.

El manual describe el sistema de reporte de ética y define las funciones que deben desempeñar los enlaces de ética (oficinas regionales), los investigadores y la propia oficina de ética de Citi. Ofrece lineamientos para atender las inquietudes y denuncias relativas a posibles violaciones del Código de Conducta, leyes, normas, políticas internas y estándares éticos.

Conforme al Código de Conducta, cuando un colaborador sospecha o tiene conocimiento de una posible violación a una ley, norma, política interna o estándar ético, o si tiene dudas respecto a cómo proceder con respecto al tratamiento de ésta, debe escalarlo a través de los distintos medios que Banamex tiene disponibles para estos efectos.

Uno de estos mecanismos es la Mesa Interna de Reporte de Anomalías (MIR@), establecida por la institución para el reporte de casos de ética y al que se puede acceder por distintos medios.

El objetivo de este mecanismo es brindar un medio seguro y de fácil acceso para que los colaboradores puedan plantear sus inquietudes con respecto a temas de ética sin temor a represalias. Permite hacer reportes con confianza y optar o no por el anonimato.

Están prohibidas las represalias contra cualquier persona que, de buena fe, plantee inquietudes o preguntas sobre cuestiones éticas, discriminatorias o de acoso, que denuncie posibles violaciones de leyes, normas o políticas o que participe en la posterior investigación de dichas cuestiones.

Comité de ética de México

El comité de ética de México, conocido como Comité del Código de Conducta, es el órgano encargado de asegurar que se lleven a cabo acciones disciplinarias adecuadas, consistentes y oportunas en los asuntos de ética que se determine presentar con base en los niveles y categorías de riesgo definidos en el Manual de Ética de Citi, que hayan llegado al MIR@ y/o a la línea de ética global y hayan sido confirmados como precedentes.

El Comité está integrado por representantes de la alta dirección, así como de las siguientes áreas de control de Banamex: Cumplimiento, Servicios de Investigación y Seguridad, Recursos Humanos y Jurídico Corporativo. Dependiendo de la agenda del Comité, puede haber invitados de las áreas de negocio.

Los fundamentos para la creación del Comité de Ética son internacionales, además de poner atención particular en las normas de los Estados Unidos (Ley Sarbanes Oxley entre otras). Como subsidiaria de Citi, Banamex se guía por lineamientos y disposiciones legales que establecen el deber de la estructura de gobierno corporativo de conocer los programas de cumplimiento y ética y ejercer supervisión razonable respecto a su instrumentación y efectividad.

Operaciones con entidades relacionadas y conflicto de interés

En el curso normal de sus operaciones, Banamex lleva a cabo operaciones con entidades relacionadas con Citi, así como con empresas en las que los funcionarios de Banamex son consejeros y/o en las que sus accionistas o funcionarios forman parte del Consejo de Administración. De acuerdo con las políticas del Banco, todas las operaciones de crédito con partes relacionadas deben ser valoradas por el área de Cumplimiento Normativo para asegurar que no representen una situación de conflicto de interés y deben también ser autorizadas por el Consejo de Administración conforme a la Ley de Instituciones de Crédito.

Sistema de control interno

En cumplimiento de la Circular Única de Bancos, el Consejo de Administración aprobó, a propuesta del Comité de Auditoría, los objetivos del sistema de control interno, los lineamientos para su instrumentación y las funciones y responsabilidades asignadas a las distintas áreas y órganos internos que intervienen en su instrumentación, aplicación, vigilancia y supervisión, incluyendo entre otros:

- Los correspondientes al adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Los que regulan y controlan la contratación de proveedores externos.
- Los que regulan y controlan lo relativo a la instalación y uso de los sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.

- Los relacionados con los procesos de operación, documentación y revisión periódica de los procedimientos operativos de las sociedades.
- Los programas de continuidad de las operaciones en caso de contingencias.

Asimismo, Banamex cuenta con los siguientes documentos rectores del control interno, debidamente aprobados por los órganos internos correspondientes:

- Código de Conducta.
- Manual de Barreras Informativas e Inversiones Personales
- Políticas contables.
- Políticas para el adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Manuales para la operación de las distintas áreas de negocios, en las que se detallan las políticas, procedimientos y controles, entre otros aspectos, para la documentación, registro y liquidación de las operaciones; para salvaguardar la información y los activos y para prevenir y detectar actos u operaciones con recursos de procedencia ilícita.

Adicionalmente, el Banco documenta en todas las áreas de negocio y de soporte los procesos significativos y define para cada uno de ellos el nivel de riesgo y los controles que los mitiguen. Dichos controles son sometidos periódicamente a revisiones para comprobar su adecuado diseño y funcionamiento, siguiendo criterios corporativos acordes a los estándares internacionales.

Banamex cuenta con colaboradores responsables de las funciones de control interno, cuyo deber es vigilar el desempeño cotidiano y permanente de las actividades relacionadas con el diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles que:

- Propicien el cumplimiento de la regulación y la normatividad interna.
- Permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación diaria de operaciones se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en los manuales del Banco y con estricto apego a las disposiciones legales aplicables.

- Propicien el correcto funcionamiento de los sistemas de procesamiento de información conforme a las políticas de seguridad, así como la elaboración de información completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna, incluyendo aquella que deba proporcionarse a las autoridades y que coadyuve a la toma de decisiones.
- Tengan como finalidad verificar que los procesos de conciliación entre los sistemas de operación y contables sean adecuados.
- Preserven la seguridad de la información generada, recibida, transmitida, procesada y almacenada en los sistemas informáticos y de telecomunicaciones de la institución, así como la aplicación de las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada en materia de seguridad informática.

Por otra parte, la Unidad de Cumplimiento Normativo es responsable de promover los principios corporativos del Banco y velar por:

- El cumplimiento de las disposiciones legales, políticas corporativas y estándares de comportamiento ético que afecten a cada uno de los negocios y actividades del Grupo.
- La identificación de riesgos de cumplimiento y la gestión apropiada de las incidencias que pudieran detectarse.
- La creación y administración de programas en materia de cumplimiento normativo que aseguren que la operatividad de los negocios se apegue al principio de finanzas responsables.

Banamex también cuenta con una Dirección de Auditoría Interna independiente, cuyo funcionamiento se apegue a criterios corporativos. Su responsable es designado por el Consejo de Administración y le reporta al Comité de Auditoría.

Las competencias y responsabilidades de los funcionarios encargados de las funciones de control interno y de auditoría interna son evaluadas por el Comité de Auditoría.

Política de prevención de lavado de dinero y combate al financiamiento al terrorismo

La institución y sus colaboradores deben actuar de manera diligente para evitar que los productos y servicios sean utilizados para lavar dinero y financiar el terrorismo, y detectar cualquier actividad sospechosa, conforme a las leyes y regulaciones aplicables. Banamex adopta los principios mundiales de la industria en esta materia para cumplir el papel que las instituciones financieras pueden y deben tener en la prevención del lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo.

Banamex se apegue a las normas nacionales e internacionales para prevenir el lavado de dinero y combatir el financiamiento al terrorismo.

Banamex tiene un fuerte compromiso de cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, las disposiciones que de él derivan y demás leyes y normas relacionadas con la prevención, detección y reporte de los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita y de terrorismo.

La Política Institucional para Prevenir el Lavado de Dinero y Combatir el Financiamiento al Terrorismo establece los principios y estándares que deben observarse para proteger a Banamex y a sus negocios contra el intento de ser utilizados para el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo. Como consecuencia de los cambios regulatorios identificados en 2013 y de la emisión de políticas corporativas de Citi, tales como *Bearer Shares Standard* y *Senior Public Figures Standard*, la Dirección de Prevención de Lavado de Dinero llevó a cabo la actualización de la Política, con la finalidad de incorporar, principalmente, los siguientes rubros:

- i) Distinción y acotamiento de obligaciones generales por parte de los negocios y por parte de la Dirección de Prevención de Lavado de Dinero;
- ii) Segmentación específica de la información por tipo de persona (física/moral), para efectos del conocimiento e identificación

del cliente; y iii) Incorporación de las principales obligaciones plasmadas en políticas corporativas de Citi y/o referencias cruzadas respecto a las nuevas políticas corporativas emitidas por Citi. Dichas modificaciones fueron aprobadas por el Comité de Auditoría de Banamex, el 22 de noviembre de 2013.

Con ello se fortalecen los controles establecidos en materia de prevención de lavado de dinero y combate al financiamiento al terrorismo, a fin de proteger y conservar la imagen y prestigio de Banamex como una entidad comprometida con su entorno.

Política para prevenir el soborno y la corrupción

Para cumplir con las leyes para prevenir la corrupción y el soborno, Banamex aplica políticas, procedimientos y controles internos, y prohíbe cualquier pago indebido, promesa de pago, oferta de empleo, así como la entrega indebida de cualquier valor a funcionarios gubernamentales (incluidos, entre otros, personas que estén empleadas o representen a un gobierno, funcionarios de un partido político, funcionarios de organismos internacionales, candidatos a posiciones públicas y colaboradores de empresas para-estatales) o a cualquier otra persona, con el objetivo de obtener o mantener un negocio o tener influencia en las acciones oficiales.

El objetivo de la política para la prevención de prácticas corruptas es establecer estándares de conducta que permitan a los colaboradores distinguir las acciones aceptables y evitar que realicen algún otorgamiento de valor que sea o pueda dar la apariencia de una actitud indebida. De igual forma, requiere el cumplimiento de lo previsto en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos de América, la Ley sobre Soborno del Reino Unido, así como de lo establecido en la legislación mexicana en la materia.

Los estándares de conducta previstos por la política están relacionados con la normatividad nacional e internacional sobre la prevención del soborno, y con buenas prácticas implementadas a nivel global. La política para la prevención de prácticas corruptas complementa lo previsto en el Código de Conducta a este respecto. Además, los colaboradores pueden recibir asesoría del departamento legal de la unidad de negocio o de su oficial de cumplimiento para definir el mejor curso de acción en las que tengan duda respecto a cómo proceder.

Durante 2013 la capacitación en materia de prevención de la corrupción y el soborno fue incorporada como un módulo del tutorial de prevención de lavado de dinero, con carácter obligatorio para todos los colaboradores. Además, se desarrolló un entrenamiento en línea sobre la política para la prevención de soborno, disponible para los colaboradores que desean reforzar sus conocimientos sobre el tema. 95% de los colaboradores se capacitaron en temas de prevención de soborno y corrupción.



Banamex cuenta con más de ocho mil proveedores. El tamaño de la institución implica enfrentar retos éticos, sociales y ambientales

Reportes relacionados con el Código de Conducta y Políticas Institucionales.



Todas las áreas de negocio y subsidiarias están obligadas a cumplir con las políticas para el conocimiento de los clientes y evitar cualquier negociación con personas que pudieran representar un riesgo en términos de corrupción, soborno, recursos de procedencia ilícita o lavado de dinero. Asimismo, existen controles para prevenir conflictos de interés entre unidades de negocio, subsidiarias y colaboradores con personas con las que tienen algún tipo de relación. La Unidad de Cumplimiento Normativo cuenta con un área encargada de llevar a cabo revisiones anuales a las áreas de negocio y subsidiarias para determinar el puntual seguimiento de la política. La totalidad de las áreas de negocio y subsidiarias son valoradas en función del nivel de riesgo de su operación, clientes u otra condición, a efecto de definir cuáles de ellas deberán estar sujetas a revisión en materia de prevención de soborno y corrupción por parte de las unidades de auditoría interna y el área de pruebas de cumplimiento normativo.

Los casos de presuntas violaciones al Código de Conducta y a las políticas corporativas se detallan en el siguiente diagrama, que incluye todo tipo de denuncias internas. Las acciones que se toman en los casos que resultan procedentes van desde la amonestación y el seguimiento permanente de actividades, hasta la separación del cargo en casos en que se acredite que se ha causado un daño o perjuicio moral o económico a la institución o a un miembro de cualquier grupo de interés.

Respeto a los derechos humanos

Banamex está comprometido con iniciativas para garantizar el respeto a los derechos humanos, entre ellas los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Principios Rectores para las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Las prácticas de negocios de Banamex a lo largo de su cadena de valor se rigen por principios éticos y rechazan cualquier abuso o lesión a los derechos fundamentales.

Ninguno de sus contratos y acuerdos de inversión ha sido analizado o cuestionado por asuntos relacionados con derechos humanos.

El Código de Conducta de Banamex, que es el documento que rige la actuación de sus colaboradores, contiene una declaración sobre derechos humanos y un conjunto de estándares que se ponen en práctica en cada una de sus acciones respecto a colaboradores, proveedores y clientes en todos los lugares en los que opera. Estos estándares incorporan los aspectos de integridad, equidad, trato justo y diversidad. El compromiso de Citi se refuerza con la incorporación de este compromiso en la nueva versión del Código de Conducta.

En 1937 se establece un reglamento de trabajo para empleados bancarios y, en 1958, se elabora el primer Código de Conducta de Banamex.

Todo el personal recibe capacitación periódica sobre el Código de Conducta, y debe acreditar cursos en línea sobre el respeto a los derechos humanos y la no discriminación, además de tener acceso, en la red interna, a una encuesta sobre prácticas y forma de pensar.

Esta capacitación es obligatoria para los colaboradores de nuevo ingreso y se actualiza cada dos años para todos los colaboradores y antes de ese lapso cuando se modifican las leyes del país o las políticas internas. Debido a la reciente actualización del Código de Conducta, se tiene previsto el lanzamiento de esta capacitación para el primer trimestre de 2014. Adicionalmente, se destina un promedio de 21 mil horas anuales a la capacitación en materia de derechos humanos.

Todo el personal de seguridad de Banamex está obligado a tomar estos cursos al momento en el que ingresan, y a actualizarse cuando así se les solicita. El personal directamente contratado por Banamex está obligado al cumplimiento del Código de Conducta, que incluye la Declaración de Citi sobre Derechos

Humanos. En el caso del personal de seguridad de los inmuebles que es contratado por una empresa externa, es ésta la que garantiza la capacitación en materia de derechos humanos conforme a las leyes mexicanas.

Durante el periodo que abarca este informe, no se reportaron incidentes relacionados con violaciones a derechos indígenas, a prácticas de transparencia, o respecto a normas relacionadas con publicidad, promoción, patrocinios y mercadotecnia. Tampoco se registraron incidentes de extorsión, abuso, discriminación o cualquier otro relacionado con derechos humanos.

Banamex mantiene procesos de monitoreo y evaluación de riesgos potenciales con respecto a la privacidad y manejo confidencial de la información de los clientes. Estos procesos permiten mitigar la ocurrencia de incidentes en materia de seguridad de la información y definir acciones y controles para evitar las reincidencias.

Capacitación relacionada con diversas políticas

	2012	2013
Cursos e-learning/tutoriales	199,356	150,928
Política lavado de dinero	55,281	37,303
Tendencias de alto riesgo - lavado de dinero	28,591	804
Estándares internacionales en política de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	27,713	896
Política lavado de dinero - sanciones, antisoborno y anticorrupción	15,419	50,098
Código de Conducta	50,027	9,642
Cumplimiento	1,520	675
Antisoborno y anticorrupción	13,094	8,083
Sistema de operaciones inusuales	2,288	408
Barreras informativas	102	115
Ética y escalamiento		40,299
Otros	5,321	2,605
Cursos presenciales de cumplimiento	867	809
Cursos en video	94	29
Totales	200,317	151,766

Cumplimiento y prevención

Al ser una subsidiaria de Citi, Banamex y sus empresas filiales están altamente reguladas por autoridades locales y extranjeras en estricto apego al marco regulatorio nacional e internacional, debido a las operaciones que implican riesgos inherentes y pueden presentar serias repercusiones si no se mitigan con sistemas de control adecuados.

La Dirección de Cumplimiento surgió hace poco más de una década en Banamex (a partir de la incorporación a Citi), con el fin de establecer un sistema de controles internos para administrar y mitigar adecuadamente los riesgos legales y regulatorios y asegurar el cumplimiento de leyes y regulaciones, tanto mexicanas como extranjeras, así como de políticas corporativas en materia de cumplimiento que aplican en todas las áreas de negocio.

El control y la administración del riesgo (regulatorio, reputacional y de franquicia) son elementos fundamentales en Citi.

Entre los principales logros de la Dirección durante 2013, destacan los siguientes:

- Migración al sistema de Monitoreo para la Prevención de Lavado de Dinero (PLD) conocido como Mantas.
- Continuación de la estrategia de disminución de riesgo de PLD para clientes de alto riesgo, tales como embajadas, Sofomes, instituciones financieras no registradas, casinos, sindicatos y transmisores de dinero, entre otros.

- Implementación del proceso de razonabilidad precio/tarifa en las operaciones de tesorería.
- Vigilancia de productos derivados (mantas).
- Conclusión de la evaluación de gobierno corporativo en México.
- Reforzamiento de estrategias de capacitación a través de:
 - Curso de ética y escalamiento en línea.
 - Certificación anual obligatoria de PLD.
 - Certificación sobre tipologías y estándares internacionales de PLD.
- Generación de evaluaciones anuales de riesgo sobre temas de Cumplimiento, PLD, antisoborno y corrupción, y sobre Control de Activos (OFAC).
- Optimización/fortalecimiento de la estructura organizacional de la Dirección de Cumplimiento y PLD.
- Lanzamiento de la estrategia de actualización de la Matriz Regulatoria de Cumplimiento (RCM).
- Implementación de los requerimientos de la regulación en materia de Prácticas de Venta, en todas las unidades del Grupo Financiero Banamex.

Cumplimiento normativo

Banamex cuenta con políticas, controles y procedimientos para dar cumplimiento a las leyes nacionales y a las normas establecidas por Citi y para atender los requerimientos y aclaraciones presentadas por autoridades y particulares.



En 2013 se pagaron multas impuestas por autoridades y otros gastos legales por un monto de 1,222,599 pesos, de las cuales se pueden considerar como significativas, las siguientes:

Autoridad	Tipo	Asunto	\$
CNBV	Multa	Banamex omitió revelar mediante notas a los estados financieros dictaminados por el Despacho KPMG, presentados con cifras al 31 de diciembre de 2007, información sobre el saldo que mantenía a esa fecha en el renglón de "Títulos para negociar restringidos o dados en garantía".	50,570.00
CNBV	Multa	Dos multas derivadas de la visita de investigación que se practicó en octubre de 2008 en relación con el financiamiento para operar derivados con la emisora Controladora Comercial Mexicana, S.A.B. de C.V.	525,900.00
CONDUSEF	Multa	Una multa por incumplimiento a lo establecido en el artículo 12 y 15 Bis de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.	119,640.00
CONDUSEF	Multa	Una multa por incumplimiento a lo establecido en el artículo 48 Bis de la LIC, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 16 de la Disposición Única de la Condusef.	12,466.00
CONDUSEF	Multa	Una multa por incumplimiento a lo establecido en los artículos 12 y 53 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	12,466.00
CONDUSEF	Multa	Una multa por incumplimiento a lo establecido en el artículo 40 de la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.	12,466.00
BANXICO	Multa	Multa por los siguientes antecedentes: K14/OVC-176-12, K14/OVC-282-13, K14/OVC-305-13, K14/OVC-004-13, K14/OVC-008-13 y K14/OVC-063-13	79,079.00
BANXICO	Multa	Multa derivada del incumplimiento al numeral II.VII.2, segundo párrafo de la Circular de Operaciones de Caja relativo a billetes y monedas metálicas presuntamente falsos (Sistema de Autenticación de Moneda SAM)	408,052.00

Los quebrantos más significativos, asignados por hechos constitutivos de posibles delitos por el ejercicio 2013 son:

Cuenta 2013	\$
511692 Quebranto fraude externo por operaciones de tarjeta	10,000.00
511694 Quebranto fraude o ilícito a través de sistemas externos de seguridad	258,670.46
526013 Quebranto por robo fraude o ilícito interno	211,417.03
526013 Quebranto por robo fraude o ilícito interno	38,164.89
526015 Quebranto por cheques falsificados externo	116,498.00
526022 Quebranto por asalto no reembolsado por aseguradora	69,650.00
526023 Quebranto por robo, fraude o ilícito externo	6,387,958.66
526023 Quebranto por robo, fraude o ilícito externo	839,464.70
	7,931,823.74
511692 Quebranto fraude externo por operaciones de tarjeta	727,646.30
	727,646.30
	8,659,470.04

Adicionalmente, en 2013 se pagó un monto de 291,538 pesos por concepto de multas judiciales a aduanas. El Banco se hizo acreedor a esta sanción debido a errores cometidos por cajeros de sucursales al procesar los pagos que realizan los clientes por concepto de contribuciones de comercio exterior.

Banamex recibe quejas por vías legales tradicionales como los juicios ante las Juntas Federal y Local de Conciliación y Arbitraje en asuntos laborales; a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), Unidad Especializada del Banco (UNE) y los juicios civiles o mercantiles. Además cuenta con un Centro de Atención Telefónica (CAT), donde se reciben quejas y se les da seguimiento. No hubo incidentes por incumplimiento de las normas relativas a rubros publicitarios.

NUESTROS COLABORADORES

Reconocer la aportación de los colaboradores, procurar condiciones de trabajo que favorezcan el desarrollo profesional y el equilibrio personal, incentivar la creatividad y proporcionar la capacitación que contribuya al óptimo desempeño, son pilares en la gestión de recursos humanos en Banamex, lo que la ha convertido en una de las empresas más atractivas para trabajar en México y en una institución formadora de capacidades y talentos dentro del sector financiero.

El equipo de colaboradores del Grupo Financiero Banamex constituye el activo fundamental de la institución, de gran importancia en la innovadora dinámica del Banco y en su capacidad de crear y prestar servicios para satisfacer las diversas necesidades de sus clientes.

La comunicación entre sus colaboradores ha sido importante para Banamex. Como ejemplo, en 1937 Banamex instaló una estación transmisora de radio con el objetivo de compartir información y experiencias entre el personal de las sucursales.

En 1930 nace la revista Banamex a iniciativa de un grupo de colaboradores. Diecinueve años más tarde, en enero de 1949, iniciaba formalmente la publicación de la revista Banamex como el órgano oficial de difusión de las actividades del Banco y de la cultura corporativa, nutrida fundamentalmente por los mensajes de la dirección. En 1984 nace la revista Imagen, publicación que marcó el inicio de una nueva etapa, al cumplir con la misión de ser un vínculo de la organización con sus colaboradores.

Banamex se guía por los principios expresados en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) con respecto al trabajo de menores y el trabajo forzoso, la libertad sindical y el derecho a organizarse y negociar colectivamente, además de los principios de igualdad de remuneración y de no discriminación. Banamex valora y promueve la diversidad del personal y no admite la discriminación ni el acoso. Mantiene un ambiente de trabajo ético, seguro y protegido, que refleja los valores fundamentales del Banco.

Con la convicción de que un equipo de trabajo creativo, efectivo y respetuoso de los valores es la clave de la calidad de sus servicios y de su éxito como institución financiera, Banamex se esfuerza en procurar un entorno estimulante para sus colaboradores, impulsándolos a adquirir nuevos conocimientos y habilidades. De este modo, ha logrado construir un equipo integrado por personas motivadas y comprometidas con la calidad, que encuentran en la institución la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.

La estrategia de recursos humanos está enfocada en facilitar un ambiente que impulse a las personas a descubrir y expresar su máximo potencial con el objetivo de:

- Atender las necesidades de los clientes.
- Optimizar los resultados de la institución.
- Generar bienestar personal y organizacional.

- Constituir una organización que represente la mejor opción para el mejor talento.
- Promover una cultura de ejecución eficaz a través de la colaboración, la innovación y el espíritu de servicio.
- Fomentar una cultura de prevención de riesgos.

Las políticas de recursos humanos están orientadas a resaltar la importancia de los colaboradores y se fundamentan en los valores de respeto, responsabilidad, servicio y transparencia. De acuerdo con su Código de Conducta, Banamex funciona bajo principios de meritocracia; por lo tanto, asume el compromiso de brindar a las personas que sobresalen las mejores oportunidades para materializar su potencial, respeta la diversidad, fomenta el respeto en el trato entre compañeros, y los impulsa a compartir la responsabilidad por los éxitos y también por los desaciertos.

Reclutamiento y retención

Banamex ha contado a lo largo de su historia con un equipo profesional dedicado al reclutamiento y selección de personal, que cuenta con reclutadores y evaluadores calificados y profesionales y se mantiene a la vanguardia en estrategias y técnicas de reclutamiento, atracción y evaluación, a fin de proveer el mejor talento a cada área de negocio.

Banamex cuenta con un equipo de colaboradores profesionales y comprometidos que trabajan diariamente para satisfacer las necesidades de sus clientes y así construir un México mejor.

Banamex busca candidatos para ocupar sus plazas y recluta a sus colaboradores a través de diferentes medios: portales de empleo, ferias universitarias, intercambios de cartera, volanteo, juntas y acuerdos con delegaciones, ferias virtuales, difusión impresa, estrategias focalizadas, publicaciones en prensa, reclutamiento a través de redes sociales especializadas, programa de becarios y campañas de correo electrónico, entre otras.

Para retener a los mejores colaboradores y mejorar los procesos de reclutamiento se realizan, en coordinación con las distintas áreas de negocio, encuestas a los siete días de ingreso, así como entrevistas de ajuste a los 30 días para conocer la opinión del colaborador sobre la capacitación recibida, las herramientas de trabajo y la integración a la organización.

La información generada por esos medios se considera para la toma de decisiones, con el fin de promover la cultura de meritocracia como parte de esta cultura y de las estrategias para retener a los colaboradores más valiosos. Contamos con políticas de becas, promociones e incrementos que están estrechamente ligadas a la evaluación del desempeño.

Colaboradores

Al cierre de diciembre de 2013, Grupo Financiero Banamex contaba con 40,723 colaboradores: 20,876 mujeres y 19,847 hombres, incluyendo a 80 personas con discapacidad. Lo anterior manifiesta el compromiso de Banamex con la equidad de género, la no discriminación y la inclusión laboral.

Colaboradores por género

Colaboradores por género	2011		2012		2013	
	Número	%	Número	%	Número	%
Hombres	21,342	49.32	20,088	48.87	19,847	48.74
Mujeres	21,933	50.68	21,018	51.13	20,876	51.26
Total	43,275		41,106		40,723	

Del total colaboradores, 8,514 son sindicalizados y sujetos a un contrato colectivo; representan 21% de la planta total.

El Sindicato Nacional de Trabajadores de Banamex es titular único del contrato colectivo de trabajo y es representante de los intereses profesionales de todos los trabajadores sindicalizados.

El sindicato cuenta con delegados a nivel nacional que disponen de licencia de tiempo completo para la atención de los asuntos laborales y sindicales. El Banco mantiene con ellos un trato basado en la confianza, el respeto y la cordialidad, lo que ha permitido el desarrollo armónico de las relaciones entre Banamex y los trabajadores sindicalizados.

Nuestro equipo de trabajo se compone de 51.3% mujeres y 48.7% hombres.

29.6% de los puestos de coordinación y dirección son ocupados por mujeres.

Ranking de empresas

Durante 2013, Banamex ocupó el lugar 13 en el "Índice de super empresas, los lugares donde todos quieren trabajar", elaborado por *Expansión*, con una mejoría respecto a los dos años anteriores, cuando ocupó las posiciones 17 y 16. A su vez, durante los tres años que participó en el "Índice empresas para lanzar tu carrera", Banamex fue la empresa del sector financiero mejor posicionada; durante 2013 no hubo edición.

Colaboradores sindicalizados y de confianza por género

Sindicalizados / Confianza	2011		2012		2013	
	Número	%	Número	%	Número	%
Base	8,508	19.48	8,656	21.06	8,514	20.91
Mujeres	5,101	59.96	5,192	59.98	5,139	60.36
Hombres	3,407	40.04	3,464	40.02	3,375	39.64
Confianza	35,165	80.52	32,450	78.94	32,209	79.09
Mujeres	16,895	48.04	15,826	48.77	15,737	48.86
Hombres	18,270	51.96	16,624	51.23	16,472	51.14
Total	43,275		41,106		40,723	

Grupo Financiero Banamex también genera 12,458 empleos de manera indirecta, a través de la contratación de prestadores de servicios profesionales.

A continuación se muestran tablas con la relación de colaboradores por grupos de edad, área en la que laboran, división y entidad federativa.

Colaboradores por edad

Colaboradores por edad	2011		2012		2013	
	Número	%	Número	%	Número	%
18 - 25	8,422	19.46	7,982	19.42	7,710	18.93
26 - 30	10,829	25.02	10,178	24.76	10,149	24.92
31 - 35	7,950	18.37	7,457	18.14	7,496	18.41
36 - 40	6,062	14.01	5,431	13.21	5,254	12.90
41 - 50	8,017	18.53	7,846	19.09	7,864	19.31
Más de 50	1,995	4.61	2,212	5.38	2,250	5.53
Total	43,275		41,106		40,723	

Colaboradores por área

Colaboradores por área	2011		2012		2013	
	Número	%	Número	%	Número	%
Banca Global de Consumo	32,005	73.96	32,228	78.40	36,617	89.92
Banca Institucional de Consumo	680	1.57	601	1.46	1,009	2.48
Tenedoras	2,161	4.99	24	0.06	5	0.01
Operaciones y Tecnología	6,847	15.82	6,780	16.49	1,588	3.90
Funciones Globales	1,582	3.66	1,473	3.58	1,504	3.69
Total	43,275		41,106		40,723	

Colaboradores por tipo de jornada 2013

Jornada	Número	%
Tiempo completo	40,720	99.99
Tiempo parcial	3	0.01
Total	40,723	100.00

Colaboradores por división, entidad federativa y género

Entidad federativa	2011					2012					2013				
	Mujeres	%	Hombres	%	Total	Mujeres	%	Hombres	%	Total	Mujeres	%	Hombres	%	Total
División Centro															
Aguascalientes	192	64.00	108	36.00	300	186	67.39	90	32.61	276	162	63.28	94	36.72	256
Estado de México	372	56.53	286	43.47	658	345	58.87	241	41.13	586	351	59.69	237	40.31	588
Guanajuato	709	48.63	749	51.37	1,458	708	50.50	694	49.50	1,402	660	49.70	668	50.30	1,328
Hidalgo	312	61.42	196	38.58	508	318	63.73	181	36.27	499	296	64.77	161	35.23	457
Querétaro	285	58.28	204	41.72	489	264	57.52	195	42.48	459	255	55.92	201	44.08	456
San Luis Potosí	287	65.53	151	34.47	438	262	64.53	144	35.47	406	251	64.36	139	35.64	390
Zacatecas	98	60.49	64	39.51	162	97	64.67	53	35.33	150	86	61.43	54	38.57	140
Total Centro	2,255	56.19	1,758	43.81	4,013	2,180	57.70	1,598	42.30	3,778	2,061	57.01	1,554	42.99	3,615
División Golfo Peninsular															
Campeche	109	48.02	118	51.98	227	99	48.29	106	51.71	205	100	48.78	105	51.22	205
Quintana Roo	200	54.50	167	45.50	367	195	55.87	154	44.13	349	192	56.14	150	43.86	342
Tabasco	261	53.05	231	46.95	492	254	52.81	227	47.19	481	277	56.65	212	43.35	489
Veracruz	1,064	54.93	873	45.07	1,937	1,032	56.89	782	43.11	1,814	951	56.54	731	43.46	1,682
Yucatán	250	46.47	288	53.53	538	242	49.19	250	50.81	492	232	47.44	257	52.56	489
Total Golfo Peninsular	1,884	52.91	1,677	47.09	3,561	1,822	54.53	1,519	45.47	3,341	1,752	54.63	1,455	45.37	3,207
División Metropolitana															
Distrito Federal	7,889	44.84	9,704	55.16	17,593	7,640	44.76	9,427	55.24	17,067	7,878	45.10	9,588	54.90	17,466
Estado de México	1,415	52.76	1,267	47.24	2,682	1,258	51.98	1,162	48.02	2,420	1,264	53.40	1,103	46.60	2,367
Total Metropolitana	9,304	45.89	10,971	54.11	20,275	8,898	45.66	10,589	54.34	19,487	9,142	46.09	10,691	53.91	19,833
División Noroeste															
Baja California Norte	701	59.16	484	40.84	1,185	649	60.65	421	39.35	1,070	623	59.67	421	40.33	1,044
Baja California Sur	185	61.87	114	38.13	299	184	61.95	113	38.05	297	185	61.87	114	38.13	299
Sinaloa	627	64.71	342	35.29	969	661	66.50	333	33.50	994	651	67.25	317	32.75	968
Sonora	567	64.43	313	35.57	880	513	64.21	286	35.79	799	521	64.64	285	35.36	806
Total Noroeste	2,080	62.41	1,253	37.59	3,333	2,007	63.51	1,153	36.49	3,160	1,980	63.52	1,137	36.48	3,117
División Norte															
Chihuahua	527	58.04	381	41.96	908	468	56.45	361	43.55	829	460	57.21	344	42.79	804
Coahuila	373	53.29	327	46.71	700	374	56.67	286	43.33	660	361	58.23	259	41.77	620
Durango	122	54.22	103	45.78	225	109	55.05	89	44.95	198	124	56.62	95	43.38	219
Nuevo León	1,019	45.70	1,211	54.30	2,230	917	45.99	1,077	54.01	1,994	916	46.36	1,060	53.64	1,976
Tamaulipas	512	54.76	423	45.24	935	467	57.23	349	42.77	816	448	58.64	316	41.36	764
Total Norte	2,553	51.08	2,445	48.92	4,998	2,335	51.92	2,162	48.08	4,497	2,309	52.68	2,074	47.32	4,383
División Occidente															
Colima	111	49.12	115	50.88	226	101	48.10	109	51.90	210	90	46.88	102	53.13	192
Jalisco	1,331	53.67	1,149	46.33	2,480	1,283	54.25	1,082	45.75	2,365	1,227	53.84	1,052	46.16	2,279
Michoacán	543	58.89	379	41.11	922	544	60.18	360	39.82	904	517	59.77	348	40.23	865
Nayarit	110	58.51	78	41.49	188	119	62.96	70	37.04	189	114	60.00	76	40.00	190
Total Occidente	2,095	54.90	1,721	45.10	3,816	2,047	55.81	1,621	44.19	3,668	1,948	55.25	1,578	44.75	3,526
División Sur															
Chiapas	224	41.40	317	58.60	541	223	40.92	322	59.08	545	216	41.78	301	58.22	517
Guerrero	312	54.83	257	45.17	569	284	52.69	255	47.31	539	282	56.40	218	43.60	500
Morelos	308	57.36	229	42.64	537	300	62.63	179	37.37	479	273	60.80	176	39.20	449
Oaxaca	318	59.77	214	40.23	532	316	60.65	205	39.35	521	321	61.85	198	38.15	519
Puebla	543	54.41	455	45.59	998	555	56.29	431	43.71	986	550	57.17	412	42.83	962
Tlaxcala	57	55.88	45	44.12	102	51	48.57	54	51.43	105	42	44.21	53	55.79	95
Total Sur	1,762	53.74	1,517	46.26	3,279	1,729	54.46	1,446	45.54	3,175	1,684	55.36	1,358	44.64	3,042
Total México	21,933	50.68	21,342	49.32	43,275	21,018	51.13	20,088	48.87	41,106	20,876	51.26	19,847	48.74	40,723

12 Anexos
11 Nuestra empresa
10 Marca y publicidad
09 Compromiso con la sustentabilidad
08 Nuestros colaboradores
07 Ciudadanía corporativa
06 Compromiso social
05 Relación con grupos de interés
04 Perfil de la organización
03 130 años de compañía con México
02 Acerca de este informe
01 Mensaje de la Comisión Ejecutiva

Rotación de personal

Durante 2013, se registraron 11,470 contrataciones.

Contrataciones por división	% Mujeres	% Hombres	Número	% del total
Centro	55.98	44.02	1,095	9.55
Golfo Peninsular	56.36	43.64	873	7.61
Metropolitana	45.16	54.84	5,392	47.01
Noroeste	60.14	39.86	1,026	8.95
Norte	50.17	49.83	1,489	12.98
Occidente	50.29	49.71	867	7.56
Sur	54.12	45.88	728	6.35
Total México	49.99	50.01	11,470	100.00

Banamex diseña y pone en práctica programas de motivación y fortalece los planes de carrera para agregar valor a la formación profesional de sus colaboradores. A pesar de ello, se mantiene un alto índice de rotación, indicador que impulsa a la institución a seguir trabajando en ese compromiso. Cabe mencionar que el índice de rotación toma en cuenta a empleados que en otras instituciones no se contrata como personal de planta, como son colaboradores de centros de atención telefónica y cajeros.

Renuncias e índice de rotación	2011	2012	2013
Índice de rotación voluntaria	23.66%	22.69%	21.55%
Renuncias voluntarias	10,074	9,574	8,812
Terminaciones totales	13,846	13,600	13,536
Número promedio de colaboradores	42,587	42,191	40,893
Índice de rotación total	32.51%	32.23%	33.10%

Índice de rotación mujeres	2011	2012	2013
Índice de rotación voluntaria	23.67%	22.70%	20.95%
Renuncias voluntarias	5,121	4,875	4,388
Terminaciones totales	6,952	6,728	6,660
Número promedio de mujeres colaboradoras	21,631	21,476	20,943
Índice de rotación de mujeres	32.14%	31.33%	31.80%

Índice de rotación hombres	2011	2012	2013
Índice de rotación voluntaria	23.64%	22.68%	22.18%
Renuncias voluntarias	4,953	4,699	4,424
Terminaciones totales	6,894	6,872	6,876
Número promedio de hombres colaboradores	20,956	20,715	19,950
Índice de rotación de hombres	32.90%	33.17%	34.47%

Compensaciones

Banamex busca retribuir de manera equitativa y justa el trabajo que realizan sus colaboradores. Con este propósito cuenta con un sistema estandarizado que opera por medio de tabuladores que se aplican en toda la organización, lo cual evita diferencias de salario entre puestos con operaciones significativas semejantes.

Respecto a la relación entre los salarios promedio de hombres y mujeres, el índice fue de 0.45 en 2011, de 0.50 en 2012 y de 0.61 en 2013.

En 2013 se pagó un monto total de salarios de 6,789 millones de pesos, cifra que incluye 145 millones de pesos por indemnizaciones. El monto total de compensaciones durante 2013, incluyendo salarios, fue de 20,794 millones de pesos.

Compensaciones a directores generales y corporativos

El total de compensaciones recibidas en 2013 por los principales funcionarios del Grupo Financiero Banamex, dentro de los que se incluye a los directores generales y corporativos, fue de 421.14 millones de pesos, que incluye sueldos, aguinaldo, prima de vacaciones, bono por desempeño y reparto de utilidades.

Compensaciones a los integrantes del Consejo de Administración

Durante 2013, la única compensación otorgada a los consejeros independientes de Banamex fue de 71,428.57 pesos por cada sesión del Consejo de Administración a la que asistieron. Por lo anterior, los consejeros independientes que asistieron a todas las sesiones del Consejo de Administración que se celebraron durante el año recibieron la cantidad de 357,142.85 pesos.

Los consejeros de Banamex no participan en los planes de pensión o retiro del Banco, ni en planes que les permitan una participación en el capital accionario de Banamex o de cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o sociedades controladoras. A su vez, los consejeros que son ejecutivos de Grupo Banamex o de Citigroup no reciben compensación alguna por su participación en el Consejo de Administración.

Hasta el momento no se aplica un esquema de evaluación por el desempeño de los Consejos de Administración del Grupo Financiero y del Banco, como tampoco por el trabajo que desempeñan los consejeros en lo individual.

Compensaciones al personal

Las políticas y prácticas de sueldos y compensaciones para el personal están fundadas en la evaluación del desempeño, las aportaciones y talento de cada persona. En condiciones de trabajo equivalentes, hombres y mujeres reciben igual pago y las mismas prestaciones.

Para los trabajadores sindicalizados, cuyos salarios se establecen dentro del contrato colectivo, se realizan revisiones salariales anuales y revisiones contractuales cada dos años. Hay una comunicación constante entre el Grupo Financiero y el sindicato, y reuniones periódicas con los delegados sindicales.

Ambas partes cumplen con lo estipulado en el artículo 399 de la Ley Federal del Trabajo en lo relacionado a las solicitudes de revisión salarial y contractual.

La normatividad de recursos humanos respecto a los salarios establece que Banamex retribuye a su personal de acuerdo con su desempeño y contribución a los resultados, con equidad y congruencia entre los puestos, tomando en cuenta su posición y competitividad en el mercado.



Uno de los objetivos de Banamex es consolidarse como un lugar de trabajo equitativo, respetuoso e incluyente.

Entre los beneficios que tiene el equipo de trabajo, independientemente del tipo de jornada laboral, destacan:

- Servicio médico.
- Seguros de vida, automóvil, hogar y defunciones con costo y condiciones preferenciales para el colaborador y descuento vía nómina, extensivo a familiares directos.
- Seguro de vida para el personal activo con suma asegurada de la cobertura básica y beneficios adicionales.
- Préstamos en condiciones y tasas preferenciales.
- Seguro de liberación de adeudos en préstamos otorgados como prestación en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente.

Plan de retiro

El Banco tiene un plan de retiro con dos componentes: un beneficio definido que cubre a todo el personal que llegue a los 55 años de edad, con un mínimo de 15 años de servicio, el cual se entrega al colaborador como pago único al momento del retiro. El otro es un componente de contribución definida, que consiste en un plan flexible básico, que otorga de manera general a los colaboradores hasta 8% de los ingresos elegibles, y un plan flexible adicional, equivalente a 50% del plan flexible básico.

Las aportaciones y rendimientos son entregados al colaborador una vez cumplidas las condiciones de retiro, o conforme a una proporción de derechos en el caso de ex colaboradores, que se entrega a la edad de 55 años.

El plan también cubre las primas de antigüedad a que tienen derecho los colaboradores de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo y registra una provisión para tal efecto.

De acuerdo con disposiciones legales aplicables, los avisos de cambios en la organización se dan con al menos dos semanas de anticipación; en algunas ocasiones se dan avisos hasta con cuatro semanas de antelación.

Diversidad

Banamex procura un ambiente de trabajo en el que se valora y fomenta la diversidad, el trato respetuoso y digno y la cultura de meritocracia. A nivel global, Citi mantiene el compromiso de ser una empresa en la que trabajan los mejores profesionales, donde las oportunidades para el desarrollo están ampliamente disponibles, se valora la innovación y el espíritu emprendedor y se alienta a los colaboradores a cumplir con sus metas profesionales y personales, sin distinción de género, raza, edad o cualquier otra condición.

Reconocer y fomentar la diversidad en la integración de su equipo de trabajo es un compromiso del Grupo Financiero Banamex frente a la comunidad y constituye una de sus grandes fortalezas.

El respeto y fomento de la diversidad contribuye a la atracción del mejor talento y su desarrollo en múltiples vertientes, favorece un ambiente de trabajo incluyente y fortalece los valores que respaldan una mejor convivencia. Cada año se definen prioridades y acciones para apoyar la estrategia de diversidad, las cuales permean a toda la institución a través de los comités de diversidad.

Banamex tiene una cultura incluyente que fomenta la diversidad en los siguientes ejes: equidad de género, generaciones, discapacidad, balance de vida, herencia étnica y personas LGBTI (lésbicas, gay, bisexuales, transgénero e intersexual).

A través de Recursos Humanos, se ofrece a los colaboradores actividades relacionadas con educación en la diversidad, como la celebración del Día Internacional de la Mujer, el Día contra la Homofobia y el Día de las Personas con Discapacidad. También se desarrollan actividades de capacitación en línea sobre temas de diversidad, se realizan eventos y campañas de sensibilización en las que se promueve la creación de redes de colaboradores.

Para apoyar el desarrollo laboral de colaboradores con circunstancias especiales, Banamex cuenta con cinco salas de lactancia en edificios corporativos, promueve la contratación de personas con discapacidad y lleva a cabo programas para sensibilizar a sus colaboradores en temas de diversidad y respeto en el trabajo. Entre los esfuerzos



Como su nombre lo indica, Banamex es un banco de cobertura nacional, por lo que cuenta con colaboradores en las 32 entidades federativas, organizados en siete divisiones.

realizados en este tema, destaca el próximo lanzamiento de un nuevo tutorial de diversidad, un manual de lenguaje incluyente, la publicación de artículos en los medios de comunicación del grupo y la realización del Festival de la Diversidad, que se ha llevado a cabo desde 2007. En éste, se ofrecen conferencias, películas, dinámicas y venta de artículos relacionados con este tema, así como una convivencia familiar que subraya la importancia de la diversidad, el respeto y la inclusión. Todas estas acciones han permitido a Banamex obtener certificaciones como Empresa Incluyente.

Redes de colaboradores. Son grupos integrados y liderados por colaboradores con un interés común, relacionado con las líneas de acción de la política de diversidad. Cada grupo, con base en las vivencias de los participantes, busca compartir recursos, apoyo, información y conocimientos, reclutamiento, retención de talento, promover celebraciones étnicas, actividades de género, integración familiar, entre otras, con el fin de crear conciencia y fortalecer la inclusión de grupos vulnerables y de diferencias culturales, así como proveer oportunidades de desarrollo personal y profesional a sus integrantes.

Las redes de colaboradores se alinean a alguno de los siguientes ejes:

- Herencia étnica y raíces
- Discapacidad (enfocada a personas con discapacidades y a quienes los atienden)
- Generaciones
- Orgullo (enfocada a comunidades LGBTI)
- Mujeres
- Padres y madres que trabajan

Red Orgullo LGBTI México

En 2012 se puso en marcha la red de colaboradores denominada Red Orgullo LGBTI México, la primera en la región de Latinoamérica de Citi. Con ello, el número de redes de Citi Pride a nivel global llega a 14, incluyendo diez en Estados Unidos y tres en Inglaterra.

Las metas y objetivos de ésta red se alinean con los de la organización –ser el empleador de elección para todos, independientemente de la orientación sexual, identidad o expresión de género. Esta red sirve como un recurso para la gestión de las políticas relacionadas con LGBTI, y apoya los esfuerzos de reclutamiento de diversidad y de apoyo para esta comunidad. Promueve y apoya la representación de los trabajadores LGBTI y la participación en eventos de servicio a la comunidad patrocinados por la institución.

Como parte del mes del orgullo LGBTI, en junio se realizan conferencias y actividades diversas, incluyendo un festival de cine. La comunicación y colaboración a través de la comunidad de la diversidad en herramientas 2.0 proporciona un flujo constante de información a los colaboradores.

El lanzamiento de la Red Orgullo LGBTI en México constituye un gran paso en el esfuerzo de inclusión de la institución y un reto para seguir avanzando.

Red Generaciones México

En junio de 2013 se inició la denominada Red Generaciones México, la primera red de Citi a nivel mundial que reconoce la necesidad de integración y empatía entre generaciones que conviven en un mismo lugar de trabajo o en el hogar. Como parte del lanzamiento de esta red, se organizó un torneo de boliche intergeneracional, en el que los equipos estuvieron integrados por colaboradores de diferentes edades.

Red Discapacidad México

Esta red surgió con el objetivo de establecer una comunidad de personas con discapacidades que permita compartir experiencias y mejores prácticas entre sus integrantes sobre los medios de apoyo disponibles. Asimismo, busca identificar y proponer alternativas para permitir e impulsar la inclusión de personal con discapacidad en los centros de trabajo.

Los integrantes difunden los derechos de las personas con discapacidad a través de diferentes acciones y sensibilizan a los colaboradores sobre la importancia de estas iniciativas.

Equidad de género

Banamex tiene un compromiso con la equidad de género y, desde 2003, ha recibido la Certificación MEG (Modelo en Equidad de Género) por parte del Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres).

A partir de las iniciativas globales para impulsar a las mujeres hacia puestos de dirección, se han construido métricas de género, que permiten analizar las tendencias, fomentar una mayor participación y propiciar mejorías en estos indicadores.

Consejo de mujeres. Desde octubre de 2011, impulsa la equidad de género y está integrado por 52 destacadas directoras que se encargan de diseñar estrategias para promover la equidad de género y realizar acciones de comunicación internas y externas que estimulen el desarrollo de las mujeres en la institución. Se busca incrementar la participación de las mujeres, especialmente en puestos directivos.

Lanzamiento Red Mujeres México, D.F.

Coordinada desde la oficina global de Diversidad, se añadió a las redes de colaboradores ya existentes en México una red local de mujeres en el Distrito Federal. Ésta promueve iniciativas que fomentan el impulso profesional de las mujeres y su presencia en la institución, organizando actividades que refuerzan su importancia en el Banco. Se espera que en este rubro se abran nuevas redes a lo largo del país, mismas que fortalecerán esta iniciativa de género.

A diciembre de 2013, el porcentaje de mujeres en cargos de dirección era de 29.63%; el porcentaje de mujeres promocionadas respecto al total de colaboradores promocionados fue de 50.4%.

Participación de hombres y mujeres en puestos directivos

	2011	%	2012	%	2013	%	
Coordinaciones /subdirecciones	2,595	100.00	2,662	100.00	2,718	100.00	
Mujeres	767	29.56	830	31.18	880	32.38	
Hombres	1,828	70.44	1,832	68.82	1,838	67.62	
Dirección/alta dirección	539	100.00	566	100.00	573	100.00	
Mujeres	79	14.66	89	15.72	95	16.58	
Hombres	460	85.34	477	84.28	478	83.42	
					2011	2012	2013
Porcentaje total de mujeres en puestos de dirección					26.99	28.47	29.63

La mujer en la historia de Banamex

Las mujeres comenzaron a formar parte de la fuerza laboral de Banamex a partir de 1905, cuando ingresó Enriqueta Martínez Mayorga al área de Secretaría. Para 1910 ingresaron otras tres pioneras, quienes fueron auxiliares en el área de cables y telegramas, precursoras de la presencia femenina en el mundo bancario y por mucho tiempo las únicas.

Para los años veinte se dio un impulso a la incorporación de mujeres, pero hasta 1928 se contrató personal femenino de forma sistemática. En 1930, Rosa Codinach se convierte en la primera contadora titulada en incorporarse al departamento de contraloría del Banco.

En la década de los cincuenta se impulsó el Programa de Promoción Femenina para fomentar su desarrollo laboral y, en los sesenta, ya se contaba con tres mil mujeres en el Banco. En 1972, María Teresa Ruiz de Chávez se convirtió en la primera subgerente. Años más tarde fue la primera gerente del Banco.

En 1984, al cumplir 100 años, Banamex ya contaba con 11 mil colaboradoras. Ese año fueron nombradas las tres primeras subdirectoras y, dos años después, le siguieron otras tres mujeres en puestos directivos.

Salud y seguridad

Grupo Financiero Banamex está comprometido con el bienestar integral de todos sus colaboradores. Por ello desarrolla programas y acciones que contribuyan a que lleven una vida saludable y promueven una sana alimentación, el ejercicio físico, el control del estrés y el equilibrio de la vida laboral con la vida personal.

Seguridad

Banamex cuenta con comités formales de seguridad y salud en los que participan los colaboradores, haciendo aportaciones que contribuyen a enriquecer, asesorar y dar seguimiento a los programas de seguridad laboral en los espacios de trabajo. Uno de estos comités es la Comisión Nacional Mixta de Seguridad e Higiene en el Trabajo, integrada por representantes patronales y sindicales, encargada de observar el cumplimiento de los lineamientos estipulados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Todos los trabajadores están representados en esa Comisión a través de la designación de delegados sindicales y de confianza.

Salud

En materia de salud, los colaboradores de Banamex cuentan con atención médica como parte de sus prestaciones. Además, se promueve a través de los medios internos y mediante campañas de orientación una cultura de autocuidado y prevención de enfermedades.

Al cierre de 2013, se registraron 24,969 eventos, de los cuales 23,092 estaban relacionados con enfermedades, que fueron equivalentes a 67,157 días de incapacidad; 1,091 accidentes de trabajo equivalentes a 7,338 días de incapacidad y 786 eventos relacionados con maternidad, equivalentes a 22,915 días de incapacidad.

El sistema de atención a incapacidades (Vitamedica) es administrado por un tercero mediante informes y llamadas de los colaboradores.

En 1953, se funda la Sección Médica en el edificio anexo a la Oficina Central para proporcionar atención médica al personal de las oficinas de la Ciudad de México y a sus familias derechohabientes. En 1954, el servicio médico se hizo extensivo a todo el país.



TASAS DE AUSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES Y DÍAS PERDIDOS.

Por tipo de incapacidad

24,989 eventos de incapacidad



Distribución por tipo de incapacidad



Tendencias

Días promedio de incapacidad Nacional (sin maternidad)
 $\frac{74,495 \text{ días}}{11,503 \text{ colaboradores}} = 6.5 \text{ días}$

Pincipales padecimientos agudos

- Infección intestinal
- Rinofaringitis
- Bronquitis aguda

Pincipales padecimientos crónicos

- Hipertensión
- Migraña
- Esclerosis Múltiple

Pincipales padecimientos incapacitantes

- Lumbalgia
- Esguince de cuello
- Esguince y/o fractura de tobillo

Estados con mayor incidencia de incapacidades



57,912 días de incapacidad en seis estados 60% del total de días de incapacidad



Número, tipo y días de incapacidad del personal por división

Tipo de incapacidad en 2013	Personas	Días
CENTRO		
Accidente	280	2,290
Accidente de trabajo	2	23
Enfermedad general	1,740	10,137
Maternidad postparto	100	5,992
Maternidad parto	107	2,977
Permiso con goce de sueldo	1	5
Total Centro	2,230	21,424
GOLFO PENINSULAR		
Accidente	134	1,214
Accidente de trabajo	5	87
Enfermedad general	1,569	6,231
Maternidad postparto	66	3,882
Maternidad parto	74	2,028
Total Golfo peninsular	1,848	13,442
METROPOLITANA		
Accidente	2,586	23,744
Accidente de trabajo	72	466
Enfermedad general	10,843	48,907
Maternidad postparto	214	12,686
Maternidad parto	227	6,466
Permiso con goce de sueldo	6	25
Total Metropolitana	13,948	92,294
NOROESTE		
Accidente	144	1,476
Accidente de trabajo	7	56
Enfermedad general	1,243	10,285
Maternidad postparto	69	4,042
Maternidad parto	87	2,410
Total Noroeste	1,550	18,269
NORTE		
Accidente	296	2,888
Accidente de trabajo	2	17
Enfermedad general	1,392	10,310
Maternidad postparto	79	4,602
Maternidad parto	92	2,644
Total Norte	1,861	20,461
OCCIDENTE		
Accidente	360	3,128
Accidente de trabajo	6	32
Enfermedad general	1,569	7,688
Maternidad postparto	95	5,592
Maternidad parto	94	2,453
Total Occidente	2,124	18,893
SUR		
Accidente	218	1,950
Accidente de trabajo	9	66
Enfermedad general	1,418	5,588
Maternidad postparto	77	4,538
Maternidad parto	87	2,346
Permiso con goce de sueldo	1	7
Total Sur	1,810	14,495
Total	25,371	199,278

Durante 2013, 612 mujeres se acogieron a incapacidad por maternidad, 591 de las cuales se reintegraron a su puesto de trabajo al término de la misma, lo que representa una tasa de retorno de 96%.

Programa Vida en Balance

Grupo Financiero Banamex cuenta con un programa y el correspondiente micrositio dentro de su red de comunicación interna, llamado Vida en Balance que ofrece a todo el personal conocimientos y actividades para lograr una mejor calidad de vida.

En este espacio se publican artículos y notas de interés sobre el cuidado de la salud, las relaciones personales y familiares, el equilibrio sano entre vida personal, laboral y familiar y otros temas de interés. Desde su creación este programa ha sido considerado un espacio interactivo para el colaborador y su familia, que fomenta una cultura de autocuidado y prevención en temas de salud, bienestar, equilibrio y armonía.

Vida en Balance ha logrado una alineación transparente con la estrategia global denominada Vive Bien en Citi (Live Well at Citi) que se enfoca en:

- Mejorar la salud y el bienestar de los colaboradores.
- Crear un ambiente de cultura y de trabajo que apoye la salud y el rendimiento.
- Administrar los costos asociados a la salud.
- Promover que los líderes de la institución sean facilitadores de este cambio cultural.

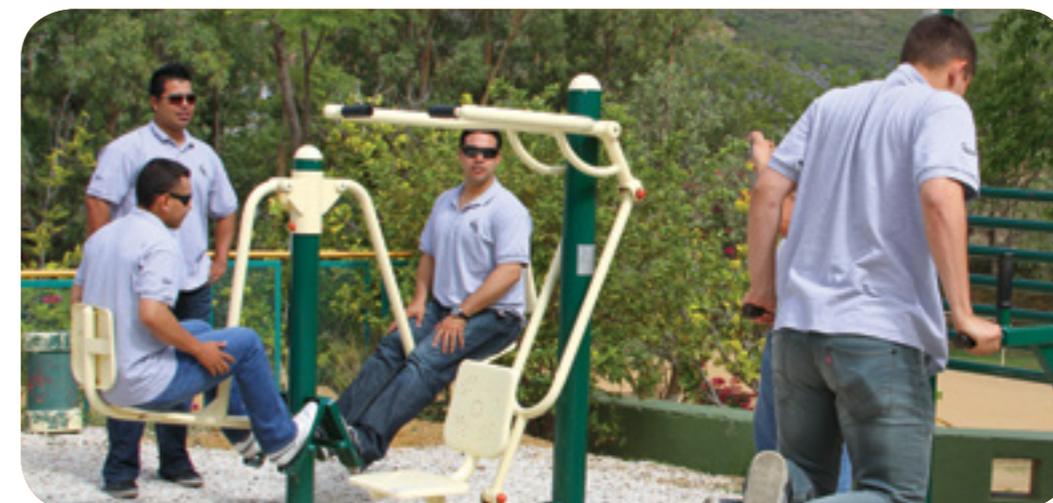
Principios rectores de Vive Bien en Citi

- Propiciar un entorno laboral que fomente la salud y el bienestar.
- Diseñar un programa de actividades sencillo.
- Fomentar que el colaborador asuma la responsabilidad de su salud.
- Medir los resultados.
- Contar con la participación de los líderes de la organización.
- Aplicar el concepto "Live Well at Citi" a nivel global.

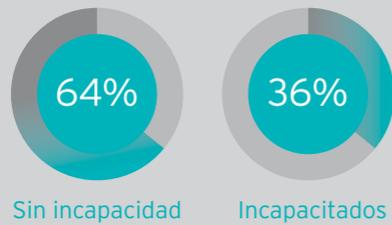
Estándares mínimos:

- Apoyar y fomentar la cultura de prevención.
- Recomendar el abandono del tabaco y asegurar que los lugares de trabajo estén libres de humo de tabaco.
- Promover la alimentación sana, la actividad física y el ejercicio.
- Respalda programas de gestión de enfermedades crónicas.
- Fomentar la resiliencia, el manejo del estrés y el equilibrio entre vida y trabajo.

Las acciones de Vida en Balance en México, alineadas a principios rectores y estándares mínimos, cubren los rubros de bienestar físico, emocional y social.



Estadísticas Nacionales 2013



Análisis proporcional
 11,741 colaboradores incapacitados
 97,410 días

Género



Días



Promoción deportiva y cultural

Banamex organiza actividades deportivas y culturales para sus colaboradores con el fin de impulsar su bienestar y fomentar el espíritu de competencia, la integración y la identidad institucional. Entre estas actividades destaca la convivencia del Día de la Familia en Banamex, las actividades culturales y los programas de diversos deportes, así como torneos y competencias regionales y nacionales.

El área de Promoción Deportiva y Cultural realiza actividades durante todo el año para fomentar la integración familiar y el deporte en beneficio del personal. Entre otros, destacan en 2013 los siguientes eventos:

Juegos bancarios organizados por la ABM. Los colaboradores del Grupo fueron convocados a participar en las competencias que se realizan con las demás instituciones financieras afiliadas a dicha asociación, en disciplinas diversas como son: ajedrez, soccer, atletismo, basquetbol, beisbol, boliche, natación, squash, tenis, tocho y volibol; además de actividades culturales como danza folklórica, baile de salón, pintura y grupo músico-vocal. En 2013 se logró un contingente de 618 participantes, de los cuales 164 son mujeres.

Programas Fitness. Con el objetivo de ofrecer actividades que favorezcan una vida saludable y balanceada, se impartieron clases de zumba, yoga, kick boxing, salsa y pilates.

Eventos de Integración. Durante 2013 se organizaron actividades familiares y de recreo para el personal que labora en el Banco, entre ellas:

- Torneos regionales con seis mil participantes y torneos internos (área metropolitana) con 1,300 participantes.
- Día de la Familia en el parque de diversiones Six Flags México, para los colaboradores del área metropolitana, al que asistieron aproximadamente 26 mil personas (colaboradores y familias).
- Carrera 6K en el Hipódromo de las Américas con 3,300 corredores participantes.
- Clínicas y talleres de diferentes disciplinas deportivas y culturales con 750 participantes.
- Concierto en el Palacio de los Deportes, realizado por Recursos Humanos en colaboración con el Sindicato Banamex al que asistieron 16 mil personas, entre colaboradores, familiares y amigos, logrando un gran impacto motivacional.

Convenios y descuentos. Entre los beneficios dirigidos a apoyar la economía familiar de los colaboradores, cabe mencionar 51 convenios con casas comerciales que ofrecen descuentos o promociones especiales en bienes y servicios clasificados de la siguiente manera: alimentos, área verde, automóviles, deportes, diversión, tecnología y electrónica, viajes, educación, hogar, moda, salud, funerarias y tiendas departamentales.

En 1931, un grupo de colaboradores integraron la famosa banda Jazz Banamex Players.
 En 1970, un grupo de colaboradoras formó la Rondalla Banamex.

Capacitación al personal

Banamex desarrolla programas generales de capacitación para toda la institución y programas específicos para cada área. Los programas anuales se estructuran considerando líneas temáticas que cubren las necesidades en las distintas competencias, niveles de especialización y puestos. Se aprovechan los distintos esquemas de formación (presencial, a distancia y autoestudio) que facilitan la participación de las diferentes audiencias sin afectar el desempeño diario de sus funciones.

Aprendizaje

- **Visión:** Ser un área de innovación y excelencia en el diseño y ejecución del aprendizaje para potencializar el logro de los objetivos del negocio.
- **Misión:** Ser socio estratégico del negocio, aportando soluciones formativas, creativas e innovadoras, conforme a las necesidades de las áreas, con impacto en el desarrollo profesional de los colaboradores del Banco.

Premisas

- Las estrategias están orientadas a la consecución de los objetivos de negocio del Banco.
- El aprendizaje es pieza clave en el desarrollo y desempeño de todos los colaboradores del Grupo para la consecución de sus objetivos profesionales.
- Elemento para la retención del personal clave de la organización.
- Parte fundamental de la cultura del Banco.
- Área de clase mundial para satisfacer las necesidades del Banco.

En 2013 Banamex inició Sendas (Pathways), un novedoso programa de aprendizaje a cuatro años, orientado a desarrollar y fortalecer competencias en cinco áreas de conocimiento (liderazgo, desempeño, conocimiento del negocio, cultura y control) con alcance a toda la institución.

Sendas (Pathways) tiene un enfoque incluyente, que ofrece alternativas para fortalecer el desarrollo profesional de todos los colaboradores de la institución, a través de la modalidad de autoestudio (cursos en línea) y cursos presenciales.





Sus objetivos son:

- Establecer un modelo formativo institucional, con una base común de conocimiento.
- Apoyar la construcción de una cultura organizacional de alto desempeño.
- Desarrollar y retener el talento en toda la organización.
- Vincular estrategias globales de Administración de Talento y Liderazgo con los objetivos del negocio.

En 2013, se impartieron 1,735,574 horas de capacitación en diversos temas que incluyen, entre otras, inducción a la empresa, derechos humanos y anticorrupción, con un promedio de 42.6 horas por colaborador. A continuación se muestra la distribución de capacitación durante el periodo de reporte:

Número de eventos de capacitación y porcentaje por género

		%
Eventos de capacitación	924,689	100%
Eventos con mujeres	493,666	53.39
Eventos con hombres	431,023	46.61
Horas totales	1,735,574	-

Número de horas de capacitación y porcentajes por tipo de cargo

Capacitación por tipo de cargo	Horas	%
Dirección	9,936	1.10%
Gerencia	117,196	12.70%
Colaboradores	797,557	86.30%

Número de horas de capacitación y porcentajes por tipo de plaza

Capacitación	Horas	%
Sindicalizados	760,788	82.30%
Nómina Banco	163,901	17.70%

Capacitación para el liderazgo

La estrategia global de liderazgo busca que los colaboradores en puestos gerenciales y directivos desarrollen las capacidades, valores y comportamientos necesarios para tener éxito en todas las etapas de su carrera. El entrenamiento está diseñado para adaptarse a diferentes niveles de experiencia.

El objetivo es capacitar a dos mil colaboradores mediante programas de desarrollo a tres años con el siguiente enfoque:

- Estandarización de procesos globales: inscripción, métricas de cumplimiento, documentos de estudio, herramientas y formatos.
- Impacto: medición a través de evaluaciones 360°; calificación de los participantes sobre la calidad de los cursos, facilitadores y aplicación de las habilidades adquiridas.
- Rediseño de programas.
- Líderes enseñando a Líderes: 90% de participación en programas de liderazgo.
- Desarrollo de especialización: incrementar nivel de especialización en los temas.

Durante 2013 se realizaron 1, 899 eventos relativos a liderazgo.

Desarrollo de talento

Banamex ha trabajado en el desarrollo de sistemas para lograr ser la mejor opción de empleo y asegurarse de que las prácticas de recursos humanos contribuyan a que la trayectoria laboral del personal sea una gran experiencia de vida.

El programa Cantera de Grupo Financiero Banamex, concluye con éxito en 2012. Con esta experiencia y con objetivos institucionales más ambiciosos e integrales para apoyar el desarrollo del personal de mayor potencial en la organización, se da paso en 2013 al programa institucional High Potential Curriculum, estrategia fundamental del área de Talento del Grupo Financiero.

El Programa High Potential Curriculum, es un programa de desarrollo a tres años, con acciones especializadas y diferenciadas que incluye diseño de un plan individual de desarrollo, aprendizaje activo, aprendizaje a través de otros y de programas de entrenamiento mediante (i) cursos diferenciados, (ii) retos de equipo (*team challenge*); (iii) Vértice, acciones especializadas para incrementar la visibilidad en el negocio; fortalecimiento de comportamientos con formación educativa; programa de atracción de talento; creación de un semillero en universidades nacionales y generación de equilibrio entre atracción y retención de talento.

En 1937 se instituyeron acciones relacionadas con la capacitación del personal y se otorgaron becas para estudios comerciales. Adicionalmente, se ofrecieron cursos en las oficinas de Banamex.

Para 1982, uno de los principios rectores de la Dirección General era “fomentar el bienestar y el desarrollo profesional y humano de su personal”. Ese mismo año inicia el Sistema de Capacitación Bancaria (Sicabam).



El Banco contribuyó al establecimiento y desarrollo de varios centros docentes, entre ellos la Escuela Bancaria y Comercial creada en 1929, la Universidad Iberoamericana (UIA) en 1962 y Educación Superior de México (ESMAC), institución orientada a maestrías en educación.

En 1969 Banamex, en conjunto con la Asociación de Bancos y la UIA, crearon la licenciatura en Banca y Finanzas, enfocada en la formación académica de los funcionarios bancarios.

Universidad Banamex

En 2007, Banamex se convirtió en el primer banco con Universidad. La Universidad Banamex busca la formación de líderes que fortalezcan la orientación al servicio con calidad y con satisfacción total de los clientes.

Los objetivos de la Universidad Banamex son:

- Formar futuros cuadros directivos
- Continuar siendo el mejor lugar para trabajar.
- Ser el depositario del conocimiento de la institución.
- Innovar el aprendizaje con tecnología de punta.
- Retener ejecutivos clave con formación de licenciatura y maestría.

Ofrecer al personal la oportunidad de desarrollo profesional a través de la educación continua es un principio rector de la Universidad, para lo cual se implementaron dos licenciaturas: Ventas y Servicio, y Operación de Sucursal, dirigidas a personal de las sucursales, subgerentes, administradores internos y cajeros. En julio de 2007 se inició la tercera licenciatura: Administración de Operaciones Bancarias (O&T), dirigida a personal de operaciones y de los CAT. En marzo de 2008, se aprobó la especialidad en Comportamiento Humano y Liderazgo con opción a maestría, dirigida a directores, subdirectores y gerentes.

Los programas de estudio ofrecen equilibrio entre contenidos académicos y práctica profesional. Las licenciaturas tienen una duración de 15 trimestres que se cursan en tres años y medio, mientras que la maestría tiene una duración de seis trimestres y se cursa en un año y medio.

La Universidad Banamex cuenta con contenidos diseñados y actualizados por comités de las áreas del Banco, programas académicos con reconocimiento oficial de la SEP, y además ofrece al personal estudios de preparatoria abierta.

La Universidad opera en la modalidad de educación a distancia en aulas virtuales síncronas con un programa de computación que favorece:

- Alta productividad en el aprendizaje.
- Ahorros importantes en viáticos.
- Alcance geográfico sin límites.
- Posibilidad de cursos dentro del ámbito y actividades laborales de los colaboradores y con los mismos beneficios.

La edad promedio de los alumnos de la Universidad Banamex es de 35 años, con una trayectoria de 12.5 años de trabajo en la institución. Para ser seleccionados como alumnos es requisito que los colaboradores tengan por lo menos dos años de antigüedad, contar con la aprobación de su jefe y presentar un examen.

Testimonio: "Tomar las clases desde nuestra casa nos permite ahorrar tiempo y mayor concentración, gracias al sistema de aula virtual. Me siento satisfecho, ya que, en la operación del Banco, se implementó una recomendación de negocio que hice como parte de mis trabajos. Algunos de mis compañeros ya han sido promovidos y eso nos motiva a todos."

Número de alumnos inscritos y egresados por programa

Programas académicos	Licenciatura en Administración de Operaciones Bancarias LAOB	Licenciatura en Administración, Servicio y Operación LASO	Licenciatura en Administración y Ventas LAV	Maestría en Comportamiento Humano y Liderazgo MCHL	Diplomados	Total
Número de alumnos inscritos en 2013	181	132	168	174	96	751
Número de alumnos egresados de 2007 a 2013	177	129	125	361	35	827

Evaluación del desempeño

Todos los colaboradores de Banamex y sus filiales participan en un proceso de evaluación de desempeño en el que, en coordinación con sus supervisores, establecen metas anuales y las estrategias para alcanzarlas. Dos veces al año se realizan actividades institucionales de seguimiento en las que se revisan y retroalimentan los resultados y el modo en el que se alcanzaron, incluyendo una autoevaluación.

La retroalimentación es un elemento importante en la revisión semestral y la evaluación de fin de año. Brinda la oportunidad de tener una plática significativa acerca del desempeño a lo largo del año, el modo y magnitud de alcance de las metas, así como las acciones recomendables para mejorar. También contribuye a que los colaboradores mejoren su conocimiento y análisis acerca de cómo se realiza el trabajo, si se están cumpliendo o no las expectativas, y si es necesario modificar algo.

Como parte de las evaluaciones se promueve la retroalimentación constante para asegurar que colaboradores y supervisores compartan una visión consistente acerca del desempeño con respecto a las metas individuales. Las sesiones de retroalimentación se conducen en la forma de un diálogo abierto y constructivo, del cual surge un plan de desarrollo.

Banamex cuenta con un sistema estandarizado, con lineamientos globales para todos los colaboradores:

- Comunicación puntual y asertiva para cada estrategia y etapa del proceso. Tanto los líderes como los colaboradores tienen la libertad de plasmar directamente en el sistema sus comentarios y experiencia.
- Entrenamientos en línea en interacción con recursos humanos y las áreas de negocio, para el buen manejo del sistema.
- Programa de Prevención de Lavado de

Dinero, un esfuerzo de Citi para unificar y fortalecer una Cultura de Cumplimiento, con los más altos estándares de comportamiento ético.

En el caso de los colaboradores que tienen trato directo con clientes externos, el proceso de evaluación y retroalimentación tiene un papel especialmente importante. Se les asigna una meta relacionada con Riesgo y Cumplimiento, de acuerdo con la responsabilidad de su función.

- Programa MPF (Multi-Perspective Feedback), una evaluación de 360° que proporciona al jefe directo información relevante para lograr una sesión de retroalimentación mucho más completa con los colaboradores a su cargo, y brinda elementos importantes para la evaluación final de desempeño.
- Programa LPs (Low Performers) a nivel global, que aloja en el sistema oficial de desempeño GTMS (Global Talent & Performance Management System) acciones de seguimiento durante el año con el fin de contribuir a mejorar el desempeño de los colaboradores y brindar acceso a la información de manera puntual y oportuna.

Porcentaje de colaboradores evaluados por año

	% de cumplimiento
2010	91.2%
2011	93.5%
2012	99.5%
2013	99.5%

COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

La estrategia de sustentabilidad de Banamex tiene como objetivo de que las operaciones y los productos y servicios que ofrece el Banco logren un impacto social y ambiental positivo. Esta estrategia busca posicionarse transversalmente en toda la organización y contribuir al desarrollo sostenible con soluciones innovadoras creando valor para sus grupos de interés.

A mediados de 2013, tuvo lugar un evento en el que se dio a conocer la estrategia de sustentabilidad como parte del compromiso social de la institución, sobre la base de cuatro ejes de acción:

1. Relación con grupos de interés En Banamex, se fortalecen las relaciones con diferentes grupos de interés, tanto internos como externos, para generar y difundir una cultura de sustentabilidad. A nivel interno, el Banco impulsa una campaña de concientización de los colaboradores en temas de sustentabilidad. A nivel externo, participa en distintos eventos, organismos y foros nacionales e internacionales que promueven la sustentabilidad en la sociedad.

2. Operaciones y cadena de valor En Citi, se han establecido objetivos globales con respecto a las instalaciones, a fin de reducir el consumo de energía, las emisiones de gases de efecto invernadero, el uso de agua y la generación de residuos, así como para aumentar la cartera de edificios construidos de manera amigable con el ambiente. Como parte de su compromiso, en concordancia con las políticas globales, Banamex busca realizar acciones que permitan reducir el impacto de sus operaciones y de su huella ambiental en tres temas principales: energía, papel y agua. Más adelante se detallan las acciones que se llevan a cabo en esos tres ámbitos.

3. Gestión de riesgos ambientales y sociales En línea con las políticas de Citi, Banamex toma en cuenta criterios ambientales y sociales en el otorgamiento y administración de créditos e inversiones, conforme a lo establecido en los Principios de Ecuador, impulsados por la Corporación Financiera Internacional y el Banco Mundial. Asimismo, cuenta con su propia Política de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, que se describe en la sección correspondiente, y que se aplica en la supervisión de operaciones financieras en zonas de alto valor de conservación, así como en la prohibición de financiar proyectos que involucren empleo infantil o tala clandestina.

4. Productos y servicios sustentables Citi es líder global en el desarrollo de oportunidades de negocios respetuosas del medio ambiente, como el financiamiento de energía alternativa y de tecnologías limpias. Este trabajo está respaldado por la decisión de invertir a nivel global 50 mil millones de dólares en diez años para financiar soluciones al cambio climático.

Relación con grupos de interés

Con el fin de generar una cultura de sustentabilidad entre los grupos de interés, se han llevado a cabo acciones interna y externamente. A nivel interno, las acciones de concientización para colaboradores en temas de sustentabilidad incluyen la publicación de contenidos relacionados con el tema en los canales internos y el envío de un boletín bimestral con noticias, ecotips y temas de relevancia ambiental y social, entre otras. Además, se fomenta, en conjunto con Voluntariado, la creación de Equipos Verdes que participan activamente en iniciativas y actividades que promueven la sustentabilidad.

En el nivel externo, el Banco participa en organismos y foros nacionales e internacionales promotores de la sustentabilidad en la sociedad, como son el Cespedes del Consejo Coordinador Empresarial, el programa de Medio Ambiente de la Organización de las Naciones Unidas (UNEP-FI) y la coordinación general del Comité de Sustentabilidad de la ABM.

Del mismo modo, Banamex ha organizado y participado en diferentes eventos y comités, como los que se enuncian a continuación:

Foro de Energías limpias

A fin de promover el uso de energías limpias, Banamex organizó en sus instalaciones, junto con el Fondo Multilateral de Inversiones, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Bloomberg New Energy Finance y ProMéxico el Foro de Energías Limpias en México y América Latina, que incluyó la presentación de la metodología y los resultados del estudio Climascopio 2013.

Con la finalidad de revisar las tendencias en el tema de energías renovables, se presentaron dos paneles: el primero, sobre el Marco Actual, Políticas Públicas y Tendencias Regulatorias y el segundo de Financiamiento e Inversión.

Banamex ofrece servicios innovadores de asesoría a clientes para contribuir al desarrollo de ciudades sustentables y beneficiar a las comunidades en las que trabaja.



Banamex se convierte en la primera empresa del sector financiero mexicano en programar el suministro de energía limpia en sus instalaciones. 80% de la energía consumida se obtendrá de fuentes renovables para 2017.

Reuniones con consejeros locales

Como parte de la estrategia del área se realizan reuniones periódicas con consejeros e inversionistas del Banco en las diversas regiones del país. Durante 2013, Banca Sustentable participó en cinco reuniones, en las que se presentó la estrategia del Banco en sustentabilidad y se identificaron nuevas oportunidades de negocio sustentables.

Protocolo de sustentabilidad

A finales de 2013, se comenzó a trabajar dentro del Comité de Sustentabilidad de la ABM, el cual es presidido por Banamex, en una propuesta del documento conocido como Protocolo de Sustentabilidad. El objetivo de dicho documento es unificar los esfuerzos para institucionalizar el compromiso voluntario del sector bancario con el desarrollo sostenible, creando lineamientos y un marco de gestión en la materia. Más adelante, se buscará sumar al sector público para realizar trabajo conjunto en los diferentes ejes de acción planteados. Documentos similares se han firmado ya en países como Brasil, Colombia, Vietnam e Indonesia. Se espera el documento sea firmado en México a mediados de 2014.

Proveedores

Durante 2013 se realizó por primera vez una encuesta de sustentabilidad a 123 proveedores estratégicos, con el propósito de conocer las medidas que han adoptado en materia de sustentabilidad e identificar opciones de cooperación y sinergia en la cadena de valor del Banco. La encuesta fue respondida por el 56% de los proveedores encuestados e incluyó 11 preguntas en las que se evaluaron los siguientes temas: gobernanza y gestión ambiental,

desempeño ambiental, productos y servicios verdes o sostenibles y voluntad de mejora. Este ejercicio se basó en ejercicios similares realizados por otras filiales de Citi en Brasil y Colombia.

Algunos de los resultados más relevantes fueron:

- El 50% de las empresas participantes reportaron acciones en pro de la sustentabilidad.
- Cerca del 60% de los proveedores reporta contar con una estrategia y modelo de gobierno en torno a la sustentabilidad, así como la presencia de algún sistema de gestión.
- El 96% de los proveedores encuestados manifestaron su voluntad por mejorar y participar con Banamex en iniciativas de sustentabilidad.

La participación de los proveedores en esta encuesta es muy apreciada, pues se trata de una herramienta que contribuirá a reducir el impacto negativo de las operaciones del Banco en su cadena de valor y mejorar la calidad de vida de los colaboradores y de la sociedad en general. Este ejercicio seguirá aplicándose anualmente, con el fin de monitorear el grado de avance en la cadena de valor.

Operaciones y cadena de valor

Desde hace varios años, Citi adquirió el compromiso público de trabajar a favor del medio ambiente a nivel global y Banamex ha participado en el cumplimiento de este objetivo. En los últimos ocho años la huella ambiental de Citi se ha reducido en 258,182 toneladas de carbono con respecto al año base 2005, lo que representa una reducción de 21.7%.

Durante 2013 Banamex logró una reducción significativa en su huella ambiental, principalmente en el consumo de energía y agua, como consecuencia de las medidas establecidas para mejorar su desempeño ambiental. En términos reales, se ha reducido el consumo de energía total en casi 10 GWh y el de agua en poco más de 42 mil metros cúbicos.

Estos esfuerzos, entre otros, se ven reflejados en la disminución de la huella de carbono que pasó en un solo año de 122 mil a 118 mil toneladas de bióxido de carbono, aproximadamente, lo que representa una reducción real de 3.4% en las emisiones.

Factores que intervienen en la huella ambiental

Reporte de impacto ambiental	2011	2012	2013
Superficie ocupada en metros cuadrados (contractual)	1,111,479	1,103,319	1,115,603*
Colaboradores promedio (de acuerdo con lugares de trabajo registrados)	46,143	42,647	51,299
Colaboradores al cierre de cada año (de acuerdo con lugares de trabajo registrados)	48,995	42,982	38,549**
Indicadores absolutos			
Electricidad (GWh)	259.30	268.17	258.13
Calentamiento (vapor y agua)	.00	.00	.00
Energía comprada (GWh) (alcance 2)	259.30	268.17	258.13
Gas natural (GWh)	2.80	2.76	3.68
Diesel (GWh)	3.66	3.65	3.71
Energía consumida (GWh) (alcance 1)	6.46	6.41	7.39
Energía total (GWh)	265.76	274.58	265.52
Reciclaje de papel (ton)	.06	.02	85.31
Otros residuos (ton)	8,717.38	8,993.90	8,874.29
Total de residuos (ton)	8,717.44	8,993.92	8,959.60
Total de agua (m³)	869,687.24	962,623.53	920,376.70
Emisiones CO₂e			
CO ₂ e directo (GHG alcance 1)	1,517.02	1,431.90	1,738.02
CO ₂ e indirecto (GHG alcance 2)	116,844.15	120,871.68	116,356.43
CO₂ e total (ton)	118,361.17	122,303.58	118,094.45
Compensaciones por energía renovable (CO ₂ e)	0	0	0
CO₂ e neto (ton)	118,361.17	122,303.58	118,094.45
Indicadores relativos			
Consumo de energía total			
KWh/superficie ocupada	239.11	248.87	238.00
KWh/colaboradores promedio	5,759.52	6,438.46	5,175.88
KWh/colaboradores al cierre	5,424.26	6,388.28	6,887.79
CO₂ e neto			
Ton/superficie ocupada	0.1065	0.1109	0.1059
Ton/colaboradores promedio	2.57	2.87	2.30
Ton/colaboradores al cierre	2.42	2.85	3.06

NOTA: Banamex está alineado al Greenhouse Gas Protocol para medir las emisiones de gases de efecto invernadero. La mayoría de las emisiones de GEI de Citi son indirectas (alcance 2) y son emitidas durante la generación de la electricidad que se adquiere. Como buena práctica se han actualizado los cálculos de los datos históricos. Los datos aquí presentados fueron calculados con base en los factores de emisión 2013 de la Agencia Internacional de Energía, por lo que podrían haber cambiado con respecto a los reportes anteriores.

* Para efectos de este reporte de impacto ambiental, el término superficie considera la superficie contractual rentable, que difiere del total reportado de 1,848,343 m² que abarcan superficie ocupada, común y de servicio.

** Para efectos de este reporte, el número de colaboradores considerado difiere de los 40,723 reportados en la sección "Nuestros Colaboradores", debido a que se tomaron como parámetro los edificios/oficinas ocupadas y los lugares de trabajo registrados.

Todas las emisiones que se generan se reportan en forma de gases efecto invernadero (CO₂e), debido a que Banamex no produce por su operación directa emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa ozono o contaminantes atmosféricos como NOx, SOx y compuestos orgánicos, entre otros.

Papel

Uno de los principales materiales utilizados en Banamex es el papel. Por ello, en 2012, y tomando como base ese año, se adquirió el compromiso de reducir en 40% el consumo de hojas para 2017.

Para dar cumplimiento a este desafío se creó un tablero de control para la medición del consumo de hojas y se lanzaron iniciativas para la reducción en este consumo.

El tablero de control permite reunir y dar seguimiento a la información sobre el consumo de papel conforme a tres grandes bloques de usuarios: estados de cuenta, papel bond y mercadotecnia. Sin embargo, para dar un seguimiento puntual tanto al tablero de control como a las estrategias de reducción en el consumo, se decidió monitorear con mayor cercanía los dos bloques cuyo consumo representa más del 80% del total de papel utilizado en el Banco: estados de cuenta y papel bond (utilizado en sucursales).

La ventaja de enfocarse en ese 80% se traduce en un monitoreo detallado y puntual de todas las iniciativas, asegurando su correcta ejecución. Adicionalmente, se incluirá el enfoque a datos de consumo de papel de las filiales del Grupo.

Además de las acciones de control y seguimiento, se lanzaron varias iniciativas de ahorro de papel; por ejemplo, una solución llamada Autosobre, que consiste en la reducción de empaques para algunos tipos de cuentas, en los que se logra reportar la información de una manera más eficiente y en menos papel. Aunque esta iniciativa se lanzó a finales de 2012, fue durante 2013 cuando se registraron ahorros considerables. Adicionalmente, se han desarrollado nuevas reglas para reducir el tamaño de los estados de cuenta y eliminar los casos de envío dual (papel y electrónico) promoviendo la entrega de estados de cuenta electrónicos en todos los casos en que es posible.

El esquema de migración a estados de cuenta electrónicos es una solución que contribuye a la sustentabilidad y genera ahorros; sin embargo, es un proceso complejo, que implica un cambio en las costumbres de los clientes hacia la información digital.

En 2013 se dio inicio a un ambicioso plan para migrar hacia la digitalización de documentos en sucursales y así reducir el consumo de papel bond. Como un primer paso, se ha logrado la digitalización de algunos de los documentos requeridos para la apertura de cuentas de tarjetas de crédito y captación. Se espera que a lo largo de 2014 y 2015 se logre un importante porcentaje de procesos digitalizados.

Con estas acciones se logró en 2013 un ahorro de 10% en el consumo de papel, en línea con la meta de reducir 40% para 2017.

Estados de cuenta electrónicos

Cifras en millones

Cuentas de ahorro	2011	2012	2013
Estados de cuenta electrónicos	8.9	15.1	17.8
Estados de cuenta en papel	93.8	95.4	102.8
Estados de cuenta electrónicos + papel	102.6	110.4	120.6
% de penetración de estados de cuenta electrónicos	8.6%	13.6%	14.8%

Tarjetas de crédito	2011	2012	2013
Estados de cuenta electrónicos	6.5	10.0	16.3
Estados de cuenta en papel	47.7	49.9	49.9
Estados de cuenta electrónicos + papel	54.2	60.0	66.2
% de penetración de estados de cuenta electrónicos	11.9%	16.7%	24.6%

Nota/Fe de erratas: Se realizó un ajuste al porcentaje de penetración de estado de cuenta electrónico de 2011 y 2012. Los porcentajes mostrados actualmente son los correctos.



El porcentaje de penetración de los estados de cuenta electrónicos aumentó 14.8% para cuentas de ahorro y 24.6% para tarjetas de crédito.

El consumo de hojas bond se redujo 13% respecto al ejercicio anterior:

Número de hojas de papel bond utilizadas

Cifras en millones

Concepto	2012	2013
Estados de cuenta	431	326
Papel bond	371	367
Total	802	693

Nota: Las hojas utilizadas en 2012 y 2013 corresponden al Banco y no a todo el Grupo Financiero. Los datos se encuentran enfocados en los dos mayores bloques de consumidores de papel en la institución: estados de cuenta y papel bond utilizado en sucursales.

Otra acción emprendida en 2013 fue la reducción del gramaje del papel utilizado: de 90 a 75 gr, acción que no contribuye a la eliminación en el número de hojas pero sí implica una disminución en el consumo de papel que contribuye positivamente al medio ambiente.

Como parte de las acciones relacionadas con el manejo de este recurso, el archivo muerto es enviado a un proveedor que lo tritura y recicla para generar nueva materia prima.

Archivo muerto generado en las principales ciudades

Cifras en kilogramos

Año	Total
2011	980,873
2012	942,680
2013	1,339,840

Agua

El consumo de agua durante 2013 fue de 920,376.70 m³, lo que representó una disminución de 4.38% respecto al consumo registrado en 2012. Del consumo total en 2013 se recicló/reutilizó aproximadamente 0.35%.

El agua consumida en las operaciones de Banamex proviene de las redes municipales, por lo que se considera que el impacto directo a las cuencas hidrológicas es mínimo. No obstante, Banamex está buscando reducir el consumo de agua con acciones como la cancelación de tomas de agua en los estacionamientos de todos los inmuebles en el área metropolitana, que fue uno de los factores más importantes de reducción. En 2014, esta medida se aplicará en los inmuebles del interior del país.

La reducción también se debió a la revisión de consumos en medidor con el operador de agua local (metropolitana).

En varios edificios del Banco se está realizando un esfuerzo para captar el agua de lluvia y aguas jabonosas, así como para reutilizar y tratar aguas residuales.

Las aguas residuales son vertidas en su totalidad a la red municipal debido a que todos los inmuebles se encuentran en áreas urbanizadas, por lo que no se considera afectación directa alguna a los cuerpos de agua.

Captación, reutilización y tratamiento de agua

	Capacidad instalada (m ³)	Agua ahorrada (m ³ /año)
Captación de aguas pluviales ¹	120	480
Captación de aguas jabonosas ²	48	576
Reutilización de agua ³	930	930
Tratamiento de aguas ⁴	126	1,260
Total		3,246

Notas:

1. Captación de aguas pluviales en Corporativo Santa Fe.
2. Captación de aguas jabonosas de regaderas y pluvial para dar servicio a sanitarios en Edificio Cuitláhuac.
3. Reutilización de agua usada en la fuente del edificio Corporativo Santa Fe para riego de jardines.
4. Tratamiento de agua en Data Center México.

Las actividades de Banamex no tienen impacto directo en fuentes de agua, espacios naturales protegidos ni sobre la biodiversidad, ya que los inmuebles y terrenos que ocupa están ubicados en espacios urbanos. Banamex desarrolla proyectos ligados a la protección de la biodiversidad a través de Fomento Ecológico, mismos que se detallan en el capítulo sobre Compromiso Social.

Con ayuda de los colaboradores de Banamex, durante el plan piloto de manejo integral de residuos se recolectaron cerca de 20 toneladas de residuos sólidos.

1 Estimación basada en estudios realizados por el área de Corporate Realty Services (CRS) de Citi sobre la generación de residuos sólidos en diferentes inmuebles del mundo.

Energía

El consumo de energía directa e indirecta durante 2013 fue de 955,872 GJ, principalmente en energía no renovable. El ahorro de energía fue de 32,616 GJ respecto a lo reportado en 2012. Esta reducción en el consumo de energía se debió a:

- Mejores prácticas de apagado en lugares no indispensables para la operación.
- Campaña de apagado de equipos de cómputo.
- Apagado automático de aire acondicionado.
- Apagado de anuncios luminosos en exteriores.
- Apagado de iluminación al cierre de sucursales.
- Instalación de equipos alternativos de aire acondicionado para pequeñas áreas en edificios con planta central.
- Reducciones en el consumo de gas debido a la cancelación de cocinas en los nuevos inmuebles. Actualmente sólo dos inmuebles tienen cocina.

Conforme al compromiso adquirido en 2012, Banamex suscribió en 2013 una alianza con la empresa Enel Green Power México para utilizar energía limpia proveniente de un parque eólico de 50 turbinas en San Luis Potosí. Se convierte así en la primera empresa del sector financiero mexicano en programar el suministro de energía limpia en sus instalaciones. Este suministro servirá para abastecer el 40% de la energía que Banamex usa en 23 edificios y 290 sucursales a nivel nacional, cantidad de energía que es equivalente a la producción destinada a abastecer a 53 mil hogares en México. El parque eólico entrará en operaciones en el cuarto trimestre de 2014.

Residuos

La generación y disposición de residuos sólidos que surge de las operaciones del Banco es un tema relevante para Banamex. Se estima que durante 2013 se generaron cerca de 9 mil toneladas de residuos sólidos¹.



Compromiso de los colaboradores con la sustentabilidad

Una de las aportaciones más significativas de Voluntariado Banamex y los Equipos Verdes ha sido el apoyo para avanzar en los objetivos de la estrategia de sustentabilidad y en actividades de educación ambiental que fomentan una cultura de sustentabilidad y cuidado del medio ambiente entre los colaboradores, además de difundir buenas prácticas para reducir el impacto ambiental en el trabajo y en la vida personal. En 2013 se fortaleció el esquema de Equipos Verdes y se cumplió el objetivo de contar con por lo menos un Equipo Verde en 22 de los 32 estados del país.

Una de las acciones con mayor impacto ambiental de los Equipos Verdes es el programa permanente de acopio y reciclaje de PET. Voluntariado Banamex instaló contenedores que los voluntarios se encargan de limpiar y depositar en contenedores asignados para que Ecología y Compromiso Empresarial A.C. (Ecoce) los recoja, los pese y lleve a cabo las acciones necesarias para el reciclaje y reutilización.

A continuación, se muestran los centros de acopio de envases PET y sus resultados:

Oficina Banamex	Kilogramos			Totales
	2011	2012	2013	
Santa Fe	1,816	1,443	1,154	4,413
Reforma	38	371	276	685
Polanco	43	237	124	404
Moras			220	220
	2,043	2,389	1,774	5,722

Gracias a estos resultados, el material reciclado por los colaboradores de Banamex fue de 181,500 envases de PET, equivalentes a más de 18 toneladas de CO₂, que se hubieran emitido en la fabricación de estos envases. Con este material se elaboraron 470 cobijas matrimoniales (80% PET y 20% algodón) que fueron entregadas a representantes de la Fundación José A. Llaguno A.B.P. para beneficio de las comunidades rarámuri que esta organización atiende en la sierra de Chihuahua.

A finales de 2013 se inició un plan piloto de manejo integral de residuos en 10 edificios y 10 sucursales en diversas zonas del país. Este plan duró 60 días, durante los cuales se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Capacitación del personal en el tema de separación de residuos y la importancia de llevarlo a cabo de manera correcta.
- Colocación de estaciones de contenedores en áreas comunes.
- Elaboración y recolección de reportes por parte de proveedores concursantes, con información del tipo y volumen de residuos recolectados.

Con la participación de los colaboradores de Banamex, durante el plan piloto se recolectaron cerca de 20 toneladas de residuos sólidos, de los cuales fue posible recuperar 25% para reciclaje y reinsertión en la cadena productiva. Los residuos recuperados fueron aluminio, PET, vidrio, cartón y papel, siendo los dos últimos los de mayor generación. El resto de los residuos fue dispuesto conforme a las leyes vigentes.

Al cierre del piloto, se llevó a cabo la evaluación de la dimensión y el alcance que tendrá la ejecución del proyecto a nivel nacional.

Las actividades y servicios bancarios de Banamex no generan derrames de líquidos ni se requiere manejo y transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos conforme al Convenio de Basilea.

Debido al giro del negocio, Banamex no elabora productos que utilicen empaques o embalaje. En 2013 no se tienen registros de multas por incumplimiento de regulaciones ambientales.

Certificaciones LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) 2013

Durante 2012, Citi logró la certificación LEED en 200 proyectos a nivel mundial. En México durante 2013, Banamex trabajó en dos proyectos de inmuebles amigables con el ambiente, en los cuales se han invertido poco más de 150 millones de dólares.

El primero fue desarrollado para dar soporte a la demanda operativa del Banco, con un nuevo Centro de Procesamiento de Datos en la ciudad de Querétaro. La obra se inició en 2012 y entrará en operación en enero de 2014. Tiene una superficie de 90,006 m², y un área de 2,788 m² para centro de datos. El edificio sustituirá dos centros de datos que han dado servicio por 25 años.

El nuevo centro de procesamiento de datos se encuentra en proceso de certificación LEED Oro debido a sus atributos en favor de la sustentabilidad, como son:

- Procesos constructivos que evitarán la contaminación del lugar.
- Reutilización de materiales de la región.
- Diseño eléctrico Tier-4 y diseño mecánico Tier-3, que lo convierten en un centro de datos de alta eficiencia y confiabilidad.
- Diseño hidrosanitario sustentable con calentadores solares de agua y plantas

de tratamiento para aguas negras, cuyos vertidos serán reutilizados para el sistema de riego.

- Instalación de aislamiento térmico en la azotea para reducir la carga térmica y el consumo eléctrico derivados de la operación del equipo de aire acondicionado.
- Utilización de materiales de baja emisión para alfombras y pinturas

Centro de Procesamiento Metropolitano

En 2012 también se inició el proyecto de reubicación del Centro de Procesamiento Metropolitano al Edificio Cuitláhuac. Esta obra fue concluida durante marzo de 2013 y está en proceso su certificación LEED Básico.

El edificio aprovechó la infraestructura existente, por lo que no hubo impacto ocasionado por nuevas construcciones. También incorpora iluminación de alta eficiencia y optimización del uso de agua, con equipos ahorradores y una cisterna para captación de aguas jabonosas y pluviales, que son redirigidas a los servicios de sanitarios.

Gestión de riesgos ambientales y sociales

Principios del Ecuador (PE)

En 2002 Citi, en conjunto con otras instituciones financieras, fue líder en el desarrollo de los PE. Dichos principios promueven la medición y el manejo estandarizado de los riesgos sociales y ambientales asociados al financiamiento de grandes proyectos de infraestructura, tales como presas, carreteras, minas, oleoductos, gasoductos y otros similares.

Centro de Procesamiento de Datos

La puesta en marcha de un nuevo Centro de Procesamiento de Datos en la ciudad de Querétaro se enmarca dentro de la celebración del 130 aniversario de Banamex. Está diseñado de acuerdo con los más altos estándares internacionales, con un elevado grado de confiabilidad y cumple con estándares de sustentabilidad y ahorro de energía que están en proceso de certificación LEED.



Los PE se instituyeron en 2003 y fueron adoptados por 10 instituciones financieras, incluyendo a Citi. Actualmente, más de 70 instituciones a nivel global se han adherido y representan el estándar más alto en la administración de riesgos sociales y ambientales asociados al financiamiento de grandes proyectos.

Administración de riesgos sociales y ambientales

En 2005 se estableció la política de administración de riesgos ambientales y sociales (ESRM, Environmental and Social Risk Management) que se aplica a los proyectos que financia Banamex.

La política ESRM brinda una guía para operaciones en las que hay que poner especial cuidado, específicamente en regiones de alto valor de conservación, zonas de gran importancia cultural o tradicional, localidades donde habitan comunidades indígenas, además de que prohíbe financiar operaciones que involucren trabajo infantil o tala clandestina.

Banamex cuenta con oficiales de riesgo encargados de identificar, a través de la aplicación de procedimientos y cuestionarios, las operaciones con probabilidad de estar sujetas a la política ESRM. Una vez identificadas, la unidad de ESRM revisa y determina la categoría de riesgo, de conformidad con criterios establecidos por la Corporación Financiera Internacional (IFC):

A Impactos ambientales significativamente adversos, sensibles, diversos o sin precedentes. Un impacto potencial es considerado sensible si puede ser irreversible (por ejemplo, pérdida mayor de un hábitat natural) o afecta a grupos vulnerables o minorías étnicas, en aspectos que incluyen desplazamientos involuntarios o reubicaciones, o tiene un efecto significativo en el patrimonio cultural. Estos impactos pueden ir más allá de los sitios o instalaciones donde se realiza el trabajo físico.

B Impactos ambientales en poblaciones humanas o áreas ambientalmente importantes, incluyendo pantanos, bosques, pastizales y otros hábitats naturales. Menos adversos que los de la categoría A, estos impactos son en un sitio específico, unos cuantos son irreversibles, y en la mayoría de los casos se pueden diseñar medidas de mitigación.

C Impacto ambiental mínimo o no adverso.

En 2013, se cumplió el objetivo de capacitar en riesgos ambientales y sociales a 250 ejecutivos de cuenta de Banca Empresarial e Institucional, con un total de 500 horas de capacitación.

Adicionalmente, el Código de Conducta, de conocimiento obligatorio para todo el personal del Banco, establece lineamientos en temas ambientales y sociales que sirven como antecedente a la administración de riesgos en estos temas.

Proyectos revisados o financiados sujetos a los PE y a política ESRM

	Categoría	Número por categoría	Número total
Revisados PE	B	3	3
Financiados PE	A	0	0
	B	0	
	C		
Revisados ESRM	A	1	19
	B	10	
	C	4	
	No categorizadas	4	

Productos y servicios sustentables

En 2013 Banamex continuó con la estrategia de realizar campañas promocionales con el área de Tarjetas de Crédito para el financiamiento de productos sustentables. También se dio continuidad a la campaña de estimular, a través de un fabricante especializado, la adquisición de productos que fomenten el ahorro de agua y energía, por ejemplo:

- Biodigestores autolimpiables.
- Calentadores solares.
- Purificadores de agua.
- Sistemas DUO para sanitarios.

Además, se otorgaron facilidades a los clientes para pagar los créditos a siete y 17 meses sin intereses, logrando financiar más de nueve millones de pesos.

Capacitaciones para Pymes

Como parte de la preocupación por el medio ambiente, Banamex firmó en septiembre de 2013 un convenio de colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para dar capacitaciones a Pymes en materia de eficiencia energética a través de cursos, conferencias y talleres.

Ciudades sustentables

Banamex se ha distinguido por apoyar a los gobiernos locales para el desarrollo de ciudades sustentables. Siguiendo esta línea, en 2013 se dio acompañamiento y asesoría técnico-financiera a empleados y funcionarios de los gobiernos de Mérida y La Paz, buscando en esta última la implementación de proyectos identificados en el plan de Iniciativa de Ciudades Emergentes y Sostenibles (ICES) del BID. En los próximos años se buscará apoyar la implementación de proyectos que permitan el desarrollo de ciudades sustentables a nivel nacional.

Con este propósito, se llevó a cabo, en alianza con el Infonavit, la primera edición del Premio Ciudades Sustentables 2013, en el que se reconoció como ganadores a los gobiernos locales de la Ciudad de México, Hermosillo y Colima por promover las iniciativas, soluciones y proyectos innovadores para mejorar la calidad de vida de sus habitantes en un entorno sustentable.

Las ciudades ganadoras se dividieron en tres categorías, establecidas conforme al número de habitantes. El proceso de selección se basó en una evaluación cuantitativa, de acuerdo con los indicadores del Índice de Competitividad Urbana (ICU) del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), así como en una evaluación cualitativa, basada en una votación colegiada de seis jurados, miembros de diferentes organizaciones, entre las cuales destacan la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Sedatu), el Cespedes, el Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo (ITDP), el Centro de Transporte Sustentable de México (CTS Embarq), el Centro Eure y ONU-Hábitat.

Se evaluaron ocho indicadores y 11 subíndices, entre los que destacan competitividad, fuerza laboral productiva, cobertura de servicios básicos y calidad de vida; remuneración y empleo de la población; educación, desarrollo urbano y seguridad; derecho, medio ambiente, sociedad, gobierno, economía, relaciones internacionales e innovación.

El jurado también tomó en cuenta los planes de desarrollo urbano de cada localidad y los programas integrales de movilidad urbana de cada ciudad evaluada, así como los reconocimientos, premios, afiliaciones, mediciones y proyectos de desarrollo sustentable. Se pretende replicar anualmente la entrega de este premio, contribuyendo así al reconocimiento de las mejores prácticas y políticas para hacer de nuestras ciudades espacios sustentables.

Ciudades sustentables

En 2013, se llevó a cabo, en conjunto con el Infonavit, la primera edición del premio Ciudades Sustentables. Los gobiernos locales de la Ciudad de México, Hermosillo y Colima fueron reconocidos como ganadores por la promoción de iniciativas, soluciones y proyectos más innovadores para mejorar la calidad de vida de sus habitantes en un entorno sustentable.

MARCA Y PUBLICIDAD

Banamex es titular de la marca *Banamex* y otras 2,900 marcas, entre las que se incluyen las representativas de algunas de las empresas integrantes del Grupo Financiero Banamex, tales como *Accival*, *Accigame* y *Accitrade*, para la Casa de Bolsa, y la marca *Seguros Banamex* para la aseguradora del Grupo Financiero Banamex. Todas ellas se encuentran vigentes y han sido debidamente registradas ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

Durante 2013 se renovó la vigencia, por un periodo adicional de 10 años, de diversas marcas de la familia de fondos de la Casa de Bolsa, tales como *Fondos de Inversión Horizontes*, *Horizontes Renta Variable* y *Fondos Internacionales Horizontes Banamex*, así como una de las marcas más representativas de productos de captación, *Perfiles Banamex* y los avisos comerciales *Con Banamex ganas por que ganas* y *Banamex siempre presente en los mejores espectáculos*.

También se registró la marca *App Banamex*, así como diversos avisos comerciales que amparan campañas institucionales tales como *120 horas Banamex* y *Con tarjetas Banamex siempre sales ganando*. Finalmente, se iniciaron registros de marcas y avisos comerciales que apoyan los proyectos de sustentabilidad y compromiso social del Banco. También se registró el aviso comercial *Banamex 130 años con México* para conmemorar en 2014 el 130 aniversario de la institución.

Por otra parte, Banamex mantiene vigente el contrato de licencia para el uso de algunas de las marcas propiedad de Citibank N.A. y Citigroup, tales como *Travel Pass* y *Beyond*.

Las marcas más representativas de Banamex cuyos registros se mantienen vigentes son: *iAcepta Banamex*, *Banamex Móvil*, *Transfer*, *Puntos Premia*, *BancaNet*, *Firma* y *Gana* y *Netkey*, entre otras.

Banamex cuenta con registros en materia de derechos de autor para más de cuarenta materiales didácticos del área de Educación Financiera, los cuales incluyen obras literarias, musicales, diseños y personajes ficticios. Durante 2013 se obtuvo el registro de la obra audiovisual *Date Cuenta* y continuó el proceso de registro de las denominaciones *Saber Cuenta* y *Educación Financiera Banamex*.

Banamex revisa y evalúa previamente a su liberación, la publicidad y la imagen de los productos y servicios que se dan a conocer a través de distintos medios, incluyendo medios digitales y aplicaciones móviles.

Desde 2008, la presentación de información a través de las pantallas instaladas en las sucursales del Banco constituye un importante medio de comunicación con clientes, pues a las sucursales asiste un promedio mensual de 20 millones de clientes. Durante 2013, se proporcionó información a través de 51 spots, principalmente relativa a temas de interés de las áreas del Banco que tienen un impacto social.

Campañas relevantes

Uno de los retos más importantes de Banamex en los últimos dos años ha sido atraer clientes a través de campañas promocionales permanentes. En este periodo se han realizado campañas que, además de dar a conocer los productos y servicios del Banco, ofrecen un estímulo adicional para adquirirlos.

Las principales campañas de la banca comercial fueron: *Pagaré 5% y 11%* con vigencia del 18 de febrero al 16 de abril de 2013; *Tu interés es estar ahí*, con vigencia del 6 de mayo al 26 de julio de 2013; *Tu dinero rinde más* con vigencia del 1 de septiembre al 15 de noviembre de 2013; y *Quieres hacer más dinero con tu dinero*, con vigencia del 1 de noviembre de 2013 al 31 de enero de 2014. Con esta última campaña, al 31 de diciembre de 2013 se lograron captar 18,835 millones de pesos y se atrajo a más de 3,800 clientes nuevos.

Adicionalmente, se realizaron diferentes estudios de mercado y se desarrolló el concepto *Haz más dinero con tu dinero*, con el objetivo de construir un concepto comercial que enmarcara la oferta integral de inversiones.

Como consecuencia de las campañas mencionadas, la captación en productos de inversión que se ofrecen en sucursales tradicionales del Banco creció 3.21% anual en promedio durante 2013.

A través de los años, Banamex ha sido reconocido por brindar el mejor servicio en sucursales, por ser el banco más innovador y mantener los más altos niveles de reconocimiento y lealtad a su marca.

Análisis sobre marca, productos y servicios

Banamex realiza de manera sistemática encuestas, análisis y estudios sobre la percepción de la marca por parte del público, relacionados con el grado de satisfacción y confianza de sus servicios.

De acuerdo con dichos estudios, en 2013 Banamex mantuvo el primer lugar respecto al mejor servicio de sucursales, primer lugar de reconocimiento de la marca y de su publicidad, primer lugar como mejor banco y como banco más innovador y primer lugar en lealtad a la marca. En general, el público reconoce a Banamex como el banco que mejor refleja los valores de confianza, liderazgo, innovación, prestigio, experiencia y estabilidad, siendo el liderazgo y la experiencia los de mayor reconocimiento.

Los productos de Banamex no representan un riesgo relacionado con la afectación a la salud o seguridad de los clientes. En materia de seguridad, por tratarse de productos y servicios financieros, Banamex comunica permanentemente mensajes a sus clientes sobre buenas prácticas de seguridad para evitar robos, fraudes o suplantación de identidad. Para favorecer la seguridad, durante 2011 y 2012 Banamex introdujo chips en sus tarjetas para evitar clonaciones y, de esa manera, evitar perjuicios a los clientes.

Los productos y servicios de Banamex no tienen, por sus características, impactos significativos en la salud y la seguridad. No obstante, en el marco de su política ambiental, la organización considera buenas prácticas para toda la cadena de suministro a través de la Declaración de los Principios para Proveedores y la evaluación de los mismos.

La institución cuenta con lineamientos adicionales para mejorar la cadena de valor de los servicios financieros, como son ética, integridad, transparencia, relación con la comunidad, derechos humanos en el lugar de trabajo, análisis del ciclo de vida para minimizar impactos ambientales y certificaciones ISO, entre otras.

En el contexto de las etapas del ciclo de vida de los productos y servicios, se consideran procesos que están sujetos a evaluación para mejora continua, tales como investigación y desarrollo, certificación de procesos, elaboración de productos y servicios, determinación y manejo de residuos, estrategia de comunicación y mercadotecnia y evaluación. Todos los procesos son sometidos a evaluaciones periódicas en términos de calidad, ética, cuidado ambiental y vinculación con la comunidad.

Patrocinios

Como parte de la estrategia de posicionamiento de la marca, Banamex destina recursos para patrocinios de distintos eventos. En la siguiente tabla se reportan los tipos de eventos y porcentajes que se destinan a cada uno de ellos.

Banamex mantiene su compromiso de apoyar acciones y eventos de beneficio social a través de sus patrocinios culturales y deportivos. Ejemplo de ello son los siguientes eventos y su correspondiente monto de apoyo:



Causas sociales apoyadas de manera especial por mercadotecnia

Programa/ acción	Institución/ organización apoyada	Tipo de beneficiarios	Tipo de apoyo	Monto o cuantificación del apoyo financiero
Teletón	Teletón	Niños con capacidades diferentes de 0 - 15 años	Campañas publicitarias	9,500,000
Home Runs	Fundación Alfredo Harp Helú y Fomento Social Banamex	Asociaciones, centros de salud, de bienestar social y caritativas	Campañas publicitarias	3,500,000
Patrocinio MUNAL	MUNAL	Museo	Patrocinio	2,000,000
Patrocinio Carrera Kardias	Fundación Kardias	Niños con problemas cardiacos	Patrocinio	1,500,000
Patrocinio Carrera Huellas	Fundación CIMAB	Mujeres con cáncer de mama	Patrocinio	650,000
Patrocinio Domo Digital - Papalote Museo del Niño - Papalote para todos	Papalote, Museo del Niño	Estudiantes de bajos recursos	Patrocinio	3,500,000
Tigres por un mejor futuro	UANL / Tigres	Jóvenes estudiantes de bajos recursos	Apoyo para recibir donativos	1,200,000
Filarmonía Vallesana	Festival Valle de Bravo, A.C.	Educación musical para niños en condiciones de pobreza	Patrocinio	1,500,000
Creemos Alegrías	Fundación CIE	Entrenamiento para niños en condiciones de pobreza	Patrocinio	650,000
Inclúyeme	Inclúyeme A.C.	Adultos con discapacidad intelectual	Materiales de difusión, donativos en ATM	500,000
Bécalos	Bécalos, ABM	Estudiantes de escasos recursos	Materiales de difusión, donativos en ATM	14,000,000
Pro Bosque	Comité ProBosque	Bosque de Chapultepec	Donativos en ATM	540,000
Fundación Mc Donalds	Fundación Mc Donalds	Alimentación para niños de bajos recursos	Donativos en ATM	384,000
UNICEF	UNICEF	Niños de bajos recursos	Donativos en ATM	315,000
En Nuestras Manos	Fundación Ferrara	Jóvenes de bajos recursos para educación	Donativos en ATM	969,000
Quiera	Fundación Quiera, ABM	Niños y Jóvenes en situación de calle y de bajos recursos	Donativos en ATM	978,000
TOTAL				41,686,000

A continuación se muestran los porcentajes de la totalidad de patrocinios de Banamex:

Tipos de eventos patrocinados por Banamex

	%		
	2011	2012	2013
1 Fútbol	28.4	35.0	33.5
2 Béisbol	2.5	2.3	3.1
3 Carreras/Atletismo	3.6	6.9	3.0
4 Golf	3.4	2.2	1.1
6 Embajadores Banamex	NA	NA	4.7
7 Nombre en inmuebles	5.6	5.1	1.1
8 Patrocinios independientes: conciertos, exposiciones, conferencias	54.0	46.4	51.1
9 Teletón	2.5	2.3	2.4
TOTAL	100.0	100.0	100.0

NUESTRA EMPRESA

Participación de mercado

Al 31 de diciembre de 2013, Grupo Financiero Banamex fue en todos los casos líder o segundo intermediario financiero más importante en México con relación a activos, cartera de crédito, depósitos, sociedades de inversión, fondos para el retiro y corretaje bursátil, entre otros negocios.

Banamex es calificado periódicamente por las instituciones internacionales más reconocidas. Las calificaciones obtenidas están entre las más altas de la industria bancaria en México.

En 1935, el Banco obtuvo una concesión que le permitió realizar operaciones de recepción con depósitos, ahorro, expedir bonos de caja y actuar como fiduciario.

Participación de mercado

Saldos en miles de millones de pesos

	2011		2012		2013	
	\$	%	\$	%	\$	%
Activo total	1,200	18.4	1,197	20.0	1,259	19.3
Captación integral*	1,294	17.0	1,434	20.3	1,565	20.5
- Depósitos	512	18.8	503	19.5	516	19.0
- Reportos	195	15.8	218	20.1	262	21.3
- Sociedades de inversión	325	20.0	384	25.8	434	26.7
- Afore	262	12.8	328	17.2	353	17.2
Cartera vigente	389	14.3	436	17.4	468	17.2
- Comercial	207	12.4	227	14.4	236	14.1
- Consumo	124	22.3	143	29.0	159	28.5
- Vivienda	58	11.7	66	15.1	74	15.0
Capital	157	20.8	160	22.5	158	20.9

Fuente: Boletín estadístico trimestral de la CNBV, AMIB y Consar. Información de los Grupos Financieros.

Nota: Participación de mercado calculado bajo sobre el sistema total.

Cifras relevantes de Grupo Financiero Banamex

	2011	2012	2013
Balance (millones de pesos)			
Activo:	1,199,607	1,195,995	1,259,352
Disponibilidades y valores	512,057	552,968	574,156
Total de cartera de crédito vigente	388,687	435,650	467,908
- Cartera comercial	206,789	226,589	235,517
- Cartera de consumo	124,313	143,213	158,557
- Cartera de vivienda	57,585	65,848	73,834
Total cartera de crédito vencida	6,152	8,378	11,606
(-) Estimación preventiva para riesgos crediticios	17,474	19,330	24,883
Pasivo:	1,042,942	1,035,582	1,101,610
Depósitos vista y plazo	511,590	503,417	515,765
Capital:	156,665	160,413	157,742
Resultados (millones de pesos)			
Margen financiero	56,494	60,361	64,493
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(17,747)	(18,743)	(25,612)
Gastos de administración y promoción	(40,700)	(45,215)	(45,213)
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	(5,751)	(7,421)	(4,095)
Resultado neto	14,829	17,965	18,518
Razones financieras (%)			
Índice capitalización	15.3	15.0	13.8
Capital básico (Tier-1)= Capital básico / Activos totales (**)	15.1	14.9	13.7
Capital complementario (Tier-2)	0.2	0.2	0.1
Índice de cartera vencida ¹⁾	1.6	1.9	2.4
Índice de cobertura ²⁾	284.0	230.7	214
Infraestructura			
Sucursales bancarias	1,703	1,705	1,683
Corresponsales	4,769	17,986	18,212
Centros financieros Soriana	332	323	290
Cajeros automáticos (ATM)	6,029	6,288	6,609
Terminales punto de venta	68,272	82,467	101,376

1) Cartera vencida / Cartera de crédito total

2) Estimación preventiva para riesgos crediticios / Cartera vencida

Evento relacionado con Oceanografía S.A. (OSA)

Banamex tuvo como parte de su cartera comercial vigente al 31 de diciembre de 2013 un monto aproximado de 7,654 millones de pesos, provenientes de un programa de factoraje sin recurso a corto plazo con Oceanografía S. A. de C. V. (OSA). Bajo este programa, OSA descontaba cuentas por cobrar que mantenía con Petróleos Mexicanos (Pemex).

Durante el mes de febrero de 2014, la prensa informó que OSA fue inhabilitado para suscribir nuevos contratos con el gobierno. En consecuencia, Banamex, junto con Pemex, inició una revisión del financiamiento otorgado a OSA y del programa de factoraje en los últimos años. Pemex informó al Banco que una parte significativa de estas cuentas por cobrar, en conexión con el programa de factoraje con Pemex, eran fraudulentas y que las cuentas por cobrar válidas eran sustancialmente inferiores a los 7,654 millones de pesos antes mencionados.

Con base en la revisión, al 28 de febrero de 2014 Banamex estimaba que podía sustentar la validez de cuentas por cobrar por un importe aproximado de 2,420 millones de pesos. El efecto neto fue reconocido como un cargo a resultados en el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013.

Adicionalmente, durante el primer trimestre de 2014, Banamex revisó todos los programas de financiamiento a través de descuentos de cuentas por cobrar, decidió crear reservas de crédito adicionales por aproximadamente 2,150 millones de pesos, derivadas de una disminución en la certidumbre de la eventual recuperación de las cuentas descritas en los párrafos anteriores. En su gran mayoría, estas reservas están relacionadas con el programa de descuentos de cuentas por cobrar con Pemex y préstamos directos, ambos relativos a OSA. Estas cifras también incluyeron reservas de crédito en relación con cuentas por cobrar y un financiamiento directo otorgado a otro proveedor de servicios de Pemex.

El impacto de estos eventos en la utilidad neta del primer trimestre de 2014 fue de aproximadamente 1,460 millones de pesos. Esta cifra equivale al 0.1% de los activos de Grupo Banamex y a 0.9% de su capital al cierre de 2013.

Áreas de negocio

Grupo Financiero Banamex ofrece sus productos y servicios principalmente a través de las siguientes áreas o líneas de negocio:

Banca de Consumo, que a su vez incluye los negocios de:

- Banca Comercial
- Banca Empresarial y Banca de Gobierno e Instituciones (BE & BGI)
- Banca Hipotecaria
- Mercados masivos
- Tarjetas de crédito (incluyendo negocio emisor y adquirente)
- Grupo de Clientes Institucionales (*Institutional Clients Group* o ICG), que incluye:
 - Banca Corporativa
 - Sector Público
 - Banca Transaccional
 - Tesorería
 - Accival
- Administración Patrimonial
 - Seguros y Pensiones Banamex
 - Afore Banamex
 - Administración de Activos
 - División Fiduciaria
 - Banca Patrimonial y Privada

Banca de consumo

Banca Comercial

El negocio de Banca Comercial, dependiente de la Banca de Consumo, ofrece productos de captación tradicionales como depósitos a la vista y a plazo, y sociedades de inversión (a través de Operadora Banamex) y préstamos personales a través de nómina y mercado abierto. Asimismo, es responsable de la operación de los canales masivos de Banamex, incluyendo sus 1,683 sucursales al cierre 2013, a través de las cuales también se encarga de la distribución de productos de otras subsidiarias del Grupo.

Calificaciones de Banamex al cierre de 2013

	Fitch Ratings				Moody's			Standard & Poor's			
	Corto plazo	Largo plazo	Calificación de viabilidad	Calificación de soporte	Corto plazo	Depósitos largo plazo	Largo plazo	BFSR*	Corto plazo	Largo plazo	SACP*
Escala nacional	F1+ (mex)	AAA (mex) Estable	a	1	MX-1		Aaa.mx Estable	C-	mxA-1+	mxAAA Estable	a-
Moneda local	F1	A Estable			P-1	A2	A2 Estable		A-2	BBB+ Estable	
Moneda extranjera	F1	A Estable			P-2	Baa1	A2 Estable		A-2	BBB+ Estable	

En 1968, Banamex lanzó la primera tarjeta de crédito en Latinoamérica, así como la primera libreta de ahorro.

Durante 2013, la línea de negocio de Banca Comercial consolidó su participación de mercado en crédito de tarjetas de crédito y crédito a la vivienda, así como en los depósitos para personas físicas, que incluyen depósitos vista y plazo en ventanilla, de acuerdo con la información de la ABM.

En los últimos años, Banca Comercial ha mantenido un crecimiento continuo en la captación y colocación a través de una oferta integral de productos y servicios, cuyos ejes son la innovación permanente y el enfoque en las necesidades de diferentes segmentos de clientes. Para 2013, el área de Banca de Consumo contó con más de 12.5 millones de clientes, divididos en personas físicas (12.1 millones) y morales (más de 386 mil especialmente en el segmento de Pymes).

Las cuentas de captación de Banamex se consolidaron como una de las ofertas más atractivas del mercado, con los beneficios más competitivos para cada segmento de clientes.

Actualmente Banamex cuenta con más de 14 millones de tarjetas de débito, cuyo uso como medio de pago significa una importante oportunidad de generación de ingresos y de reducción de costos operativos. En 2013 se realizaron importantes esfuerzos para posicionar las tarjetas de débito como instrumentos de compra, en adición a su empleo tradicional como medios de acceso a cajeros automáticos, recompensando a los cuentahabientes al utilizarla en comercios con una reducción en el costo de administración de su cuenta. Durante el año, se registró un incremento de 15% en el número de transacciones con tarjetas de débito y de 17% en el importe de las mismas.

Con el propósito de fortalecer la seguridad de los clientes en sus operaciones de compra, disposición de efectivo y consulta en cajeros automáticos, continuó el esfuerzo de sustituir las tarjetas de débito por nuevos plásticos con chip, como medida de prevención contra fraudes y clonación. Al cierre del año, 98% de las tarjetas ya habían sido migradas a esta tecnología.



Durante 2103, la estrategia de inversiones tuvo como objetivo central satisfacer las necesidades de los clientes por medio de una oferta integral, que otorga disponibilidad de recursos, flexibilidad de inversión a través de diferentes productos, con la mayor seguridad al invertir y esquemas de reconocimiento permanente. Como consecuencia de las campañas antes mencionadas, la captación en productos de inversión que se ofrecen en sucursales tradicionales del Banco creció 3.21% anual en promedio durante 2013.

La captación tradicional de Banamex alcanzó 534 mil millones de pesos al 31 de diciembre de 2013, monto ligeramente superior a los 526 mil millones de pesos al cierre de 2012. Esta base de fondeo permite a Banamex ser la institución financiera con el menor costo de fondeo en depósitos a la vista y a plazo entre los principales bancos de México, según información de Banco de México.

Los préstamos personales administrados por la Banca de Consumo incluyen tanto los créditos otorgados a través de productos de nómina, así como créditos personales en mercado abierto y crédito para la adquisición de autos. Al 31 de diciembre de 2013, la cartera vigente de créditos personales y de auto (excluyendo Efectivo Banamex) alcanzó un monto de 66,927 millones de pesos, con un incremento de 7.9% en relación con el mismo mes del año anterior.

Adicionalmente, la Banca Comercial también administra el negocio de Pymes que da servicio en 94 ciudades de la República a través de 1,683 sucursales y ofrece diferentes productos y servicios de captación, inversión, administración y crédito, atendiendo desde personas físicas con actividad empresarial hasta empresas con ventas anuales menores a 50 millones de pesos.

Existen más de 95 mil clientes que cuentan con algún tipo de crédito (incluyendo tarjetas de crédito) y más de 44 mil cuentan con un producto de crédito dirigido especialmente al segmento de las Pymes.

Al 31 de diciembre de 2013, la cartera vigente de crédito a Pymes alcanzó los 16,117 millones de pesos, lo cual representa un incremento de 40.3% respecto al mismo mes de 2012, el mayor crecimiento entre los principales bancos, de acuerdo con cifras de la ABM. Durante 2013, tuvimos 5% más clientes que en 2012, logrando superar los 46 mil clientes atendidos en Crédito.

Banca Empresarial y Banca de Gobierno e Institucional

Banca Empresarial y Banca de Gobierno e Instituciones ofrecen soluciones integrales a la medida que incluyen productos de captación e inversiones y crédito al segmento que abarca desde negocios medianos hasta corporaciones regionales o multinacionales, así como a gobiernos locales. Ofrece productos de financiamiento en pesos y otras divisas, líneas de crédito para capital de trabajo, préstamos a plazo para la adquisición de equipo, proyectos de expansión y consolidación de pasivos, soluciones para el manejo integral de la tesorería de las empresas, así como asesoría financiera dividida en cuatro grandes segmentos: Banca Empresarial, Banca de Gobierno e Instituciones, Banca Inmobiliaria y Banca Hipotecaria.

Al 31 de diciembre de 2013, la cartera de crédito vigente de Banca Empresarial y Banca de Gobierno e Instituciones (créditos a empresas medianas, desarrolladores, cartera a estados y municipios) alcanzó 120,387 millones de pesos.



Banamex ha procurado apoyar el desarrollo regional. Como ejemplo de ello, en 1954, año en el que una fuerte sequía afectó gran parte de la República Mexicana, Banamex facilitó créditos a los molineros para la compra de trigo, así como a los pequeños propietarios y ejidatarios de La Laguna dedicados al cultivo de algodón, maíz y frijol. También dio apoyo a la industria agrícola y a las empresas dedicadas a la producción de bienes de consumo indispensables.

Banca Empresarial

Es una banca de relación que ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a clientes con ventas anuales mayores a 60 millones de pesos. Dichos clientes incluyen desde empresas medianas hasta corporaciones multinacionales con presencia en México. El modelo de atención de Banca Empresarial se basa en banqueros de relación, distribuidos geográficamente a través de 80 oficinas en 63 ciudades del país.

Con el objetivo de mejorar el modelo de atención, se ha decidido atender de manera diferenciada a dos segmentos: Banca Empresarial, que atiende a empresas con ventas anuales entre 60 y 500 millones de pesos con soluciones eficientes, y Banca Empresarial Especializada, para empresas con ventas anuales que superan los 500 millones de pesos, a las que ofrece productos y soluciones especializadas según la industria o las necesidades específicas de cada cliente.

En términos de productos de crédito, Banca Empresarial ofrece a sus clientes soluciones integrales diseñadas a la medida que incluyen crédito a corto plazo para capital de trabajo, y a largo plazo para financiamiento de proyectos, expansión, equipo y consolidación de pasivos. Además, conjuntamente con otras líneas de negocios y subsidiarias del Banco, cuenta con la capacidad de estructurar créditos sindicados, emisiones de deuda y capital y operaciones financieras derivadas. Los productos para la administración de la tesorería de las empresas ofrecidos por Banca Empresarial incluyen pagos, cobranza, concentración de fondos, adquirente, cambios e inversión.

Como parte de Citi Commercial Bank, Banca Empresarial puede ayudar a sus clientes en sus planes de expansión fuera de México a través de soluciones internacionales integrales que van desde la estructuración de crédito hasta el manejo de sus tesorerías fuera del país. Al 31 de diciembre de 2013, Banca Empresarial tuvo una cartera vigente de 98,571 millones de pesos con un crecimiento anual de 9.6% con respecto al 2012.

Banca de Gobierno e Instituciones

Banca de Gobierno e Instituciones atiende a sus clientes a través de una fuerza de ventas especializada con presencia en todos los estados de la República. Ofrece soluciones integrales para hacer más eficiente la recaudación, pagos, nómina, inversiones, además de diversos mecanismos de financiamiento y de cobertura de riesgos.

En materia de recaudación de impuestos y derechos, Banamex ofrece sus servicios a los gobiernos estatales a través de 1,683 sucursales bancarias y sus más de 18,200 corresponsales. Banamex estructura esquemas de financiamiento a los gobiernos a través de emisiones bursátiles, creación de garantías fiduciarias, instrumentos de cobertura y créditos directos para los clientes. Además, Banamex ofrece un paquete integral de productos y servicios para los municipios con el objetivo de apoyarlos a incrementar su recaudación y hacer más eficiente el manejo de sus recursos financieros.

En términos de pago de nómina, Banca de Gobierno e Instituciones ofrece una solución especializada con beneficios exclusivos en crédito, seguros y ahorro a los colaboradores del gobierno y maestros de educación pública, entre otros. En el negocio de nómina, Banca de Gobierno tiene la mayor participación de mercado en los estados.

Derivado de lo anterior, al mes de diciembre de 2013, la cartera vigente de crédito de Banamex con gobiernos estatales fue de 17,164 millones de pesos.

Banca Inmobiliaria

Banca Inmobiliaria ofrece crédito a desarrolladores de vivienda y a desarrolladores de bienes inmuebles comerciales como parques industriales, edificios de oficinas, centros comerciales y hoteles. Asimismo ofrece toda la gama de productos de Banca Empresarial como tesorería, banca electrónica, factoraje, administración de efectivo y nómina, entre otros. Al cierre de 2013, este portafolio registró 4,652 millones de pesos de cartera vigente.

En 1952, Banamex inició el servicio de créditos personales y corresponsales. Desde 1963, Banamex destina recursos para financiar vivienda de interés social.

La oferta a desarrolladores de vivienda incluye créditos puente para la construcción y créditos estructurados, como la principal forma de financiamiento, así como emisiones de deuda en el mercado nacional e internacional. Al cierre de 2013, este portafolio registró 848 millones de pesos de cartera vigente. En 2013 se cerraron varias transacciones relevantes en el negocio de financiamiento a bienes inmuebles comerciales, que se estableció desde 1995, y se espera que esa tendencia continúe. Al cierre de 2013, este portafolio registró 3,804 millones de pesos de cartera vigente.

Banca Hipotecaria

La satisfacción de las necesidades de vivienda de los clientes del Banco es un propósito fundamental de la Banca Hipotecaria. Por ello se ha enriquecido la oferta de productos al mercado abierto a disposición de los clientes. De esta manera, la oferta consta de productos transparentes y se suma a la exitosa participación del Banco con Infonavit a través de Infonavit Total. Mediante esta operación, desde 2008 se ha apoyado a más de 200 mil solicitantes de crédito para adquirir una casa habitación.

Mercados Masivos

Es una línea de negocio que ofrece productos a personas físicas en los segmentos masivos a través de Soriana Servicios Financieros, una alianza estratégica con Organización Soriana, S.A.B. de C.V. para la distribución de productos de captación y seguros del Grupo, así como para el otorgamiento de crédito a los segmentos masivos.

Tarjetas de Crédito

La operación del negocio de tarjetas de crédito se encuentra dividido en dos negocios: el negocio emisor y el negocio adquirente. El negocio emisor, operado a través de Tarjetas Banamex, una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (Sofom), está dirigido a personas físicas mayores de 18 años y otorga líneas de crédito revolvente, a las que se accede por medio de la tarjeta para comprar en establecimientos y retirar efectivo en cajeros automáticos y sucursales.

Las tarjetas ofrecidas por Tarjetas Banamex cuentan con una amplia gama de atributos, dependiendo de las necesidades y preferencias de los clientes. Se han otorgado beneficios a clientes que cuentan con un buen comportamiento de uso y pago de su tarjeta. Asimismo, se ha fortalecido la relación con los clientes a través del empaquetamiento de productos de crédito, captación y banca electrónica, lo que se ha traducido en importantes ahorros financieros para los clientes más leales.

El negocio adquirente ofrece diversas soluciones para la aceptación de tarjetas bancarias y está dirigido a personas físicas con actividad empresarial o personas morales ubicadas en territorio nacional. Adicionalmente a la plataforma de terminales punto de venta, Banamex ofrece soluciones especializadas para diversos segmentos del mercado como hoteles, arrendadoras y establecimientos con ventas telefónicas, entre otras.

Durante 2013, el negocio adquirente se encargó de administrar y operar los flujos generados por compras en los negocios afiliados al sistema Banamex en 92,588 establecimientos comerciales.

En marzo de 2013, Banamex lanzó una terminal punto de venta móvil llamada iAcepta, la cual ofrece la facilidad de aceptar pagos con tarjeta de crédito y débito a través de dispositivos móviles, del mismo modo que en una terminal punto de venta. Este producto ofrece a sus clientes la mayor seguridad y la capacidad de realizar transacciones en cualquier lugar. A diciembre de 2013 se habían colocado 1,600 dispositivos.

Transfer Banamex y Saldazo de Oxxo, esfuerzos de inclusión financiera

Transfer Banamex es la primera plataforma de pagos móviles del país. A casi dos años de su lanzamiento cuenta con más de 1.2 millones de cuentas registradas y más de nueve millones de transacciones exitosas.

En octubre de 2013 se introdujo, en alianza con Oxxo, la tarjeta Saldazo. Se puede adquirir en las tiendas Oxxo con una identificación oficial. Además de las ventajas del uso de la cuenta con el celular Telcel (envíos de dinero, compras de tiempo aire, etc.), esta tarjeta tendrá beneficios exclusivos como descuentos y promociones en tiendas Oxxo, y amplía a más de 11 mil los puntos de depósito y retiro de efectivo.

Al cierre de 2013, Saldazo reporta más de 120 mil cuentas y se espera llegar al millón de cuentas. Sin duda, esta alianza con la cadena de tiendas Oxxo representa un gran esfuerzo de inclusión financiera en México, al proporcionar a quienes no necesariamente tienen acceso a servicios financieros una opción de ahorro y acceso a una red de corresponsales que otorga la más amplia gama de servicios, como apertura de cuentas, depósitos y retiros.

Clientes Institucionales, ICG

El Grupo de Clientes Institucionales de Banamex, en conjunto con otras subsidiarias y líneas de negocio del Grupo Banamex, atiende desde empresas corporativas mexicanas hasta subsidiarias de empresas multinacionales, entidades gubernamentales y entidades financieras en México, ofreciéndoles diversos productos y servicios financieros, que incluyen productos de financiamiento, tesorería, productos de inversión, banca transaccional, comercio internacional, banca de inversión, mercados de capitales y asesoría financiera, entre otros.

En la oferta de ICG de Banamex destaca el acceso a los productos globales de Citigroup, que cumplen con estándares de clase mundial. De esta forma, el cliente tiene acceso a mercados financieros internacionales, así como a la amplia red de distribución global de Citigroup y a la infraestructura de distribución y el conocimiento de los mercados locales de Banamex en México.

En el último año, Banamex y Citigroup se han mantenido como líderes en la colocación de deuda y capital de emisores mexicanos en mercados nacionales e internacionales. Los montos de emisiones de clientes, en los que Banamex ha actuado como líder o colíder colocador, superaron los 546 mil millones de pesos en un año. Derivado de ello, a finales de 2013, Banamex y Citigroup mantenían posiciones prominentes en las diferentes categorías de operaciones en

mercado de capitales, obteniendo el primer lugar en emisiones de deuda local, deuda internacional y préstamos sindicados con 19%, 11% y 7% de participación de mercado, respectivamente, y el cuarto lugar en capitales con 10% de participación, según información independiente publicada por Dealogic y Thomson Reuters.

ICG de Banamex está estructurado en tres líneas de negocio: Banca Corporativa, Banca de Gobierno Federal, Banca Transaccional y Mercados (Tesorería y Accival).

Banca Corporativa

Banca Corporativa es el enlace del Grupo Financiero Banamex con los principales clientes corporativos e instituciones financieras. Provee a sus clientes con servicios de banca universal, desde productos y servicios transaccionales de crédito y manejo de efectivo, hasta soluciones a la medida en crédito, administración de riesgos, tesorería y asesoría estratégica en Banca de Inversión, incluyendo fusiones y adquisiciones, reestructuras de balance, emisiones públicas de deuda y capital, y financiamiento de proyectos.

Cuenta con un equipo especializado de 35 banqueros de relación localizados en tres ciudades del país: Distrito Federal, Guadalajara y Monterrey, organizados por industrias para cubrir las necesidades de atención de sus más de 600 clientes. Su experiencia y capacidad permite otorgar soluciones óptimas al cliente, adaptadas a las distintas condiciones de mercado, que aportan un valor agregado. En este ámbito, Banca Corporativa pone a disposición de sus clientes la capacidad de distribución local y global de Banamex-Citigroup, además de toda la gama de productos internacionales de Citigroup.

Al 31 de diciembre de 2013, la cartera de crédito otorgada por Banamex al segmento corporativo, incluyendo el crédito a entidades financieras, alcanzó los 75,674 millones de pesos. Esta oferta de crédito directo se complementó con colocaciones públicas de deuda y capital para sus clientes en los mercados locales e internacionales.

Sector Público

Dentro de ICG se maneja la relación de negocios con las entidades gubernamentales más importantes. Entre los clientes del sector público, destacan el gobierno federal y la SHCP, Banco de México, Pemex, Comisión Federal de Electricidad, Instituto Mexicano del Seguro Social, Infonavit, Fovissste, Caminos y Puentes Federales, Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Banobras, Bansefi, Bancomext, Nafin, Sociedad Hipotecaria Federal, Banjército, Infonacot, Financiera Rural, FIRA, Instituto de Protección al Ahorro Bancario, entre otros.

El negocio de Sector Público utiliza las nuevas tecnologías y soluciones financieras para reducir costos y agregar valor a las entidades gubernamentales, promoviendo un vínculo más estrecho entre el gobierno y los ciudadanos. Al 31 de diciembre de 2013, la cartera de crédito otorgada por Banamex al gobierno federal alcanzó 23,961 millones de pesos. Esta oferta de crédito directo también se complementó con colocaciones públicas de deuda y capital para sus clientes en los mercados locales e internacionales.

Banca Transaccional

Dentro de esta área se ofrecen productos y servicios tales como: (i) cuentas de cheques en moneda nacional y dólares; (ii) manejo de efectivo incluyendo servicios de pagos y cobranza; (iii) banca electrónica que incluye BancaNet Empresarial, BancaNet Directo, CitiDirect® Online Banking y Digitem; (iv) centros de procesamiento de efectivo; (v) tarjetas corporativas tales como Tarjeta Banamex Corporativa, Tarjeta de Compras Banamex, Tarjeta de Distribución Banamex, Tarjeta Ejecutiva y TU Banamex (Tarjeta Universal prefinanciada); (vi) soluciones de manejo de efectivo globales; (vii) servicios fiduciarios; (viii) servicios de custodia y liquidación de valores locales e internacionales; (ix) servicios de financiamiento directo al comercio exterior, cartas de crédito y *standbys*; y (x) financiamiento a cadenas de proveedores.

Nuevos productos y servicios tecnológicos

Durante 2013 se lanzaron diversos productos y servicios orientados a mejorar los resultados y las experiencias de nuestros clientes, lo cual constituye una renovación de canales de acceso y soluciones tecnológicas:

iAcepta Móvil. En febrero se presentó el primer dispositivo móvil que permite utilizar *smartphones* y *tablets* para pagar tarjetas de crédito y débito con chip y firma digitalizada. Se trata de un aplicación sencilla y amigable, que conecta un lector de tarjeta directamente al teléfono inteligente y permite realizar transacciones bancarias de pago, a través de un dispositivo móvil que mide un poco menos de seis centímetros. Con la comodidad de enviar el comprobante electrónicamente y la firma digital, cuenta además con la seguridad y transparencia de una terminal punto de venta tradicional.

Actualización de la App Banamex, facilita el uso de la banca electrónica desde dispositivos móviles.



Tesorería

Es el área del Banco encargada de operar en el mercado de dinero y renta fija, de derivados y de divisas. Sus funciones incluyen la administración del riesgo de liquidez y de precios para Banamex, el manejo de la posición propia del negocio de Tesorería, así como la atención a los distintos segmentos de clientes con necesidades en productos de estos tres mercados. Los productos que ofrece Tesorería bajo el rubro de Mercado de Dinero y Renta Fija incluyen: (i) inversiones en títulos gubernamentales, bancarios y corporativos; (ii) inversiones en reporto con títulos gubernamentales, bancarios y corporativos; (iii) depósitos y préstamos interbancarios; (iv) préstamo de valores; y (v) inversiones a plazo. En el mercado de derivados, se ofrecen productos tales como *forwards*, futuros, opciones de tasa de interés o tipo de cambio, *swaps* y *cross currency swaps*; en mercado de cambios, ofrece dólares y otras divisas para transacciones al mismo día, 24 y 48 horas.

Accival

Acciones y Valores Banamex (Accival) cumplió 41 años de su fundación y es considerada la casa de bolsa líder en México. En 2013 generó 26.0% del resultado neto del gremio, de acuerdo con cifras publicadas por la CNBV. Incorpora el componente bursátil a la oferta de productos de Banamex, que a través de Accival ofrece los siguientes servicios: (i) mercados y préstamos de valores; (ii) análisis bursátil; (iii) operación y asesoría a clientes institucionales; (iv) colocación de acciones y participación en ofertas en el mercado local de capitales; (v) colocación de deuda y participación en ofertas en el mercado local de capitales; (vi) custodia de valores; (vii) mercado electrónico; (viii) derivados de capitales; (ix) administración de fondos, y (x) banca privada.

Administración patrimonial

Administración de Inversiones Banamex es el área de negocios encargada de la asesoría y administración de recursos de terceros, integrada por Afore Banamex, Operadora Banamex, Fiduciario Banamex, Seguros Banamex y Pensiones Banamex. Con más de 50 años de experiencia, ofrece a sus clientes una extensa gama de productos y servicios, siempre apegados a los más altos estándares fiduciarios internacionales y las mejores prácticas financieras.

Más de 85 años de prestar servicios fiduciarios a corporaciones, empresas e instituciones que requieren un alto grado de sofisticación financiera.

Seguros y pensiones

Fundada en 1995, Seguros Banamex es una de las aseguradoras más rentables de la industria en México y está enfocada en la operación y venta de productos de seguro de vida, accidentes y daños, incluyendo seguros con componente de inversión, con el objeto de cubrir las necesidades financieras de los clientes del Grupo.

Autorizados para operar el negocio de pensiones desde 1997, Pensiones Banamex opera el producto de rentas vitalicias derivadas de la seguridad social. A cambio de recibir un monto constitutivo (prima única), Pensiones Banamex se obliga a pagar periódicamente una pensión actualizada anualmente con la inflación, durante la vida del pensionado y/o beneficiarios.

Afore Banamex

Afore Banamex fue fundada en 1997. Posteriormente Grupo Financiero Banamex vendió 48% de su participación en esta empresa a la empresa holandesa Aegon NV. En 2002, el Grupo Banamex compró esta participación y fusionó a Afore Garante, propiedad de Citigroup. Al cierre de diciembre de 2013, Grupo Banamex administraba a través de Afore Banamex 353 mil millones de pesos en fondos de retiro para 7.7 millones de clientes. De acuerdo con datos publicados por la Consar, Afore Banamex generó 22.1% de las utilidades de la industria de las Afores en México y es una de las que ofrece mejores rendimientos a sus clientes en términos de aportaciones voluntarias y de ahorro a largo plazo.

Administración de Activos

Administración de Activos Banamex es el área que administra fondos de inversión, distribuidos a través de las distintas áreas de negocio de Banamex, así como portafolios individuales e institucionales. Durante 2013 se consolidó el liderazgo de Fondos de Inversión Banamex en la industria nacional. Actualmente uno de cada cuatro pesos que se invierten en sociedades de inversión en México están con Banamex. Sus activos crecieron 13.1% respecto al cierre de 2012 (en comparación con un crecimiento de 8.1% en el resto de la industria) concluyendo 2013 con una gestión de activos de más de 434 mil millones de pesos y una participación de mercado de 27%.

División Fiduciaria

La División Fiduciaria de Banamex pertenece a la Dirección General de Administración de Inversiones. Con una trayectoria de más de 85 años prestando servicios fiduciarios, pionero en la implementación de la figura del fideicomiso en México, actualmente atiende a alrededor de seis mil clientes a través de más de 10 mil cuentas, ofreciendo asesoría directa, desde el inicio de la negociación, en la firma de los contratos y durante la vigencia de los mismos, permitiendo así estructurar toda clase de negocios fiduciarios, desde los esquemas más sencillos hasta operaciones complejas, como negocios estructurados. Los servicios de la División Fiduciaria abarcan fideicomisos, mandatos y comisiones mercantiles enfocados en personas físicas, entidades de gobierno y personas morales nacionales e internacionales. Dentro de los principales productos tradicionales se encuentran: planeación patrimonial con fines testamentarios, fideicomisos de garantía, control accionario, fondos de previsión social y para incentivos a colaboradores, así como fideicomisos y mandatos de administración, inversión y pago.



Por su gestión en 2013, Banca Privada Banamex fue reconocida por sexto año consecutivo, por la prestigiosa revista *Euromoney* como la Mejor Banca Privada en México.

Banamex Corporate Trust es parte de la División Fiduciaria Banamex y fue creado con la finalidad de atender a corporaciones, empresas e instituciones que requieren productos fiduciarios con alto grado de sofisticación financiera para el apalancamiento de su capital de trabajo. A los clientes de este segmento se les ofrecen servicios fiduciarios especializados con enfoque en operaciones de financiamiento estructurado respecto al ámbito nacional e internacional. Durante 2013 Banamex Corporate Trust se consolidó por tercer año consecutivo como el Fiduciario más grande de México en participación total de mercado y activos bajo administración.

Banca Patrimonial y Privada

Banca Privada y Banca Patrimonial son las áreas especializadas en brindar asesoría en inversiones para la gestión integral de patrimonios de alto valor de personas físicas, de acuerdo con las necesidades y montos de inversión individuales.

En conjunto con un equipo de profesionales certificados y altamente calificados, respaldados por la experiencia de Grupo Financiero Banamex, se ofrece atención personalizada con una oferta integral de productos y servicios en los mercados local e internacional, que incluye portafolios estratégicos, sociedades de inversión, mercado de capitales, mercado de dinero, productos estructurados, fideicomisos, productos con beneficios fiscales, préstamo de valores, transacciones en moneda extranjera en tiempo real y con tipo de cambio preferencial, seguros, créditos hipotecarios, créditos personales, tarjetas de crédito y muchos otros en condiciones preferenciales para la adecuada gestión del patrimonio de los clientes.

Banamex destina de manera directa 0.93% de sus utilidades netas a inversiones en la comunidad, en complemento con las que realizan Fomento Cultural, Fomento Social, Fomento Ecológico, Educación Financiera y Voluntariado.

Los clientes de Banca Privada y Banca Patrimonial tienen acceso a productos bancarios y servicios de asistencia alrededor del mundo a través de Citi, incluyendo transportabilidad de su historial crediticio y su estatus de cliente de alto valor de Banamex, así como servicios de asistencia y apoyo en caso de emergencia. Al formar parte de la Banca Privada o de la Banca Patrimonial, los clientes disfrutan de beneficios adicionales, una línea telefónica exclusiva y atención preferente en las más de 1,680 sucursales.

Valor generado y distribuido

Banamex es consciente de su importancia dentro del mercado financiero mexicano y, a fin de cumplir con lo estipulado en la normatividad vigente, elabora estados financieros auditados por un tercero independiente y reporta la información financiera a los organismos reguladores. Todas las cifras de este apartado ya han sido verificadas por auditores externos, cuyo dictamen se encuentra en el sitio: http://www.banamex.com/es/conoce_banamex/informacion_financiera/grupo_financiero_banamex/info_financiera.htm.

Asimismo, Banamex presenta un reporte anual de acuerdo con las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Emisoras de Valores y otros Participantes del Mercado de Valores. El reporte respecto al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2013 puede ser consultado en http://www.banamex.com/es/conoce_banamex/informacion_financiera/informes_bmv.htm

Valor generado y distribuido

Cifras en millones de pesos	2011	2012	2013
Valor económico directo (VEC)			
Margen financiero	56,494	60,361	64,493
Valor económico distribuido (VED)			
Acreedores diversos	17,730	20,993	18,845
Salarios y beneficios a empleados	18,803	19,969	18,800
Impuestos pagados	6,395	5,277	13,319
Pago de dividendos a accionistas	18,546	14,500	19,755
Inversionistas en comunidad (Donativos adicionales a las aportaciones de los Fomentos)	147	186	172

Resultados (millones de pesos)	2011	2012	2013
Margen financiero	56,494	60,361	64,493
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-17,747	-18,743	-25,612
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	38,747	41,618	38,881
Gastos de administración y promoción	-40,700	-45,215	-45,213
Resultado de otros ingresos y gastos	22,383	28,519	28,802
Resultado de operación	20,430	24,922	22,470
Participación en resultado de asociados	148	451	190
Resultado antes de impuestos a la utilidad	20,578	25,373	22,660
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	-5,751	-7,421	-4,095
Participación no controladora	2	13	-47
Resultado neto	14,829	17,965	18,518

Porcentaje que representan las Inversiones en comunidad respecto al resultado neto	0.99	1.04	0.93
--	------	------	------



ANEXOS

01

Mensaje de la
Gerencia
Ejecutiva

02

Acerca de este
Informe

03

130 años de
compromiso
con México

04

Perfil de la
organización

05

Relación con
grupos de interés

06

Compromiso
Social

07

Ciudadanía
corporativa

08

Nuestros
colaboradores

09

Compromiso con
la sustentabilidad

10

Marca y
publicidad

11

Nuestra
empresa

12

Anexos

Premios otorgados a Banamex**GLOBAL FINANCE**

- World's Best Foreign Exchange Providers 2013, country winner, Mexico. Publicado en enero 2013 (anunciado en noviembre de 2012)
- World's Best Emerging Market Banks in Latin America 2013, country winner, Mexico. Publicado en mayo 2013 (anunciado en marzo de 2013)

World's Best Internet Banks in Latin America. Publicado en septiembre de 2013 (anunciado en julio de 2013)

Country Winners

- Best Consumer Internet Banks, Mexico
- Best Corporate/Institutional Internet Banks, Mexico

Regional Sub-Category Winners**Best Corporate/Institutional Internet Banks**

- Best Online Treasury Services

EUROMONEY**Euromoney Private Banking Survey 2013**

- Best private banking services overall, country winner, Mexico. Resultados anunciados en línea en febrero de 2013.

Fue distinguido, además, como el mejor banco en las siguientes subcategorías:

- a) Relationship management
- b) Privacy and security
- c) Range of investment products
- d) High net worth I
- e) High net worth II
- f) Ultra high net worth
- g) Family office services

Euromoney Foreign Exchange Survey 2013

- 7) Country winner, Mexico, Resultados anunciados en mayo de 2013.

THE BANKER**Innovation in Technology and Transaction Awards**

- 8) Winner for Innovation in Retail Payments. Publicado en septiembre de 2013 (anunciado en agosto de 2013)

WORLD FINANCE**Investment Management Awards 2013**

- Best Investment Management Company, country winner, Mexico. Publicado en la edición de agosto de 2013 (anunciado en julio de 2013)

Banking Awards 2013

- Best Banking Group, country winner, Mexico. Publicado en la edición sep-oct 2013 (anunciado en sep de 2013)
- Best Private Group, country winner, Mexico. Publicado en la edición sep-oct 2013 (anunciado en sep de 2013)

Premio INAH Miguel Covarrubias 2013

En noviembre de 2013, Cándida Fernández de Calderón, Directora de Fomento Cultural Banamex recibió el Premio INAH Miguel Covarrubias en la categoría de Mejor Trabajo de Planeación y Proyecto de Museo Abierto al Público por el CTMM.

Reconocimiento Fundación Merced

Compromiso Social Banamex recibió un reconocimiento de la Fundación Merced por el apoyo que, a través de Fomento Social, ha dado para el fortalecimiento de las organizaciones que trabajan en beneficio de las comunidades vulnerables de México.

Expansión

Expansión reconoció a Banamex como "uno de los lugares en donde todos quieren trabajar", por sexto año consecutivo y con el lugar 13 en el ranking.

Readers's Digest

Por cuarto año consecutivo *Reader's Digest* dio a Banamex el reconocimiento de las Marcas de Mayor Confianza, otorgándole el máximo reconocimiento en la categoría de Banco/ Servicios Financieros.

Concurso La Jugada Maestra

Transfer Banamex obtuvo mención honorífica en el concurso La Jugada Maestra que realizan la revista *Expansión* y el portal CNN *Expansión* para premiar las decisiones empresariales que transformaron el entorno para hacer crecer los negocios en el país.

Anexo 1. Fomento Cultural

Exposiciones nacionales e internacionales

	Nombre	Sede	Periodo	Obras	Visitantes
	Internacional				
	<i>México en el Louvre. Obras maestras de la Nueva España, siglos XVII-XVIII</i>	Museo de Louvre. Sala de Pintura Española	6 marzo - 3 junio 2013	10	1,911,000
	<i>Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica</i>	ECCO Espacio de Creación Contemporánea. Cádiz, España	16 noviembre 2012 - 10 febrero 2013	2,314	7,122
	<i>Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica</i>	Teatro Fernán Gómez. Madrid, España	4 abril - 28 julio 2013	2,314	16,336
	<i>Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica</i>	Museo de Arte Moderno de Bogotá, Colombia	18 junio - 16 septiembre 2013	2,418	22,500
	<i>Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica</i>	Centro Cultural FIESP-Ruth Cardoso. Galería de Arte do SESI-SP, Sao Paulo, Brasil	14 octubre 2013 - 26 enero 2014	2,418	23,860
	Nacional				
	Palacio de Cultura Banamex	Palacio de Cultura Banamex	29 noviembre 2012 - 26 mayo 2013	1,620	240,888
		Palacio de Cultura Banamex	10 julio - 6 octubre 2013	76	134,755
		Palacio de Cultura Banamex	25 julio - 25 septiembre 2013	48	37,374
		Palacio de Cultura Banamex	5 diciembre 2013 - 27 de julio 2014	450	60,986
		Palacio de Cultura Banamex	2 enero - 31 diciembre 2013	51	118,162
	Itinerantes	Museo Nacional de Arquitectura, INBA. Palacio de Bellas Artes, México, D.F.	15 octubre - 10 noviembre 2013	80	18,942
		Museo Amparo, Puebla, Pue.	15 diciembre 2013 - 17 febrero 2014	1,018	5,766
		Biblioteca Nacional José Vasconcelos, México, D.F.	28 octubre 2013	46	300
		Museo de Arte Popular de Yucatán, Mérida, Yucatán	3 diciembre 2013 - 27 marzo 2014	261	547
	Casas de Cultura Banamex	Casa del Mayorazgo de la Canal	15 diciembre 2012 - 8 abril 2013	59	17,929
		Casa de los Condes del Valle de Súchil	24 de abril 2013 - 4 de agosto 2013	55	2,817
		Casa Montejo	22 agosto - 25 octubre 2013	45	11,615
		Casa Montejo	11 mayo 2012 - 26 de enero 2013	46	5,691
		Casa Montejo	8 febrero - 9 agosto 2013	46	38,795
		Casa Montejo	23 marzo - 30 abril 2013	12	5,018
		Casa Montejo	31 octubre - 1 diciembre 2013	24	4,176
		Casa Montejo	22 noviembre - 31 diciembre 2013	26	10,078
		Casa del Mayorazgo de la Canal	14 abril - 20 octubre 2013	56	24,636
		Casa del Mayorazgo de la Canal	29 octubre 2013 - 27 enero 2014	80	11,582
		Casa de los Condes del Valle de Súchil	15 octubre 2013 - 31 diciembre 2013	48	3,333
	TOTAL			13,665	2,734,208

Anexo 2. Educación Financiera

Socios estratégicos



SECTOR PÚBLICO

1. Ayuntamiento de Durango
2. Ayuntamiento de Pachuca
3. Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi)
4. Bebeleche, Museo Interactivo de Durango
5. Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE)
6. Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS)
7. Consejo Nacional de Educación Profesional Técnica (Conalep)
8. Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (Condusef)
9. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Nacional)
10. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Baja California Sur (DIF Baja California Sur)
11. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Sonora (DIF Sonora)
12. Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA)
13. Gobierno del Estado de Colima
14. Gobierno del Estado Sonora
15. Gobierno del Estado Sinaloa
16. Instituto Nacional del Emprendedor (Inadem)
17. Instituto Nacional de la Economía Social (INAES)
18. Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)
19. Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)
20. Instituto Politécnico Nacional (IPN)
21. Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon)
22. Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco)
23. Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (Pronafim)
24. Secretaría de Educación Pública (SEP Federal)
25. Secretaría de Educación Pública de Baja California Sur (SEP Baja California Sur)
26. Telecomunicación de México (Telecomm)
27. Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI)
28. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH)
29. Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)
30. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
31. Universidad Politécnica de Pachuca (UPP)

SECTOR PRIVADO

1. Asociación de Bancos de México (ABM)
2. Aguilar Portilla y Asociados S.C.
3. Cementos Mexicanos (Cemex)
4. Consorcio Latinoamericano para Capacitación en Microfinanciamiento (Colcami)
5. Comunidad Educativa Tomás Moro
6. Escuela Bancaria y Comercial (EBC)
7. *El Financiero*
8. Financiera Fortaleza
9. Freedom From Hunger
10. Estadística Actuarial S.C.
11. Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)
12. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM)
13. OGALI, Consultoría en Nutrición
14. Proyecto Síntesis
15. Constructing Opportunities For Solid Livelihoods (SOLLIV)
16. Universidad Iberoamericana (UIA)
17. Universidad Panamericana (UP)
18. VISA

SECTOR SOCIAL

1. Alternativas y Procesos de Participación Social
2. Bécalos
3. Centro de Competitividad México (CCMX)
4. Centro de Desarrollo Comunitario (CDC)
5. Centro para el Desarrollo Empresarial del Pequeño Comercio (Cedepec)
6. CREA Comunidades de Emprendedores Sociales
7. Dignifica tu vida
8. Fundación Educación Superior-Empresa (FESE)
9. Feria Internacional del Libro (FIL)
10. Fundación Educa, Encuentro y Ferrara
11. Fundación Merced
12. Fundación Nemi
13. Haciendas del Mundo Maya
14. Impulsa, Junior Achievement México
15. Museo Interactivo de Economía (MIDE)
16. Museo Modelo de Ciencia e Industria (MUMCI)
17. Nuevas Oportunidades de Empleo en Nuevo León (NEO NL)
18. Papalote Museo del Niño
19. ProDesarrollo
20. Proeducación
21. Proempleo Productivo A.C.

SECTOR INTERNACIONAL

1. Citigroup
2. Banco Mundial
3. Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
4. Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin)
5. Instituto de Estudios Peruanos (IEP)
6. Qualitas of Life

Educación Financiera Oferta Educativa

	Nombre	Población objetivo					
		Preescolar	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Universidad	Adultos *
12 Anexos	Manuales						
	Educación financiera para niños	■	■				
	Aprendiendo sobre finanzas y economía		■				
	Promover el ahorro infantil cuenta para el futuro. Finanzas para niños ¡un juego!		■				
	Saber decidir Cuenta para el bienestar de mi familia (Escuela de padres)						■
	Valor de la empresa en la sociedad						■
	Organizo mi bolsillo y las finanzas personales (Material para personas con rezago educativo)					■	
	Responsablemente						■
	Libros						
	¿Qué es el dinero?		■				
¿Qué son los bancos?		■					
Tú y tu dinero			■	■			
125 ideas para mejorar tus finanzas			■	■	■	■	
La contabilidad es cosa de juego				■	■	■	
Sobre tu dinero y algo más			■				
Sanando tus finanzas personales con el Doctor Ahorro				■	■	■	
Saber gastar				■	■	■	
Dinero y felicidad				■	■	■	
Mi propio negocio				■	■	■	
Arte y secretos del crédito				■	■		
Finanzas para todos desde <i>El Financiero</i>				■	■	■	
Contando historias, sumando recetas						■	
09 Compromiso con la sustentabilidad	Cuentos						
	Los efectos del ahorro	■	■				
	Un marranito de color negro	■	■				
	Decisiones que cuentan	■	■				
	50 monedas y una aldea	■	■				
	Quiero un papalote	■	■				
08 Nuestros colaboradores	El color de los sonidos		■				
	El dinero no se da en maceta		■				
	Folleto						
Colección El banco y tú				■	■		
Saber hacer tu presupuesto Cuenta				■	■	■	
Hacer tu presupuesto Cuenta (Material para personas con rezago educativo)					■		
06 Compromiso social	Talleres						
	Mercado galáctico	■	■				
	Saber ahorrar cuenta	■	■				
	Logra tu meta con la ayuda de Pita Gazapita	■	■				
	Aprende a consumir responsablemente con Magui	■	■				
	Las 50 monedas de Aída y Sofía	■	■				
	Tú, ¿cómo harías un papalote?	■	■				
	Haz un presupuesto con Pía y Remi		■				
	¿Para qué vas a ahorrar en tu marranito negro?		■				
	Descubre el valor de ahorrar con Goldenlocks		■				
04 Perfil de la organización	¿Qué es el dinero?		■				
	¿Qué son los bancos?		■				
	Consumo consciente		■				
	El ahorro		■				
	Así me las gasto			■	■	■	
	Educación financiera para jóvenes					■	
	Saber utilizar el presupuesto Cuenta				■	■	■
	Responsable Mente				■	■	■
	Saber decidir Cuenta para el bienestar de mi familia (Escuela de padres)						■
	Saber sobre mi negocio Cuenta y lo fortalece.						■
02 Acerca de este informe							
01 Mensaje de la Comisión Ejecutiva							

	Nombre	Población objetivo					
		Preescolar	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Universidad	Adultos *
11 Nuestra empresa							
	Introducción a la dinámica de los estados financieros. ¿Cómo enseñar contabilidad en un día?						■
	Saber Cuenta para tu negocio. Punto de equilibrio						■
	Conferencias						
	Ahorro e inversión				■	■	■
	Saber emprender Cuenta				■	■	■
	Mi Afore en todas las etapas de mi vida				■	■	■
	Finanzas personales				■	■	■
	Alternativas para manejar un crédito sano				■	■	■
	Juegos						
Camino al hormiguero	■	■					
Saber ahorrar Cuenta en el hogar	■	■					
Tor Ahorrador		■					
Simulando		■	■				
Juego gigante Oca Ahorro		■	■	■	■	■	
Dilemas			■	■	■	■	
El equilibrista			■	■	■	■	
Decisiones de peso				■	■	■	
Metas financieras				■	■	■	
Juegos electrónicos interactivos							
Juega y ahorra	■	■					
Lo necesito... lo quiero	■	■					
Ahorra, juega y diviértete	■	■					
Ferias							
Feria Saber Cuenta 1	■	■					
Feria Saber Cuenta 2	■	■					
Feria Saber Cuenta 3	■	■					
Feria Saber Cuenta 4	■	■					
Cursos en línea							
Finanzas Personales: Tu trabajo, tu dinero y tu patrimonio			■	■	■	■	
Cuenta tus finanzas para saber administrarte				■	■	■	
Saber planear Cuenta para mi vida					■	■	
Saber manejar tus recursos Cuenta						■	
Interactivos en enciclopedia							
Saber ahorrar Cuenta matemáticas en enciclopedia		■					
Saber consumir Cuenta matemáticas en enciclopedia		■					
Saber decidir Cuenta formación cívica y ética en enciclopedia		■					
¿Para qué quiero ahorrar?		■					
Obras de teatro							
<i>Saber Cuenta</i>			■	■	■		
<i>Ahorrar Cuenta</i>	■	■					
Películas							
<i>Saber Cuenta</i>			■	■	■		
<i>Ahorrar Cuenta</i>	■	■					
<i>Date Cuenta</i>		■					
<i>Un lobo en apuros</i>		■	■				
Exposiciones							
<i>El ábaco, para saber más de la cuenta</i> (Itinerante)	■	■	■				
<i>Ser emprendedor, una historia personal</i> (Itinerante)			■	■	■	■	
<i>Parque Financiero</i> **				■			
Servicio de atención							
Hablar Cuenta (Servicio de asesoría telefónica)			■	■	■		
Certámenes							
Certamen interuniversitario Accigame ***						■	
Emprendedores y empresarios ****					■	■	
Premio Banamex de Educación Financiera					■	■	
Premio Banamex a la Microempresa						■	

* Independientemente de la escolaridad y actividad productiva.
 ** Programa de Impulsa, Junior Achievement México, la aportación de Educación Financiera Banamex es el financiamiento de la plaza financiera del parque, la tropicalización de contenidos económicos y financieros al contexto nacional, la participación en el Comité del Parque Financiero.
 *** Programa que se realiza a través de la alianza entre Saber Cuenta, Accival y el periódico *El Financiero*.
 **** Programa de Impulsa Junior Achievement México, en el que se participa con financiamiento, capacitación, voluntariado institucional y oferta educativa de Educación Financiera Banamex.

01	Mensaje de la Comisión Ejecutiva
02	Acerca de este informe
03	130 años de Citi en México
04	Perfil de la organización
05	Relación con grupos de interés
06	Compromiso social
07	Ciudadanía corporativa
08	Nuestros colaboradores
09	Compromiso con la sustentabilidad
10	Marca y publicidad
11	Nuestra empresa
12	Anexos

Cronología de Recursos Humanos

2013

- Por sexto año consecutivo, Banamex es reconocida como Súper Empresa con el lugar 13 en el ranking

2012

- Primer Festival de la Diversidad
- Citi Alumni
- Inicia el programa Eres lo que Lees

2011

- Ranking Mejores Empresas para Lanzar tu Carrera, lugar 6
- Lanzamiento del Consejo de Mujeres (Women's Council Mexico)

2010

- Se lanza el programa de semanas temáticas de salud como parte del programa Vida en Balance
- Implementación del Esquema Alternativas de Contratación (NEMS-FTE) con PRH
- Proyecto Citizens para México y Latam
- Campaña Ciclos de Vida
- Ranking Mejores Empresas para Lanzar tu Carrera, lugar 4

2009

- Programas de Talento y Liderazgo
- Inicia Vida en Balance
- Banamex lugar 15 en Súper Empresas

2008

- Nuevo Modelo de Atención Médica
- XLIII Juegos Bancarios: primer lugar por quinto año consecutivo

2007

- Apoyo a colaboradores damnificados en Tabasco
- Manpower reconoce a Banamex como Empresa Socialmente Comprometida
- Consultorio médico en Alfa Juárez
- Primera sala de lactancia en el Grupo Financiero Banamex
- Inicia Universidad Banamex
- Diplomado de Gestión de Negocios y Capital Humano

2006

- Se celebra el Día Global por la Comunidad en México
- Banamex galardonada como Empresa Incluyente y Empresa Familiarmente Responsable
- Estrategia de desarrollo y retención de talentos: Coaching for Success
- Primera Copa Nacional Banamex 2006
- Nuevos esquemas laborales: Flexibilidad en el Trabajo
- Se lanza Servicios al personal de Citi, una manera diferente de atenderte en Recursos Humanos

2005

- Inauguración del consultorio médico en Monterrey
- Consultorio médico en Corporativo Santa Fe

2004

- Lanzamiento de RH te Escucha
- Banamex a favor de la no discriminación: nace el Conaes
- Inauguración del módulo de Servicio Médico en Periseis
- Esquema especial de crédito hipotecario para colaboradores
- Inicia Voluntariado Banamex: el poder de nuestra gente
- Primer lugar en los Juegos Bancarios
- Lanzamiento del sitio de inglés vía E-learning

2003

- Se instala un consultorio médico en el CAT Cuajimalpa
- Inicia la estrategia de Diversidad en Grupo Financiero Banamex
- Primera certificación en Equidad de Género
- Portal de Recursos Humanos en la Intranet Banamex
- Inician diplomados Ibero On-line
- Primera carrera 5K para el personal
- Fondo de Ayuda para damnificados del sismo en Colima

2002

- Primera Convención de Ventas
- Innovación en la prestación del seguro de vehículos: póliza de seguro al instante
- Instrumentación de proceso de Administración del Desempeño

2001

- Encuesta anual La Voz del Colaborador
- Se crea el Fondo de ayuda a Nueva York, con participación de colaboradores
- Servicios al Personal en Líne@

2000

- Revista Imagen en Intranet

1996

- Nace la Intranet de Banamex

1995

- Publicación Avances de Imagen

1993

- Inicia el correo electrónico en Banamex

1985

- Participación de colaboradores en actividades de rescate y continuidad de la operación por el sismo en el Distrito Federal

1984

- Revista Imagen

1982

- Inicia el Sistema de Capacitación Bancaria (Sicabam)
- Registro oficial del Sindicato Nacional de Banamex

1980

- Primera mujer con cargo de subdirectora
- Instalación del sistema de videocomunicación

1976

- Cambio en el reglamento para permitir la permanencia en la institución de las colaboradoras que contraen matrimonio.

1971

- El horario de la banca cambia de lunes a viernes de 8:00 a 16 horas.

1967

- Inicio del entrenamiento especializado en Banco con becas en el extranjero
- Noticiero Banamex (1967-1984)

1966

- Primeros Juegos Bancarios

1955

- Se establece el reconocimiento oficial por 25 años de servicio

1953

- Inicio de la prestación de servicio médico

1952

- Primer comedor para colaboradores

1950

- Creación del Departamento de Personal

1949

- Revista Banamex (1949-1967)

1937

- Primer Reglamento Bancario
- Se instala estación transmisora de radio para comunicación con sucursales

1933

- Primera Asamblea de Gerentes

1930

- Revista Banamex, hecha por los colaboradores para los colaboradores (1930-1931).

1915

- Se subsidia al personal ante la carestía y el desabasto ocasionado por la Revolución

1905

- Ingreso de la primera mujer que labora en Banamex

01	Mensaje de la Comisión Ejecutiva
02	Acerca de este informe
03	130 años de compromiso con México
04	Perfil de la organización
05	Relación con grupos de interés
06	Compromiso social
07	Ciudadanía corporativa
08	Nuestros colaboradores
09	Compromiso con la sustentabilidad
10	Marca y publicidad
11	Nuestra empresa
12	Anexos

Cronología de Inmuebles

En sus 130 años de vida, el Banco Nacional de México se ha distinguido por sus aportaciones en el diseño, la organización y administración de los espacios que ocupa, así como por el rescate y restauración de edificaciones coloniales, entre otras su edificio sede, el Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, el Palacio de Iturbide, el Palacio de Montejo en Mérida, Yucatán; la Casa del Conde del Valle de Súchil en Durango; la Casa del Mayorazgo de la Canal en San Miguel de Allende, Guanajuato, y la Casa del Diezmo en Morelia, Michoacán.

2014

- Se inaugura el nuevo Centro de Procesamiento de Datos en la ciudad de Querétaro.

2012

- Inicia la construcción de un nuevo centro de cómputo en la ciudad de Querétaro, diseñado conforme a los más altos estándares internacionales. Cumple con los estándares de sustentabilidad y ahorro de energía que están en proceso de certificación LEED.

2008

- Inicia la expansión administrativa de la Dirección de Inmuebles a toda la Región Latinoamericana, subdividiéndose en siete subregiones: Ciudad de México, México Oeste, México Este, Caribe y Centroamérica, Brasil y Sudamérica hasta diciembre de 2013, fecha en que vuelve a concentrarse únicamente como Región CRS/Citi Realty Services-México.

1999

- La Dirección de Inmuebles del Banco recibe un reconocimiento por innovar sus procesos con el sistema Archibus de planeación estratégica de espacios y su interconexión al sistema JDE/One World, pionero en convertir la interface gráfica (planos) en datos numéricos, capturados en una base de datos para el control exacto de las superficies ocupadas y la catalogación del uso de los espacios.

1997

- Concluye la migración de personal de las áreas de negocio al Edificio Corporativo de Santa Fe, el cual cumple con todas las normas de un edificio inteligente y es uno de los primeros de este tipo en México.
- Se cancela el modelo administrativo centralizado de la Dirección de Inmuebles y se reorganiza bajo un sistema estructurado con representación divisional en las capitales geográficas del negocio y con representaciones locales en plazas distintivas.
- Cuando Banamex es elegido como Banco del Teletón, el área de Inmuebles proporciona una infraestructura especial para la recaudación de donativos durante 72 horas continuas, con el diseño y la construcción de módulos de operación bancaria de rápida instalación/desinstalación a nivel nacional.
- Primera Guía Normativa Inmobiliaria para la estandarización y adecuación de sucursales en función de su proceso operativo, sobre la base de Sucursales Prototipo.
- Inmuebles de integra con las áreas de Compras, Seguridad y Tecnología para conseguir un concepto de obra llave en mano que facilitó el crecimiento de 200 sucursales en un año.
- Surgen las Sucursales Súper Servicio y Sucursales en Empresas Corporativas, a base de unidades modulares.
- Se refuerza la generación de más de 40 Guías Normativas para la reglamentación de estaciones de trabajo y el diseño de sucursales, autobancos, oficinas de Banca Patrimonial, unidades hipotecarias y empresariales, centros de procesamiento de efectivo, y ATM en recintos de terceros, entre otros.

1994

- Se adquiere en la zona de Santa Fe una construcción en obra negra que se convertiría en el Edificio Corporativo Banamex Santa Fe. Se inicia la desocupación de 50 ubicaciones en la Zona Metropolitana del Valle de México.

1993

- Cambia el criterio de la construcción de sucursales grandes y suntuosas por la creación de sucursales prototipo; se origina el concepto de Planes Plaza, para agrupar e interrelacionar las superficies de las oficinas y eliminar espacios vacíos o mal aprovechados
- Se incorpora el sistema de administración inmobiliaria JD Edwards para integrar y controlar todos los aspectos de los proyectos con datos procedentes de una única fuente, con el uso de las computadoras personales y software especializado.

1989

- Teodoro González de León obtiene el premio del Instituto Mexicano del Cemento y del Concreto por el proyecto del Centro Financiero Banamex

1985

- El sismo causa el derrumbe de tres edificios ocupados por el Banco en la Ciudad de México y se suspenden actividades en 22 sucursales por requerir reparaciones o por estar en zonas de difícil acceso. Se pierden cerca de 60 mil metros cuadrados de oficinas.
- El área de Inmuebles resuelve el traslado de lugares de trabajo para cerca de cinco mil personas y revisa los daños en inmuebles.
- Se descentraliza el servicio de Procesamiento en la Ciudad de México y se construyen tres nuevos centros de cómputo en la ciudades de Monterrey, Guadalajara y Cuernavaca.
- Se crea el Centro de Respaldo para el Valle de México en Jardines en la Montaña, que se convierte en el centro de procesamiento más importante del país.
- Inicia la época de construcción de los Centros Financieros con la huella estilística de los arquitectos Abraham Zabludovsky y Teodoro González de León.

1984

- El Banco Nacional de México adopta el acrónimo Banamex y se diseña una nueva imagen corporativa en su portafolio inmobiliario.

1983

- Se reorganiza la función inmobiliaria y se convierte en Dirección de Inmuebles.

1978

- Surge el concepto de Centros Financieros para ofrecer a los clientes de una extensa gama de servicios en un solo recinto.

1973

- Inicia un plan piloto de servicios del área de inmuebles en Monterrey, Guadalajara y Veracruz, para atender los requerimientos de esas regionales.

1975

- Se inaugura el autobanco de Jardines del Pedregal, cuyo proyecto arquitectónico obtiene premios internacionales, entre otros el Architectural Record Design Vanguard Prize.

Década 1970 - 1980

- Se desarrolla un concepto innovador de oficinas abiertas (*open space planning*), antecedente del mobiliario modular, que después es adoptado por otros bancos.
- Construcción de tres centros de procesamiento de datos en el Distrito Federal, además de los de Hermosillo, León y Veracruz.
- Estandarización de las sucursales, con estilo y acabados homogéneos en interior y exterior.

1957

- Se crea un área especializada en materia inmobiliaria.

1884

- El Banco cuenta con un Departamento de Bienes Raíces, encargado de los avalúos y del arrendamiento de inmuebles.

Índice GRI

GRI	Indicador	Página
1.1	Declaración del Director	4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	4
2.1	Nombre de la empresa	16
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	128
2.3	Estructura operativa de la organización	18
2.4	Localización de la sede principal de la organización	16
2.5	Número de países en los que opera la organización	16, 18
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	16
2.7	Mercados servidos	19, 132, 134
2.8	Dimensiones de la empresa	18, 96, 132
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la empresa	18
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	147
3.1	Período cubierto por la información contenida en el informe	8
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	8
3.3	Ciclo de presentación de los informes	8
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido	11
3.5	Proceso de definición del contenido del informe	9
3.6	Cobertura del informe	9
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe	9
3.8	Base para incluir información que pueda afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	8
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos en la recopilación de indicadores y demás información del informe	11
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores	8
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	9
3.12	Localización de los contenidos básicos del informe	156
3.13	Política y práctica actual en la relación con la solicitud de verificación externa del informe	11
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	77

GRI	Indicador	Página
4.2	Indicación si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	77
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	77
4.4	Mecanismos de los accionistas y colaboradores para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	79
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	101
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	81
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluidas cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad	77
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta, y principios relevantes para la sustentabilidad y el estado de su implementación	76, 83
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social de la empresa	82
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	101
4.11	Descripción de como la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	82
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	8
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece, como asociaciones sectoriales y/o entes nacionales e internacionales	28
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	24
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	31
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	22
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización	9, 22

GRI	Indicador	Página
DESEMPEÑO EN PRODUCTOS Y SERVICIOS		
FS1	Políticas concomponentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	Política social: www.compromisosocialbanamex.com.mx/cs/conozca-nuestro-compromiso Política ambiental: www.citigroup.com/citi/environment/data/937986_Env_Policy_FrameWk_WPaper_v2.pdf
FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	82, 126
FS3	Los procesos para vigilar la aplicación y el cumplimiento de los clientes con los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones.	124
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los colaboradores para implementar las políticas y procedimientos que se aplican a las líneas de negocio sociales y ambientales.	126 Archivo de código de conducta: http://www.citibank.com.uy/common/pdf/CodigoDeConducta.pdf. Archivo Ambiental and social risk Management (ESRM) http://www.citigroup.com/citi/environment/riskmanagement.htm
FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	27, 29, 117
FS6	Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (por ejemplo, microempresas / PYMEs / grandes) y el sector.	133
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	133
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	No disponible
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	35, 92, 117 Archivo Ambiental and social risk Management (ESRM) http://www.citigroup.com/citi/environment/riskmanagement.htm
FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	29, 30
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	No material
FS12	Políticas de voto sobre asuntos medioambientales o sociales en acciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No material
FS15	Políticas para el diseño y oferta de productos y servicios financieros.	84, 87

GRI	Indicador	Página
DESEMPEÑO ECONOMICO		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a colaboradores, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	45, 53, 59, 144
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la empresa debido al cambio climático	127
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas por la organización debidas a programas de beneficios sociales.	102
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	84
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	100
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	26
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	La contratación de colaboradores en general y de directivos en particular no obedece a políticas de distinción respecto de procedencia de la comunidad
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie.	50
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	60, 139

	GRI	Indicador	Página
	DIMENSION AMBIENTAL		
	EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	120
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	120
	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	122
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	122
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	118
	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	118, 122
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	118, 122
	EN8	Captación total de agua por fuentes	121
	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	122
	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No disponible
	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	122
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	122
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados	122
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	122
	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	122
	EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	122
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	122
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	118, 126
	EN19	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	120
	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	120
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Todas las descargas son a la red municipal.
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	123
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	124

01 Mensaje de la Gerencia Ejecutiva
02 Acerca de este Informe
03 130 años de Compromiso con México
04 Perfil de la organización
05 Relación con grupos de interés
06 Compromiso social
07 Ciudadanía corporativa
08 Nuestros colaboradores
09 Compromiso con la sustentabilidad
10 Marca y publicidad
11 Nuestra empresa
12 Anexos

GRI	Indicador	Página
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	124
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la empresa	124
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	126
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	124
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	124
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	No disponible
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	59
DIMENSIÓN SOCIAL		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	96
LA2	Número total de colaboradores y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, sexo y región	100
LA3	Beneficios sociales para los colaboradores de tiempo completo, que no se ofrecen a los colaboradores temporales o de medio tiempo, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	101
LA4	Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo	96
LA5	Períodos mínimos de preaviso relativos a cambios en la organización	102
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad, conjuntos de dirección-colaboradores, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	105
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	105
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	109
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos con acuerdos formales con sindicatos	105
LA10	Promedio de horas de formación al año por colaborador, desglosado por sexo y por categoría de colaborador	112
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales	114
LA12	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo	115

GRI	Indicador	Página
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de colaborador, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	77
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	101
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	109
DERECHOS HUMANOS		
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	90
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	25
HR3	Total de horas de formación de los colaboradores sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de colaboradores formados	91
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	91
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	No se tienen identificadas operaciones en las que este derecho represente algún riesgo o violación en la organización de nuestros trabajadores
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil	26
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	26
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	91
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	91
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	No disponible
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	91

GRI	Indicador	Página
DESEMPEÑO SOCIAL		
SO1FSSS	Alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	36
SO1G3.1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	46
FS13	Acciones en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos por tipo.	36
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas.	36, 60
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	90
S03	Porcentaje de colaboradores formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	89
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	86, 90
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de cabildeo	28, 118
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	84
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados	No disponible
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	93
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Durante el periodo de reporte no se tuvo existencia de impactos negativos dentro de todas las operaciones de Banamex
S010	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Durante el periodo de reporte no se tuvo existencia de impactos negativos dentro de todas las operaciones de Banamex

GRI	Indicador	Página
DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	130
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento a la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	130
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	No disponible
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	130
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	130
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	60
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios	91
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	91
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	91
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	130

DIRECTORIO

MANUEL MEDINA MORA ESCALANTE

Presidente de la Comisión Ejecutiva de Banco Nacional de México y Grupo Financiero Banamex

JAVIER ARRIGUNAGA GÓMEZ DEL CAMPO

Director General
Grupo Financiero Banamex

ERNESTO TORRES CANTÚ

Director General
Banco Nacional de México

ALEXANDER G. VAN TIENHOVEN

Director Corporativo de Administración de Inversiones y Banca Privada
Grupo Financiero Banamex

JOSÉ MARÍA ZUBIRÍA MAQUEO

Director Corporativo de Administración
Grupo Financiero Banamex

ANDRÉS ALBO MÁRQUEZ

Director de Compromiso Social

PARTICIPANTES

Este informe es el resultado de un ejercicio colectivo donde participaron las siguientes áreas del Grupo Financiero Banamex:

ARCHIVO HISTÓRICO
 ASUNTOS INSTITUCIONALES
 BANCA SUSTENTABLE
 CUMPLIMIENTO
 COMPRAS
 COMPROMISO SOCIAL
 COMUNICACIÓN
 EDUCACIÓN FINANCIERA
 ESTUDIOS ECONÓMICOS
 FOMENTO CULTURAL BANAMEX
 FOMENTO ECOLÓGICO BANAMEX
 FOMENTO SOCIAL BANAMEX
 GOBIERNO CORPORATIVO
 INMUEBLES
 JURÍDICO CORPORATIVO
 MERCADOTECNIA
 PATRIMONIO ARTÍSTICO
 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
 PRENSA
 RECURSOS HUMANOS
 VOLUNTARIADO

Fotografía
GABRIEL ROUX

www.banamex.com

