

135 AÑOS
CON MÉXICO

INFORME DE CIUDADANÍA
CORPORATIVA 2018

citibanamex 
El Banco Nacional de México

/CONTENIDO

	MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL CITI LATAM	6
	MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL MÉXICO	7
1/	CIUDADANÍA CORPORATIVA	10
2/	SOMOS CITIBANAMEX	13
	2.1 Perfil de la organización	13
	2.1.1 El Banco y su historia	13
	2.1.2 El qué y el cómo	13
	2.1.3 Estructura corporativa	14
	2.1.4 Presencia sólida para todos	14
	2.1.5 La consolidación de la marca	18
	2.2 Nuestra misión y propuesta de valor	20
	2.3 Desempeño económico	20
	Valor económico y social generado	23
	2.4 Gobierno corporativo	24
	2.4.1 Órganos de gobierno Citibanamex	25
	2.4.2 Remuneraciones y controles	31
	2.4.3 Responsabilidades en materia de ciudadanía corporativa	32
	2.4.4 Sistema de prevención de conflicto de interés	33
	2.5 Ética y cultura	34
	2.6 Nuestro compromiso con la integridad	39
	2.6.1 Política y Programa antisoborno	39
	2.6.2 Gestión de riesgos y Compliance	40
	2.6.3 Programa Antilavado de dinero	41
	2.6.4 Capacitación	42
3/	NUESTRA OFERTA COMERCIAL	43
	3.1 Productos y servicios	43
	3.2 Productos que tienen impacto social y/o ambiental	51
	3.2.1 Inclusión financiera	51
	3.2.2 Productos PyMEs	56
	3.2.3 Seguros Citibanamex	58
	3.2.4 Afore Citibanamex	59
	3.2.5 Banca Empresarial	63
	3.2.6 Relación con gobiernos estatales y municipales	63
	3.2.7 Consejos Consultivos Regionales	64
	3.2.8 Financiar con responsabilidad	64

3.3	Transformación digital	71
3.3.1	Innovación	76
3.4	Comercialización responsable	79
	Trato justo al cliente	80
	Privacidad es responsabilidad	80
	Responsabilidad publicitaria	81
	Responsabilidad del producto	81
	Atención de quejas	81
4/	OPERACIONES Y CADENA DE VALOR	86
4.1	Huella ambiental	86
4.1.1	Uso eficiente de energía y energía renovable	88
4.1.2	Reducción de emisiones de GEI	89
4.1.3	Gestión de residuos	90
4.1.4	Uso eficiente del agua	93
4.1.5	Certificaciones de inmuebles LEED	95
4.2	Compromiso con nuestros proveedores	95
	Abastecimiento responsable	96
	Corporate Responsibility Questionnaire	99
	Cláusulas en contrato	99
	Desarrollo de la cadena de suministro	100
5/	NUESTROS COLABORADORES	100
5.1	Demografía laboral	100
5.2	Diversidad e igualdad de oportunidades	104
	Generaciones	107
	Mujeres	108
	Pride LGBTI	110
	Personas con discapacidad	111
5.3	Prácticas laborales	112
5.3.1	Reclutamiento y selección	112
5.3.2	Contrataciones	113
5.3.3	Permisos parentales	115
5.3.4	Gestión de talento: retención y promoción	116
5.3.5	Rotación	116
5.3.6	Desvinculaciones	117
5.3.7	Evaluación de desempeño	118
5.4	Compensación	121

5.5	Prestaciones y beneficios	122
	Planes de pensiones y retiro	123
5.6	Desarrollo profesional	123
	Capacitación	123
	Capacitación por segmento	123
	Otros programas de capacitación	124
	Desarrollo de talento y capacitación para el liderazgo	125
	Universidad Banamex	126
5.7	Cultura organizacional	129
5.8	Voluntariado	136
6/	NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	138
	Compromiso con México	139
	Evaluación de proyectos de inversión social	140
	Integración de Consejos directivos	142
6.1	Educación Financiera	143
6.2	Fomentos	147
6.2.1	Fomento Cultural Banamex, A.C.	147
6.2.2	Fomento Social Banamex, A.C.	153
6.2.3	Fomento Ecológico Banamex, A.C.	182
6.3	Otros proyectos	190
	Patrimonio artístico	190
	Archivo histórico	191
	Premio de Economía	193
6.4	Patrocinios y donativos	194
7/	RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y ASOCIACIONES	197
7.1	Comunicación con grupos de interés	198
7.2	Alianzas con organismos locales y globales en materia de sostenibilidad	201
7.3	Afiliación a asociaciones	202
8/	ACERCA DEL REPORTE	205
	Índice de contenidos GRI	209
9/	VERIFICACIÓN EXTERNA	217
10/	AGRADECIMIENTOS	217

SABER QUE VAMOS POR EL CAMINO CORRECTO ES MUY SATISFACTORIO PARA TODOS LOS QUE FORMAMOS PARTE DE CITI

Mensaje
CEO LATAM
102-14, 102-15

Saber que vamos por el camino correcto es muy satisfactorio para todos los que formamos parte de Citi. En México, han sido 135 años de arduo trabajo y compromiso; de sumar esfuerzos con nuestros clientes y colaboradores, así como con diversos actores de la sociedad, pues sabemos que este trabajo conjunto enriquece nuestra misión y valores, y permite que nuestras actividades tengan un mayor impacto.

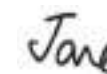
Estamos comprometidos a crear comunidades incluyentes y resilientes en toda América Latina. Para ello, impulsamos la inclusión financiera, integramos tecnologías innovadoras e infraestructura de primer nivel, diseñamos soluciones prácticas en un mercado de cambios constantes e integramos criterios de sostenibilidad en todas las operaciones del negocio.

Los desafíos no escasean en nuestra región y sabemos que podemos utilizar nuestra voz para abrir la discusión sobre diversos temas, no sólo al interior de la compañía, sino incluso para colocarlos en la agenda pública y aprovechar las capacidades de Citi para generar mejores soluciones frente a los cambios económicos y globales.

En este Informe documentamos detalladamente nuestras acciones y retos para cumplir el propósito de crear un futuro mejor para las próximas generaciones. A través del cumplimiento de nuestra función principal como intermediarios financieros, así como de nuestros esfuerzos de compromiso social, ayudamos a abordar problemas complejos como lo son el cambio climático, la reconstrucción de comunidades frente a desastres naturales, el desempleo, la igualdad de género, la inseguridad, la independencia financiera para mujeres y jóvenes, el impulso a las PyMEs y la inclusión financiera.

En Citi, hemos aprendido que se debe liderar con el ejemplo. Nuestro apoyo a actividades sociales y ambientales, en todas las áreas del banco, toman como guía los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, con especial énfasis en: igualdad de género; energía asequible y no contaminante; trabajo decente y crecimiento económico; industria, innovación e infraestructura; ciudades y comunidades sostenibles; acción por el clima; y alianzas para lograr los objetivos.

Las acciones que realizamos durante el 2018 en México, reafirman el compromiso de Citibanamex por impulsar el desarrollo del país, como lo hemos realizado por los últimos 135 años. Nos enorgullece poder llevar lo mejor de México al mundo y traer lo mejor del mundo a México y así seguir construyendo sobre este gran legado.



Jane Fraser
CEO
CITI LATIN AMERICA

ESTE 2019 EN CITIBANAMEX CUMPLIMOS 135 AÑOS DE ACOMPAÑAR E IMPULSAR EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE MÉXICO

Mensaje
CEO México
102-14, 102-15

Este 2019 en Citibanamex cumplimos 135 años de acompañar e impulsar el crecimiento y desarrollo de México. Una trayectoria de la que estamos orgullosos porque hemos sido capaces de establecer una amplia presencia y fuerte arraigo a nivel nacional y, sobre todo, de evolucionar a la par de las necesidades y preferencias de nuestros clientes y del país.

Lograr lo anterior se explica por tres razones principales:

- Un compromiso integral con el progreso del país que nos lleva a participar en diversas actividades en beneficio de la sociedad, más allá de nuestra función principal como intermediarios financieros.
- Un esfuerzo permanente por analizar, entender y adaptarnos a un entorno cambiante para servir mejor a nuestros clientes.
- Una vocación y capacidad de innovación que nos ha permitido mantenernos a la vanguardia en la oferta de productos y servicios financieros.

UNA LARGA Y FRUCTÍFERA TRAYECTORIA
DE 135 AÑOS QUE SE EXPLICA
FUNDAMENTALMENTE POR TRES RAZONES:
UN COMPROMISO INTEGRAL CON EL
PROGRESO DEL PAÍS; UN ESFUERZO
PERMANENTE POR ENTENDER EL ENTORNO
Y ADAPTARNOS A CIRCUNSTANCIAS
CAMBIANTES PARA SERVIR MEJOR A
NUESTROS CLIENTES Y; UNA VOCACIÓN
Y CAPACIDAD DE INNOVACIÓN QUE
NOS HA PERMITIDO MANTERNOS
A LA VANGUARDIA EN LA OFERTA DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Nuestra labor como intermediarios financieros y nuestras tareas de ciudadanía corporativa se entrelazan y forman parte de un compromiso único con el crecimiento del país y el bienestar de la sociedad. Este informe da cuenta de forma detallada y transparente de nuestras acciones ante los distintos grupos de interés con los que interactuamos para impulsar un desarrollo sostenible, incluyente y en armonía con el medio ambiente; apoyados siempre en una cultura organizacional en la que el respeto a la dignidad de las personas, la diversidad, la meritocracia, el buen gobierno corporativo y el comportamiento ético son principios fundamentales que rigen nuestra actuación.

Elaboramos este informe anual de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative). Como signatarios del Pacto Mundial, también hemos considerado las directrices del marco para la Comunicación sobre el Progreso y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que constituyen la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), los cuales hemos tomado como lineamientos e inspiración de nuestra estrategia de ciudadanía corporativa, con especial énfasis en ocho de ellos en los que consideramos que podemos generar mayor impacto.

ESTE INFORME DE CIUDADANÍA CORPORATIVA DA TESTIMONIO DE QUE SEGUIMOS SIENDO EL BANCO MÁS COMPROMETIDO CON MÉXICO

En el apartado de Nuestro Compromiso con la Sociedad de este informe dejamos constancia de todas las actividades de Fomento Cultural Banamex, A.C., Fomento Ecológico Banamex, A.C., Fomento Social Banamex, A.C., Educación Financiera, Voluntariado y Banca Sostenible a las cuales destinamos más de 517 millones (incluye donativos) de pesos en 2018 en beneficio de 8.4 millones de personas. Destaca asimismo que durante el 2018 refrendamos nuestro apoyo a las comunidades afectadas por los sismos de septiembre de 2017, a través del Programa 1x1, cuyo valor en proyectos alcanzó los 554 millones de pesos en beneficio de más de 187 mil personas.

Este Informe de Ciudadanía Corporativa da testimonio de que, a 135 años de nuestra fundación, seguimos siendo el banco más comprometido con México; que evolucionamos para servir mejor, tanto en nuestra función central como proveedor de productos y servicios financieros, como en nuestra labor de compromiso social; y que mantenemos la vocación y capacidad de innovación que nos han distinguido siempre y nos permiten mantenernos como líderes del sector. Una prueba más de por qué solo hay un Banco Nacional de México.

Ernesto Torres Cantú
DIRECTOR GENERAL
CITIBANAMEX

1

Ciudadanía

C O R P O R A T I V A

102-15, 102-29, 102-32, 102-47, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

EN CITIBANAMEX NOS
HEMOS PROPUESTO
LA ARDUA TAREA
DE PROMOVER EL
DESARROLLO DEL PAÍS,
APOYANDO LA SOLUCIÓN
DE PROBLEMÁTICAS
SOCIALES Y AMBIENTALES
QUE NOS ATAÑEN A TODOS

Somos el banco más comprometido con México

DURANTE 135 AÑOS HEMOS SIDO PARTÍCIPES ACTIVOS EN LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO DE MÉXICO.

NOS HEMOS PROPUESTO LA ARDUA TAREA DE PROMOVER EL DESARROLLO DEL PAÍS APOYANDO LA SOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS SOCIALES Y AMBIENTALES QUE NOS ATAÑEN A TODOS. PARA CUMPLIR CON ESOS OBJETIVOS, IMPLEMENTAMOS ACTIVIDADES CON LAS QUE BUSCAMOS PROVEER DE SOLUCIONES FINANCIERAS A SEGMENTOS VULNERABLES PARA MITIGAR Y COMBATIR LA DESIGUALDAD, ASÍ COMO ACCIONES CON LAS QUE BUSCAMOS LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, EL BIENESTAR Y LA INCLUSIÓN, JUNTO CON EL COMBATE AL CAMBIO CLIMÁTICO.

Nuestra estrategia de Ciudadanía Corporativa, guía nuestra labor como intermediario financiero para promover el desarrollo económico, las finanzas responsables, el cuidado del medio ambiente y la igualdad de oportunidades; regidos por los más altos estándares éticos y un sólido gobierno corporativo. De este modo, promovemos el desarrollo integral y bienestar de la sociedad a través de nuestros programas sociales.



Alineados a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, creemos con firmeza que la mejor forma de apoyar la economía mexicana es mediante servicios y productos financieros apropiados para nuestra gente, diseñados e implementados con el uso eficiente de tecnología y asegurando su bajo costo, procesos justos y transparentes.

Adecuamos nuestra estrategia de Ciudadanía Corporativa principalmente a ocho Objetivos de Desarrollo Sostenible, anunciados como parte de la Agenda 2030 por Naciones Unidas en 2015, donde 193 estados miembros, incluyendo México, acordaron contribuir a ellos con metas específicas. En Citibanamex nos comprometimos a contribuir con instrumentos financieros para alcanzar estos objetivos.

GESTIÓN DE LA CIUDADANÍA CORPORATIVA

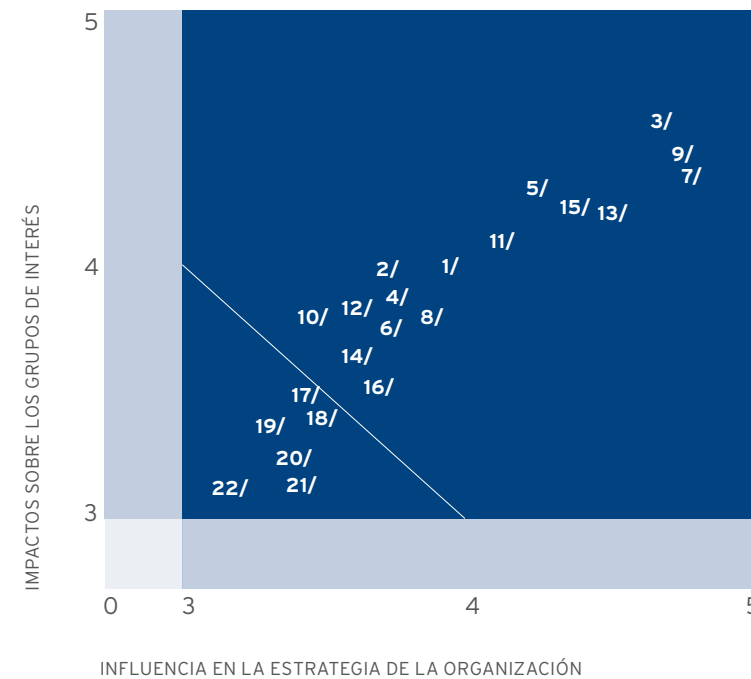
102-47, 102-54

En 2008 creamos la Dirección de Compromiso Social que reporta directamente a la Dirección Corporativa de Desarrollo Institucional, Estudios Económicos y Comunicación, la cual a su vez reporta a la Dirección General del Grupo Financiero Citibanamex de donde se desprende la subdirección de Ciudadanía Corporativa, encargada de gestionar este tema dentro del Grupo Financiero.

Conscientes de la relevancia de informar año con año y dar continuidad a las acciones e impactos que en Citibanamex realizamos en materia económica, social y ambiental, desde 2010 Compromiso Social es el área encargada de elaborar cada año el "Informe de Ciudadanía Corporativa", el cual cubre el desempeño de las operaciones comprendidas en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Asimismo, se ha considerado el suplemento sectorial para servicios financieros de GRI.

El alcance de la información presentada en este documento respecto a políticas, acciones y resultados corresponde a todas las entidades de Grupo Financiero Citibanamex S.A. de C.V. incluidas dentro del reporte financiero. No se observaron cambios significativos en cuanto al periodo de presentación del informe, tamaño, estructura, capital social o propiedad del grupo que tuvieran efecto importante en los aspectos operativos y financieros.

A lo largo del reporte se describirán los temas materiales. En la materialidad vigente se aplican los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, tomando el proceso de definición de temas materiales con el fin de dar continuidad a su enfoque de transparencia y fortalecimiento de la relación con sus grupos de interés.



- 1/ Compromiso social
- 2/ Desempeño económico
- 3/ Innovación
- 4/ Capacitación y desarrollo del personal
- 5/ Ética y transparencia
- 6/ Protección al medio ambiente
- 7/ Gestión de riesgos
- 8/ Inclusión y Educación financiera
- 9/ Experiencia del cliente
- 10/ Anticorrupción y lavado de dinero
- 11/ Cultura organizacional
- 12/ Seguridad de la información
- 13/ Digitalización
- 14/ Gobierno corporativo
- 15/ Comercialización responsable
- 16/ Prácticas laborales
- 17/ Cumplimiento normativo
- 18/ Inversión ESG
- 19/ Emisiones GEI
- 20/ Publicidad y marketing
- 21/ Impacto de productos y servicios
- 22/ Salud y seguridad ocupacional

2

Somos
CITIBANAMEX

EN CITIBANAMEX CONTAMOS
CON EL RESPALDO DE 135
AÑOS DE EXPERIENCIA Y
LIDERAZGO IMPULSANDO
EL PROGRESO DE MÉXICO,
SUS FAMILIAS, EMPRESAS,
ORGANIZACIONES SOCIALES
E INSTITUCIONES, Y DE
NUESTRA GENTE

2.1 Perfil de la Organización

102-1, 102-2, 102-5

BANCO NACIONAL DE MÉXICO S.A. ES UNA INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE AUTORIZADA PARA PRESTAR EL SERVICIO DE BANCA Y CRÉDITO, INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX. DESDE EL 4 DE OCTUBRE DE 2016 SOMOS PÚBLICAMENTE CONOCIDOS COMO CITIBANAMEX.

DE ACUERDO CON LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO (LIC) Y LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR BANXICO, EN CITIBANAMEX ESTAMOS FACULTADOS PARA LLEVAR A CABO OPERACIONES COMO RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS, ACEPTACIÓN DE PRÉSTAMOS, OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS, OPERACIONES CON VALORES Y CELEBRACIÓN DE CONTRATOS DE FIDEICOMISO, ENTRE OTRAS ACTIVIDADES FINANCIERAS. LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS ESTÁN DIRIGIDOS A PERSONAS FÍSICAS Y MORALES DEL SECTOR EMPRESARIAL, GUBERNAMENTAL Y PRIVADO.

2.1.1 EL BANCO Y SU HISTORIA

FUNDADO HACE 135 AÑOS

Citibanamex se fundó el 2 de junio de 1884 en la Ciudad de México como resultado de la fusión del Banco Nacional Mexicano y el Banco Mercantil Mexicano. En 1991, después del proceso de reprivatización de la banca mexicana, fue adquirido por un grupo de inversionistas encabezados por los principales accionistas de Acciones y Valores de México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, con lo que se integró el Grupo Financiero Banamex-Accival (Banacci). Durante ese mismo año sus acciones se listaron en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), a fin de integrar a "Banacci" en diversas subsidiarias, entre ellas, Afore Citibanamex y Seguros Citibanamex.

En 2001, Banacci fue adquirido en su totalidad por Citigroup, empresa líder en servicios financieros con presencia en más de 160 países y cuyas acciones cotizan en las bolsas de Nueva York y México, para después fusionarse con las empresas subsidiarias de Grupo Financiero Citibank, que dio como resultado la constitución oficial del Grupo Financiero Citibanamex.

PACTO MUNDIAL

Principio 1.
Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos

Principio 2.
No ser cómplice de abusos de los derechos.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



2.1.2 EL QUÉ Y EL CÓMO

En Citibanamex protegemos los ahorros de nuestros clientes y les ayudamos a hacer transacciones cotidianas, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. También les asesoramos sobre cómo invertir para el futuro, a comprar valores, tales como acciones y bonos.

Además, trabajamos con diversas empresas para optimizar sus operaciones diarias: capital de trabajo, nómina o exportación de bienes, préstamos a pequeñas y grandes empresas que les permiten crecer, generar empleos y promover el desarrollo de miles de hogares en todo el mundo.

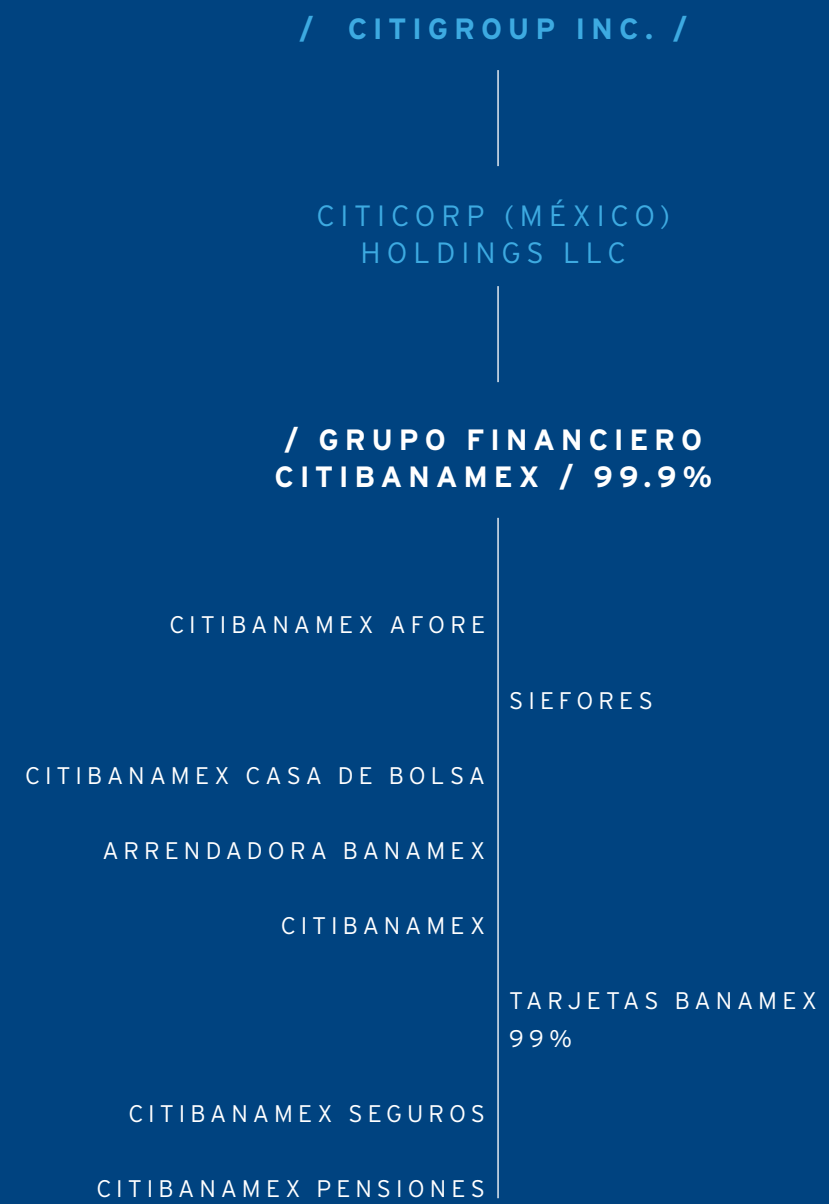
También brindamos financiamiento y apoyo a los gobiernos en todos los niveles con el fin de promover la infraestructura de sus pueblos: vivienda, transporte, educación y otras obras públicas de vital importancia.

Estas capacidades crean la obligación de actuar con responsabilidad, de hacer todo lo posible para generar los mejores resultados y administrar el riesgo con prudencia, aprendiendo siempre de todas las experiencias.

El objetivo es seguir esforzándonos por ganar y mantener su confianza, mediante la implementación constante los más altos estándares éticos. Respondiendo a sus intereses, generando valor económico, y siendo sistémicamente responsables. Porque hacer las cosas bien tiene un impacto financiero y social positivo en las comunidades a las que servimos.

2.1.3 ESTRUCTURA CORPORATIVA

Las áreas de negocio que componen la estructura corporativa de Citibanamex son:



CITIBANAMEX HA MANTENIDO UN COMPROMISO POR SERVIR A LOS MEXICANOS COMO UN AUTÉNTICO BANCO NACIONAL A LO LARGO DEL TERRITORIO DE MÉXICO. OFRECEMOS UNA DE LAS MAYORES COBERTURAS GEOGRÁFICAS DEL PAÍS, ALCANZANDO AL 94% DE SU POBLACIÓN, TODAS LAS ZONAS SOCIOECONÓMICAS Y TODAS LAS INDUSTRIAS

2.1.4 PRESENCIA SÓLIDA PARA TODOS

102-3, 102-4, 102-6, 102-7
FS14

Las oficinas principales de Citibanamex se encuentran en Actuario Roberto Medellín No. 800 Edificio Sur Piso 1, colonia Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón C.P. 01210, Ciudad de México, teléfono (5255) 2226-7548.

Al 31 de diciembre del 2018, Grupo Financiero Citibanamex ocupaba 5,796 inmuebles de los cuales aproximadamente el 95% eran arrendados y el resto propios. La superficie total ocupada por los inmuebles alcanza 1,429,930 m2, donde la red de sucursales representa aproximadamente el 50% y el resto los principales edificios corporativos y otras oficinas.

Todos los inmuebles se encuentran asegurados y ninguno presenta algún gravamen o forma parte de alguna garantía relacionada con algún financiamiento del banco.

SUCURSALES

Se cuenta con 1,462 sucursales distribuidas en toda la República Mexicana.



División	Estado	Sucursales	Total por región
Centro	Aguascalientes	17	207
	Estado de México	41	
	Guanajuato	66	
	Hidalgo	27	
	Jalisco	1	
	Querétaro	27	
	San Luis Potosí	19	
	Zacatecas	9	
Golfo Peninsular	Campeche	12	178
	Quintana Roo	18	
	Tabasco	34	
	Veracruz	88	
	Yucatán	26	
Metropolitana	Distrito Federal	220	327
	Estado de México	107	
Noroeste	Baja California Norte	49	143
	Baja California Sur	13	
	Sinaloa	43	
	Sonora	38	
Norte	Chihuahua	51	239
	Coahuila	34	
	Durango	10	
	Hidalgo	1	
	Nuevo León	91	
	San Luis Potosí	2	
	Tamaulipas	48	
	Veracruz	2	
Occidente	Colima	12	196
	Jalisco	122	
	Michoacán	51	
	Nayarit	11	
Sur	Chiapas	28	172
	Guerrero	30	
	Morelos	30	
	Oaxaca	30	
	Puebla	47	
	Tlaxcala	7	

CON UNA RED MULTI-CANAL QUE CONSTA DE 1,462 SUCURSALES, 9,319 CAJEROS AUTOMÁTICOS Y 27,489 CORRESPONSALES, QUE TIENE PRESENCIA EN EL 73% DE TODOS LOS MUNICIPIOS

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Al cierre de diciembre de 2018, Citibanamex reportó más de 9,319 cajeros automáticos al servicio de sus tarjetahabientes y del mercado en general. Distribuidos en más de 505 localidades del país, mantienen más de 33.7 millones de operaciones financieras promedio mensual, las cuales en 2018 representaron el 26% del volumen total operado en el país. Nuestra red de cajeros automáticos se caracteriza por su disponibilidad, rapidez en el servicio y el menor índice de aclaraciones por retiros de efectivo.

Buscamos estar donde nuestros clientes están, por este motivo integramos cajeros automáticos en sucursales, supermercados, tiendas de conveniencia, farmacias, gasolineras, oficinas municipales, hoteles, hospitales, restaurantes, universidades, aeropuertos, sin olvidar el servicio de cajeros automáticos instalados en empresas a través de la contratación de nómina Citibanamex.

Para 2019 la red de cajeros continuará creciendo para contar con 10,000 dispositivos a lo largo de la República, en los que se podrán realizar prácticamente todas las operaciones que los clientes realizan actualmente en las sucursales, como lo son la integración de nuevas tecnologías para depósito de cheques a nivel nacional.

BANCA MÓVIL

En 2018 la aplicación Citibanamex Móvil destacó sobre las demás al ser el canal digital preferido de nuestros clientes para hacer consultas y operaciones en banca electrónica. La aplicación tuvo un crecimiento en su base de clientes activos a 30 días de 1.3 millones a 2.4 millones lo que representó un incremento del 87% comparado con el año anterior y el mayor en toda su historia. Cada vez son más los clientes que usan nuestra aplicación para consultar su saldo y hacer sus principales operaciones, las cuales en este año tuvieron un crecimiento del 103.7% en comparación al año anterior, lo que representa un total de 4.8 millones de transacciones en promedio al mes en el ejercicio 2018.

PORTAL CITIBANAMEX Y BANCA ELECTRÓNICA

En Citibanamex estamos comprometidos en ofrecer los mejores servicios digitales en México, con el genuino objetivo de adaptarnos al estilo de vida de nuestros clientes. Por este motivo, BancaNet sigue siendo uno de los mejores servicios en línea, y prueba de ello es que **en el 2018 obtuvimos nuevamente el premio a la Mejor Banca por Internet en México, el cual otorga la revista Global Finance.**

Durante 2018, realizamos mejoras a la experiencia para facilitar la operación de nuestros clientes, cambiamos la experiencia para que el pago de servicios y domiciliación fuera más sencillo, le permitimos al cliente poder generar el PIN de su tarjeta de crédito, creamos proceso de registro a BancaNet más sencillo y ayudamos a los clientes permitiéndoles consultar su Comprobante Electrónico de Pago en caso de transferencias interbancarias.

AUDIOMÁTICO

Audiomático es un canal telefónico a través del cual los clientes pueden efectuar diversas operaciones bancarias desde la comodidad de su hogar, oficina o dispositivos móviles de forma rápida, cómoda y segura. El servicio está disponible las 24 horas los 365 días del año. Aplican restricciones en horarios para inversiones y pagos de servicios. Es un medio seguro ya que el acceso es con número de cliente o tarjetas, más número secreto o TPIN, el cual se puede obtener o actualizar en el mismo Audiomático.

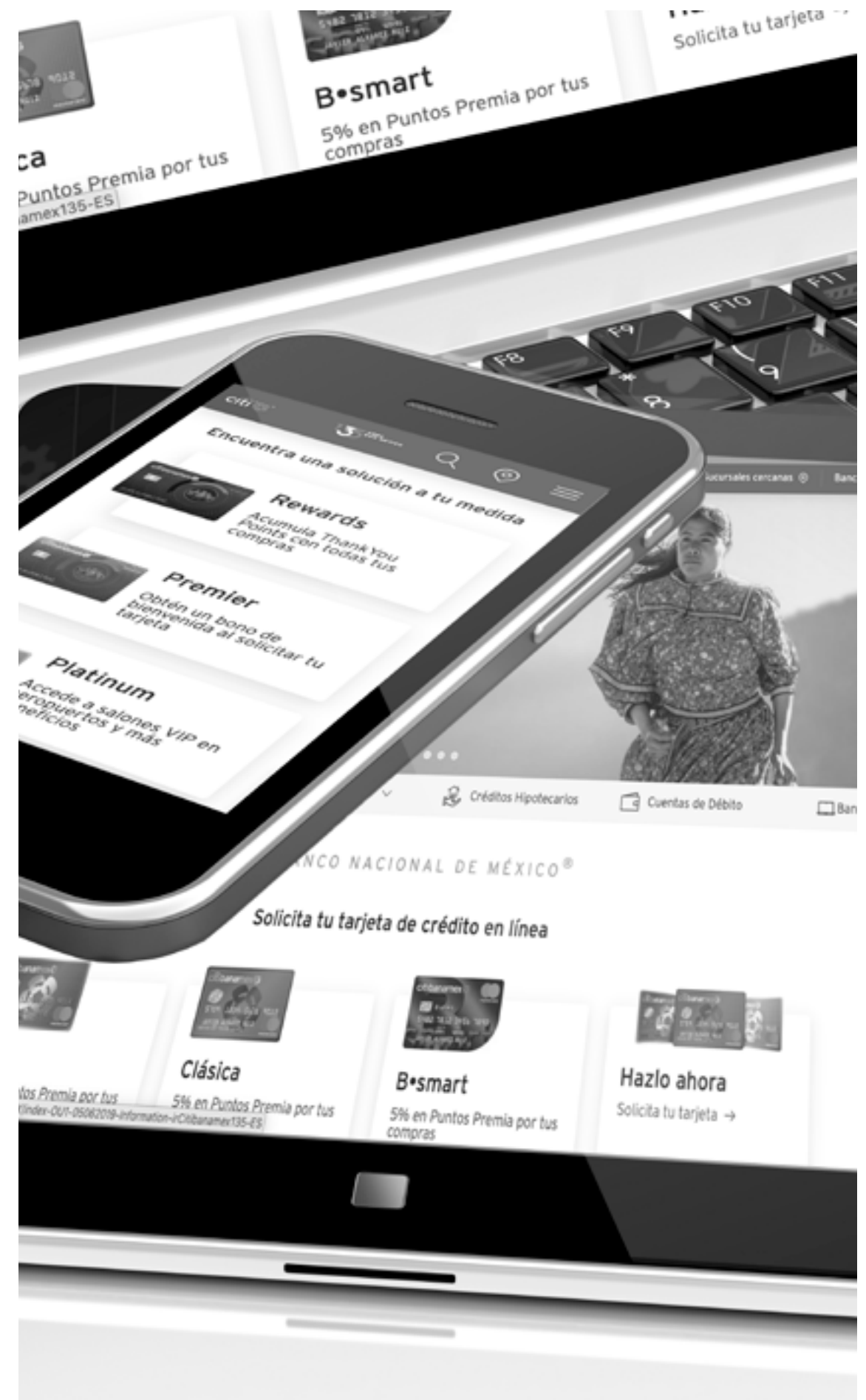
Durante 2018, se realizaron 31.3 millones de consultas de saldos y movimientos y 1.04 millones de transacciones monetarias tanto en moneda nacional como extranjera.

ACCESIBILIDAD

A nivel global, Citi trabaja para garantizar que sus productos y servicios sean diseñados y accesibles a las necesidades de sus clientes.

En México, actualmente el 60% de las sucursales cuentan con rampa y el 45% con cajones para personas con discapacidad.

División	Sucursales	Estacionamiento propio	Cajones para personas con discapacidad	Rampa de acceso para personas con discapacidad
Centro	207	71	84	113
Golfo peninsular	178	33	96	144
Metropolitana	327	105	102	95
Noreste	143	96	93	105
Norte	239	75	172	196
Occidente	196	89	83	148
Sur	172	39	23	71
Total general	1,462	508	653	872



2.1.5 LA CONSOLIDACIÓN DE LA MARCA

A partir del 4 de octubre de 2016, el Banco dio a conocer el cambio de imagen pasando de "Banamex" a "Citibanamex". Dicho cambio de imagen se continúa realizando paulatinamente. Durante 2018 el Banco y Citigroup Inc., presentaron ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial 41 solicitudes de registro marcario, mismas que se encuentran actualmente en trámite. Destacan entre ellas: "Citibanamex Sucursal Móvil", "Citibanamex Seguro", "Citibanamex Resuelve", "Citibanamex PyMEs", "Citibanamex Logros" y "CBNX".

Adicionalmente a lo anterior, el Banco es titular de la marca "Banamex" y de aproximadamente 2,133 Signos Distintivos, mismos que al día de hoy se encuentran debidamente registrados y vigentes ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

Durante el año 2018, el Banco obtuvo el registro de diversas marcas tales como "Eres Grande México", "México no se quita", "Hipoteca Perfiles Pagos Crecientes", "Cyber Nights", "Tú decides cómo y cuándo", "Lleva esta sucursal móvil en tu bolsillo", "Descarga tu propia sucursal móvil, saliendo de esta sucursal", y "Hipoteca Perfiles Pagos Fijos", mismas que corresponden a marcas que identifican diversos proyectos del Banco.

Consideramos que a la fecha las marcas más representativas del Banco cuyos registros se mantienen vigentes son: "120 Horas Banamex", "Valor Banamex", "Valor Corporativo Banamex", "Home Runs Banamex", "Grandes Maestros del Arte Popular", "Banamex B Smart", "Banamex Móvil", "El Banco Nacional de/", "Banco Nacional de México", "Transfer Banamex", "Puntos Premia", "BancaNet", "Firma y Gana" y "Netkey" y los avisos comerciales "Estamos donde tú estás", "Siempre sales ganando", "Banamex Aquí, más cerca de ti" y "Firma y ¡Sorpréndete!". Gradualmente estos Signos Distintivos serán migrados a marcas "Citibanamex", siendo co-titulares el Banco y Citigroup Inc.



NUESTRA MISIÓN ES SERVIR
COMO UN SOCIO CONFIABLE
A NUESTROS CLIENTES,
PROPORCIONANDO DE
MANERA RESPONSABLE LOS
SERVICIOS FINANCIEROS QUE
PERMITEN SU CRECIMIENTO Y
EL PROGRESO ECONÓMICO

Con respecto a las marcas que están por expirar, periódicamente y previo a su fecha de vencimiento, Citibanamex revisa si dichas marcas continúan en uso y de ser así se procede a la renovación por un periodo adicional de 10 años.

Por cuanto hace a los contratos de licencia celebrados por Citibanamex, en la actualidad se mantienen vigentes los suscritos con Citibank N.A. y Citigroup, para el uso de sus marcas como "Citi Travel Pass", "Pass Points", "Travel Pass Elite" y "Citi Beyond", además de las licencias de uso de marca existentes con BlackRock y Chubb.

En materia de Derechos de Autor, el Banco cuenta con distintos registros para más de 127 materiales didácticos del área de Educación Financiera de Citibanamex, dentro de los que se incluyen obras literarias, musicales, audiovisuales, diseños y personajes ficticios. Durante el 2018 se obtuvieron los registros de las siguientes obras literarias: "Finanzas para Niños Construye tu Proyecto, Guía de Trabajos por Proyectos" (de 1 a 6 de Primaria), "Finanzas para Jóvenes Construye tu Proyecto, Guía de Trabajo por Proyectos" (de 1 a 3 de Secundaria), "Infografías de Educación Financiera"; así como las obras de dibujo tituladas: "Infografías de Educación Financiera", y "Colección de Imágenes para Guías de Trabajo por Proyectos". De igual forma se obtuvieron 2 ISBN (International Standard Book Number) para los libros "Como crecer un árbol" y "Decisiones que Cuentan".

Asimismo, se renovó la vigencia por un periodo adicional de un año de las siguientes reservas de derechos "Valor", "Valor Corporativo", "Valor (difusión vía red de cómputo)", "Valor Corporativo (difusión vía red de cómputo)", "Examen de la Situación Económica de México", "Review of the Economic Situation of Mexico" y "Revista Citibanamex".

Finalmente, Citibanamex revisa y evalúa de forma previa a su liberación, la publicidad e imagen de los productos y servicios que se dan a conocer a través de distintos medios, incluyendo medios digitales y aplicaciones móviles, con la finalidad de proteger su propiedad intelectual y de respetar la propiedad intelectual de terceros.

2.2 Nuestra misión y propuesta de valor

102-16

En Citibanamex nuestra misión es servir como un socio confiable a nuestros clientes, proporcionando de manera responsable los servicios financieros que permiten su crecimiento y el progreso económico. Contamos con el respaldo de 135 años de experiencia y liderazgo impulsando el progreso de México, de sus familias, empresas, organizaciones sociales e instituciones. A nivel global, en Citi conectamos millones de personas en cientos de países y ciudades.

Entre nuestras actividades principales, destacan: salvaguardar activos, realizar préstamos monetarios, realizar pagos y acceder a los mercados de capitales en nombre de nuestros clientes.

Principios

PROPÓSITO COMÚN

UN EQUIPO CON UN OBJETIVO:
SERVIR A NUESTROS CLIENTES
Y PARTES INTERESADAS.

FINANZAS RESPONSABLES.

CONDUCTA TRANSPARENTE, PRUDENTE
Y CONFIABLE.

INNOVACIÓN

MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA
DE NUESTROS CLIENTES A TRAVÉS
DE LA INNOVACIÓN QUE APROVECHA
LA AMPLITUD Y PROFUNDIDAD DE
NUESTRA INFORMACIÓN Y LOS
PRODUCTOS A NIVEL MUNDIAL.

LIDERAZGO

RODEARNOS DE PERSONAS CON TALENTO Y CON LA MEJOR
FORMACIÓN QUE EXIGE EXCELENCIA, INICIATIVA Y CORAJE.

2.3 Desempeño económico

Desempeño Económico: 103-1, 103-2, 103-3
102-7, 201-1

Al cierre de 2018, en el Grupo mantenemos una de las primeras posiciones a través de sus principales subsidiarias en prácticamente todas las áreas de intermediación financiera en México. La cartera de crédito vigente de Citibanamex alcanzó 656,665 millones de pesos al 31 de diciembre de 2018. La cartera comercial se ubicó en 373,792 millones de pesos. Por su parte, la cartera de crédito a familias alcanzó los 282,873 millones de pesos. La cartera vigente de tarjetas de crédito alcanzó 106,647 millones de pesos, los créditos personales, de nómina y de auto superaron los 95,061 millones y el crédito hipotecario superó los 81,165 millones de pesos.

Al 31 de diciembre de 2018, la captación tradicional de Citibanamex alcanzó 756,962 millones de pesos, monto 8.7% mayor a los 696,221 millones al cierre de 2017.

Al cierre de diciembre de 2018, el capital contable de Citibanamex se ubicó en 160,381 millones. El índice de capital básico de Citibanamex a esa fecha alcanzó el 13.8% de los activos totales en riesgo. A esa misma fecha, su índice de cartera vencida fue de 2.2% y su índice de reservas a cartera vencida se ubicó en 200%.

La utilidad neta del Banco en el 2018, incluyendo participación de la controladora, alcanzó los 27,793 millones de pesos, lo que representó un aumento de 14.17% con respecto el mismo ejercicio del 2017.

SALDOS DE GRUPO FINANCIERO

Cifras en miles de millones de pesos	2016		2017		2018	
	\$	%	\$	%	\$	%
Activo total	1,262	14.4	1,150	13.0	1,244	13%
Captación integral *	1,796	18.0	1,953	17.0	1,992	17%
Depósitos	687	17.3	689	15.0	745	15%
Sociedad de inversión	486	24.2	541	24.0	507	22%
Afore	486	17.6	566	18.0	594	18%
Cartera vigente	591	15.0	658	14.0	657	13%
Capital	179	19.1	164	17.5	160	15.6%

A continuación, se presenta un extracto de los rubros más significativos del Balance General y Estado de Resultados del Banco consolidado con sus subsidiarias.

Millones de pesos	2016	2017	2018
Activo:			
Disponibilidades	134,559	65,600	74,928
Inversiones en valores	305,799	288,961	290,970
Total de cartera de crédito vigente	656,665	657,614	590,347
Total cartera de crédito vencida	15,069	10,317	8,882
(-) Estimación preventiva para riesgos crediticios	30,146	26,035	25,055
Otras cuentas por cobrar	28,003	30,081	35,781
Pasivo:			
Depósitos de exigibilidad inmediata	605,817	561,944	543,706
Depósitos a plazo	138,864	126,917	144,671
Títulos de crédito emitidos	7,897	3,317	8,518
Cuenta global de captación sin movimientos	4,384	4,044	3,250
Préstamos bancarios y de otros organismos	5,013	14,548	3,952
Acreedores por reporto	146,618	156,996	121,181
Otras cuentas por pagar	104,165	49,589	52,958
Capital:			
Capital contribuido	37,964	37,964	37,964
Capital ganado y participación no controladora	122,417	126,111	114,244

Por los años terminados al 31 de diciembre de

Millones de pesos	2016	2017	2018
Ingresos por intereses	117,473	108,446	90,163
Gastos por intereses	(31, 839)	(26, 834)	(16, 891)
Margen financiero	85,634	81,612	73,272
Estimación preventiva para riesgos crediticios			
	(24, 344)	(23, 711)	(22, 559)
Comisiones, neto	28,359	24,089	23,528
Gastos de administración y promoción	(70, 565)	(62, 577)	(55, 645)
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	(5, 925)	(5, 681)	(6, 348)
Resultado neto	17,832	16,624	10,607
1) Margen de interés	7.5%	7.8%	7.0%
2) Margen de interés neto	5.3%	5.2%	4.9%
3) Índice de eficiencia	59.0%	56.0%	58.6%
4) Índice de cartera vencida	2.2%	1.5%	1.5%
5) Índice de cobertura	2.0%	2.52%	2.82%
6) Índice de cobertura más capital	12.6%	18.4%	20.0%

INFRAESTRUCTURA

	2016	2017	2018
Sucursales bancarias	1,493	1,484	1,462
Corresponsales	21,334	26,478	27,489
Cajeros automáticos (ATM)	8,133	8,765	9,319
Terminales punto de venta ⁽¹⁾	103,471	108,032	113,997

(1) Operador por EVO Payments

Nuestros resultados se explican por: mayores ingresos por margen financiero derivados de mayores volúmenes, tanto en créditos como en captación; mayores ingresos por comisiones derivados de mayores volúmenes de negocio y activos administrados; mayores provisiones de crédito con respecto al año anterior, principalmente asociadas al crecimiento de la cartera de crédito; y un crecimiento anual de gastos de administración de 12%, por las inversiones en infraestructura física y tecnológica y mayores volúmenes de negocio.

VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL GENERADO

En 2018 Citibanamex destinamos más de 517 millones a Inversión Social, que incluyen los costos generados por la operación de áreas de vinculación social y proyectos para ayudar a la comunidad, así como la inversión relacionada con donaciones y patrocinios.

Millones de pesos	2016	2017	2018
Margen financiero	73,524	81,164	90,201
Acreedores diversos	33,005	28,842	31,411
Salarios y beneficios a empleados	21,124	20,975	22,693
Impuestos pagados	12,822	12,416	5,970
Pago de dividendos a accionistas	9,959	7,937	32,072
Aportación del Banco a los Fomentos	180	171	214
Inversión Social Banamex	479	498	517

ESTADO DE RESULTADOS

Millones de pesos	2016	2017	2018
Margen financiero	73,524	81,164	90,201
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-22,560	-26,940	-24,344
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	50,964	54,224	65,857
Gastos de administración y promoción	-56,736	-63,520	-72,411
Resultados de otros ingresos y gastos	31,040	39,198	36,925
Resultado de operación	25,268	29,902	30,371
Participantes en resultado de asociados	139	2,312	5,173
Resultado antes de impuestos a la utilidad	25,407	32,214	35,544
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	-8,870	-7,870	-7,751
Participación no controladora	-3	0	0
Resultado neto	16,645	24,344	27,793
Porcentaje que representan las aportaciones del Banco a los Fomentos	1.08	0.76	0.77
Porcentaje que representa la inversión social de las utilidades antes de impuestos	1.89	1.54	1.52



META ODS 16.7

GARANTIZAR LA ADOPCIÓN
EN TODOS LOS NIVELES DE
DECISIONES INCLUSIVAS,
PARTICIPATIVAS Y
REPRESENTATIVAS
QUE RESPONDAN
A LAS NECESIDADES

2.4 Gobierno corporativo

Gobierno Corporativo: 103-1, 103-2, 103-3

En el gobierno corporativo de Grupo Financiero Citibanamex buscamos que nuestra empresa genere los mejores resultados, con base en prácticas corporativas vanguardistas. Para ello trabajamos con los más altos estándares de ética y conducta, e informamos sobre los resultados de desempeño con precisión y transparencia, en cumplimiento con las leyes, reglas y regulaciones que rigen a la compañía.

Al igual que la información sobre el desempeño financiero y sostenible de Citibanamex, la información sobre los comités, políticas y funcionamiento del máximo órgano de gobierno pueden consultarse en cualquier momento en el sitio web de la compañía y el cuestionario de mejores prácticas corporativas.

2.4.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO CITIBANAMEX

102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28, 102-33, 102-34, 405-1

Asamblea de Accionistas. Es el órgano supremo del Grupo Financiero Citibanamex y de Citibanamex, el cual se reúne al menos una vez al año dentro de los primeros cuatro meses siguientes al cierre de cada ejercicio. La asamblea es la que aprueba, entre otros temas, los relacionados con designación de consejeros, modificación de estatutos sociales, pagos de dividendos, así como aumentos y disminuciones de capital.

Consejo de Administración. Tanto Grupo Financiero Citibanamex, como Citibanamex, cuentan con un Consejo de Administración. De acuerdo con la legislación aplicable, cada Consejo de Administración debe integrarse con un mínimo de cinco y un máximo de 15 consejeros propietarios, de los cuales cuando menos 25% deberán ser independientes.

El Presidente de cada Consejo cuenta con voto de calidad en caso de empate. Los nombramientos de consejeros deben recaer en personas con amplia experiencia en materia financiera, legal o administrativa y deben contar con elegibilidad crediticia y honorabilidad. Los Consejos deben sesionar por lo menos trimestralmente y rendir un informe anual a la asamblea.

Los miembros de los Consejos de Administración se eligen, como mínimo, una vez al año, y es posible nombrar a los mismos miembros, siempre que se cumplan los requisitos legales al respecto. Para lo anterior se cuenta con un proceso robusto para la selección de miembros del Consejo de Administración, mismos que se seleccionan con base a experiencia, solvencia moral y conocimientos, por mencionar algunos de los criterios. Existen lineamientos específicos para su elección, entre los que se encuentra el Legal Entity Standard, lo que asegura una elección equitativa.

Al 31 de diciembre de 2018 el Consejo de Administración de Grupo Financiero Citibanamex se integró por 14 miembros propietarios, de los cuales nueve son independientes, lo que corresponde a 71.4% del Consejo. El Consejo de Administración de Citibanamex se integró por 13 miembros propietarios, de los cuales ocho son independientes, lo que corresponde a 61.5% del Consejo, y dos son mujeres.

Tanto el Consejo de Administración de Grupo Financiero Citibanamex como el de Citibanamex son presididos por consejeros independientes.

INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX, 2018

MIEMBROS PROPIETARIOS¹

Valentín Díez Morodo*
(Presidente)

Emilio Fernando Azcárraga Jean*
Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada*
José Luis Fernández Fernández*
Álvaro Fernández Garza*
Jane Nind Fraser
Rafael Mac Gregor Anciola*
Daniel Javier Servitje Montull*
Luis Alejandro Soberón Kuri*
Ernesto Torres Cantú
Eduardo Tricio Haro*
Ricardo Martín Bringas*
Rodrigo Eugenio Zorrilla Quirós
Francisco de Ybarra

MIEMBROS HONORARIOS (NO CONSIDERADOS COMO CONSEJEROS)

Alfredo Harp Helú
(Presidente honorario)

Roberto Hernández Ramírez
(Presidente honorario)

Henry Bremond Pellat
(Miembro honorario)

Juan Francisco Beckmann Vidal
(Miembro honorario)

¹ El perfil y experiencia de cada miembro del Consejo de Administración de Grupo Financiero Banamex puede consultarse en: https://www.banamex.com/resources/pdf/es/acerca_banamex/informacion_financiera/grupo_financiero/g_informacion_corporativa/integracion_consejo_GF_Banamex_mayo_2015.pdf

INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CITIBANAMEX, 2018

Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada*
(Presidente)

Miriam Guadalupe de la Vega Arizpe*
Jane Nind Fraser
José Luis Fernández Fernández*
Eugenio Garza Herrera*
Alejandro González Zabalegui*
Michael Stevens Helfer
Ángel Losada Moreno*
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola*
Francisco José Medina Chávez*
Ernesto Torres Cantú
Francesco Vanni d'Archirafi
Rodrigo Eugenio Zorrilla Quirós

FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Aprobar los estados financieros, las transacciones con partes relacionadas, el marco de apetito de riesgo y los límites de tolerancia al riesgo para Citibanamex; asimismo, la estructura orgánica hasta el segundo nivel jerárquico, el código de conducta y las políticas relevantes, y el nombramiento de los auditores internos y externos.
- Asegurar la creación, mantenimiento y supervisión de un control interno y marcos de auditoría interna, así como un sistema de compensación.
- Evaluar el desempeño del Director General y del Comité de Auditoría.
- Estar informado sobre el cumplimiento de los límites de riesgo aprobados y desviaciones al sistema de control interno.
- Atender los resultados de las auditorías internas.
- La implementación de programas de autocorrección.
- Cumplimiento con la regulación de prácticas de ventas.

COMITÉS REGULATORIOS

En Grupo Financiero Citibanamex contamos con un Comité de Auditoría y un Comité de Prácticas Societarias, así como con un Comité de Auditoría, un Comité de Riesgos y un Comité de Comunicación y Control.

Desde el 2014, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores autorizó al Grupo Financiero Citibanamex para que el Comité de Prácticas Societarias de Grupo Financiero Citibanamex asuma la totalidad de las funciones del Comité de Riesgos de Citibanamex, única y exclusivamente en lo relativo al Sistema de Remuneración de Citibanamex. Esta decisión quedó por sentada en un oficio en 2014.

Comité de Auditoría. Asiste al Consejo de Administración en algunas de las siguientes tareas:

- El monitoreo de las actividades de auditoría interna y externa y el control interno, además de que informa al Consejo de Administración sobre el desempeño de tales actividades.
- Evaluación de controles y procedimientos internos, así como la identificación de deficiencias y áreas de oportunidad.
- Seguimiento a las medidas correctivas en respuesta a cualquier incumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas corporativas aplicables.
- Revisión de los informes de auditores internos y externos; evaluación del desempeño de los auditores internos y externos.
- Revisión de la información financiera y proposición para la aprobación de las políticas y pautas más importantes; evaluación de la eficacia y adecuación de los sistemas de control interno y remuneración.

El Comité de Auditoría solicita aprobación del Consejo de Administración sobre asuntos relevantes como:

- Los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación.
- Las actualizaciones a los objetivos del Sistema de Control Interno y a los lineamientos para su implementación.
- La estructura organizacional de Citibanamex, hasta el segundo nivel jerárquico, así como las eventuales modificaciones hasta ese nivel.
- El Código de Conducta.
- La designación del auditor interno y del auditor externo, y los servicios adicionales a los derivados del dictamen 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 revelación de información de Citibanamex a fin de que esta última sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna.
- Las normas que rigen el funcionamiento del Comité.

El Comité de Auditoría deberá estar integrado exclusivamente por consejeros independientes, con un mínimo de tres miembros designados por el propio Consejo. Los miembros del Comité de Auditoría son seleccionados por su experiencia, reconocida capacidad y por su prestigio profesional, considerando además que por sus características puedan desempeñar sus funciones libres de conflictos de interés y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos. El Comité de Auditoría sesiona cuando menos cada trimestre.

Integración del Comité de Auditoría de Grupo Financiero Citibanamex, 2018

José Luis Fernández Fernández (Presidente)

Rafael Mac Gregor Anciola

Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada

Todos son miembros independientes.

Comité de Riesgos. Su principal responsabilidad es ayudar al Consejo a definir las políticas de administración de riesgos, el apetito de riesgo deseado por el banco y los límites de tolerancia al riesgo, además de garantizar su cumplimiento.

El Comité de Riesgos deberá integrarse por al menos dos miembros propietarios del Consejo de Administración, uno de los cuales deberá presidir el Comité de Riesgos; el Director General de Citibanamex; el responsable de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos; el auditor interno de Citibanamex, quien tendrá voz pero no voto; y las personas que sean invitadas al efecto, quienes podrán participar con voz pero sin voto. Este Comité se reúne mensualmente.

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.
- Los Límites Globales de Exposición al Riesgo y, en su caso, los Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando el Riesgo Consolidado, desglosados por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen de éstos, así como, en su caso, los Niveles de Tolerancia al Riesgo.
- Los mecanismos para la implementación de acciones de corrección.
- Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder tanto los Límites Globales de Exposición al Riesgo como los Límites Específicos de Exposición al Riesgo.
- Al menos una vez al año, la Evaluación de la Suficiencia de Capital incluyendo la estimación de capital y, en su caso, el Plan de Capitalización.
- El Plan de Contingencia y sus modificaciones.

Por otra parte, el Comité de Riesgos deberá aprobar:

- Los Límites Específicos de Exposición al Riesgo y los Niveles de Tolerancia al Riesgo, cuando tuviere facultades delegadas del Consejo para ello, así como los indicadores sobre el riesgo de liquidez a los que se refiere la fracción VIII del Artículo 81 de la Circular Única de Bancos.
- Las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesto Citibanamex, así como sus eventuales modificaciones.
- Los modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés a los que se refiere el Anexo 12-B de la Circular Única de Bancos, que son utilizados para realizar la Evaluación de la Suficiencia de Capital y que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, la medición y el control de los riesgos que proponga la Unidad para la Administración Integral de Riesgos, los cuales deberán ser acordes con la tecnología de la Institución.
- Las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que Citibanamex pretenda ofrecer al mercado.
- Los planes de corrección propuestos por el Director General en términos de lo señalado en el artículo 69 de la Circular Única de Bancos.
- La evaluación de los aspectos de la Administración Integral de Riesgos a que se refiere el Artículo 77 de la Circular Única de Bancos para su presentación al Consejo y a la CNBV.

Integración del Comité de Riesgos, 2018

Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola*- Presidente

Eugenio Garza Herrera*

Ernesto Torres Cantú - Director General del Grupo Financiero Citibanamex y Citibanamex

Rodrigo Eugenio Zorrilla Quirós

Ronaldo Francisco de Ramos - Titular de la UAIR

Manuel Romo - Representante de Tarjetas Banamex (con voto solo respecto de Tarjetas Banamex)

Martha Elena Navarrete Villarreal - Auditor interno (sin voto)

* Consejeros independientes

Comité de Comunicación y Control. Es responsable de la correcta aplicación de los requisitos normativos locales establecidos en las disposiciones legales, las políticas y los procedimientos internos aplicables a la materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Debe integrarse con al menos tres miembros que deberán ocupar la titularidad de las áreas que al efecto designe el Consejo de Administración y, en cualquier caso, deberán participar miembros de ese consejo, el Director General o funcionarios que ocupen cargos dentro de las tres jerarquías inmediatas inferiores a la de Director General.

Integración del Comité de Comunicación y Control, 2018

Jesús Alberto Fernández Wilburn, Oficial de Cumplimiento de Citibanamex, Sofom Tarjetas y Arrendadora Banamex (Presidente)

Raúl Armando Anaya Elizalde, Oficina de Prevención de Lavado de Dinero

Luis David Lara Gómez, Dirección de Prevención LD (Secretario)

María Angélique Roberts, Independent Compliance Risk Management (ICRM)

Ricardo Garduño López, Jurídico

Fabio Acosta Parra, Riesgos

Eunice Figueroa Díaz González, Banca Corporativa e Inversión

Leonardo Malagón Abin, Treasury and Trade Solutions (TTS)

María Magdalena Iriarte Rodríguez, Banca Privada

Luis Edgar Flores Argüelles, Tarjetas de Crédito

Joseph Marion Dubois, CSIS-Investigaciones

Manuel Calvillo Aranda, Banca Comercial

Francisco de Jesús Bañuelos Cruz, Banca Empresarial (CCB)

Marco Alejandro Islas Martínez, Banca Patrimonial



2.4.2 REMUNERACIONES Y CONTROLES

102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39

COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

El Comité Prácticas Societarias de Grupo Financiero Citibanamex tiene como principal misión vigilar la gestión y conducción del Grupo Financiero, de las entidades financieras que integran al Grupo y de las Subcontroladoras en las que el Grupo Financiero ejerza el control, así como el desempeño de los Directivos Relevantes.

El Comité asume las funciones del Comité de Riesgos Citibanamex, única y exclusivamente en lo relativo al Sistema de Remuneración. Tiene por objeto la implementación, el mantenimiento y la evaluación de este Sistema.

Para los directivos de Citibanamex se consideran objetivos económicos. En temas sociales y ambientales pueden existir objetivos de desempeño dependiendo de las funciones de los directivos y su área de empleo.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

En Citibanamex llevamos a cabo transacciones con compañías relacionadas de Citigroup, así como con empresas en las que los funcionarios de Citibanamex son consejeros y sus accionistas o funcionarios forman parte del Consejo de Administración. De acuerdo con las políticas del banco, este tipo de operaciones fueron autorizadas por el Consejo de Administración, acorde a la ley.

PAGO DE DIVIDENDOS

En los últimos tres ejercicios sociales, Citibanamex ha pagado dividendos en las siguientes ocasiones:

- El 27 de julio, 27 de agosto y el 23 de octubre de 2018, por resoluciones unánimes de los accionistas de Citibanamex adoptadas fuera de Asamblea, se decidió decretar el pago de un dividendo a los accionistas a razón de 4.75, 2.37 y 0.65 pesos, respectivamente, por cada acción en circulación de Citibanamex.
- El 22 de marzo y 27 de octubre de 2017, por resoluciones unánimes de los accionistas de Citibanamex adoptadas fuera de Asamblea, se decidió decretar el pago de un dividendo a los accionistas a razón de 1.0871 y 0.43 pesos, respectivamente, por cada acción en circulación de Citibanamex.

Sobre el particular cabe mencionar que la Asamblea de Accionistas y/o el Consejo de Administración de Citibanamex son los órganos encargados de decretar el pago de dividendos, lo cual lo realizan siempre que no interfiera con las necesidades de reinversión de las utilidades, de creación de reservas y de mantenimiento de los niveles de capitalización, por lo cual no hay una periodicidad específica para el decreto de dividendos. A la fecha, no existen políticas corporativas ni algún otro documento corporativo que limite o restrinja a Citibanamex al decretar dividendos a sus accionistas.

2.4.3 RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE CIUDADANÍA CORPORATIVA

102-19, 102-20, 102-21, 102-27, 102-29, 102-31, 102-32

En relación con los mecanismos y canales puestos a disposición de los grupos de interés para trasladar inquietudes respecto a temas económicos, ambientales y sociales al Consejo de Administración, Citibanamex cuenta con áreas especializadas que atienden temas de opinión y comentarios de dichos grupos, los cuales son escalados a través de sistemas internos, de acuerdo con la temática y gravedad.

COMPROMISO SOCIAL CITIBANAMEX

En 2008 creamos la Dirección de Compromiso Social dentro de la estructura de Grupo Financiero Citibanamex, que tiene a su cargo las áreas de Banca Sostenible, Fomento Ecológico Banamex, A.C. Fomento Social Banamex, A.C. Fomento Cultural Banamex, A.C. Educación Financiera y Voluntariado.

Esta dirección reporta a la Dirección Corporativa de Desarrollo Institucional, Estudios Económicos y Comunicación que a su vez rinde cuentas a la Dirección General de Grupo Financiero Citibanamex.

El Director General de Grupo Financiero Citibanamex forma parte de los Consejos Directivos de los tres Fomentos y es informado del desempeño de las acciones de Compromiso Social. Con base en los reportes que recibe, participa en el establecimiento de nuevas metas y compromisos para el área. A su vez, él reporta esta información al Consejo de Administración de los Fomentos.

2.4.4 SISTEMA DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

102-25

En Citibanamex realizamos el seguimiento del registro de conflictos de interés en conformidad con la Ley de Grupos. Adicionalmente, acorde con las Reglas Generales de Grupos Financieros (las "Reglas"), publicadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2014, el Comité de Auditoría de Grupo Financiero Banamex –y en su caso los comités de auditoría de las entidades integrantes de dicha sociedad controladora, como lo es Citibanamex– será responsable de la implementación y vigilancia del sistema de prevención de conflictos de interés. Al hacerlo, deberá procurar que su funcionamiento sea en apego a las estrategias y fines de Grupo Financiero Banamex, tomando las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada.

Desde 2016, se implementó el Sistema de Prevención de Conflictos de Interés para Citibanamex, cuyos componentes son:

1. REGLAS Y CONTROLES
2. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE CONSEJEROS
3. ESCALAMIENTO DE CONFLICTOS
4. CAPACITACIÓN Y COMUNICACIÓN
5. MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN
6. GESTIÓN DE REGISTROS

Con base en las políticas internas de Citi y las mejores prácticas corporativas, en Grupo Financiero Citibanamex creamos una serie de comités de gobierno corporativo para facilitar la comunicación e intercambio de información en toda la organización. Algunos de estos comités son requeridos por las políticas internas y otros han sido definidos localmente debido a las necesidades del negocio o de riesgo o simplemente como una buena práctica.

Comité Coordinador del País (Country Coordinating Committee - CCC).	Su propósito es asegurar el intercambio oportuno de información sobre temas que puedan afectar a la franquicia. Está presidido por el CCO de Grupo Financiero Banamex.
Comité de Riesgo, Conciliación y Control (Business Risk, Compliance and Control Committee - BRCC).	Su objetivo es revisar temas relacionados con el riesgo operacional de Control Interno, Legal, Compliance, Anti-Lavado de Dinero, Auditoría, Riesgo Empresarial y otros. Discutir los temas de riesgo y de control más importantes que afectan a las actividades empresariales del país y elaborar planes de acción y evaluar que el entorno de control interno sea adecuado. Éste es presidido por el Director General.
Comité de Activos y Cumplimiento (Asset and Liability Committee - ALCO)	Su objetivo es la revisión de temas relacionados con el capital, liquidez, fondeo y la administración de riesgos.

La información discutida en la mayoría de estos comités es presentada a Citi a través de informes específicos o de las actas de las sesiones.

El cien por ciento de los miembros del órgano de gobierno, es decir 17 consejeros, fueron informados sobre temas anticorrupción mediante el Manual Institucional de Barreras Informativas que firman como parte de su onboarding. Aún no se realiza una capacitación formal al respecto.

NUESTRA VISIÓN ESTÁ BASADA EN EL COMPROMISO AL VIVIR LOS VALORES E INSPIRAR A OTROS A QUE HAGAN LO MISMO

2.5 Ética y cultura

Ética e integridad: 103-1, 103-2, 103-3
Cultura organizacional: 103-1, 103-2, 103-3
102-16, 102-17, 102-26

Estamos comprometidos con mejorar los controles de riesgos, cumplimiento y auditoría, mismos que nos permiten crecer el negocio de manera segura. En todos los niveles jerárquicos nuestros empleados rinden cuentas bajo los más altos estándares de comportamiento ético y profesional para que podamos ofrecer los mejores resultados a nuestros clientes y comunidades.

Cada empleado de Citi ha adquirido el compromiso de brindar el servicio más confiable a nuestros clientes en cada transacción e interacción, al proporcionarles productos o servicios de manera responsable y de acuerdo con nuestra experiencia. De igual forma promovemos que nuestros empleados cumplan con todas las leyes, reglamentos y políticas de Citi –incluyendo nuestro Código de Conducta–. La misión y propuesta de valor de Citi capta la visión de un mundo interconectado, una red en el mundo que conforma un banco global y, a través del cual, Citibanamex se convierte en un socio confiable para sus clientes, accionistas y colegas. Esta visión está basada en el compromiso que sostiene la institución al vivir sus valores e inspirar a otros a que hagan lo mismo.

Al interior de la franquicia global, independientemente de la región, unidad de negocio, función laboral o nivel, Citi alinea sus acciones a los estándares más elevados de ética y conducta profesional con el propósito de preservar la confianza y con ello lograr un impacto positivo financiero, así como social en las comunidades donde ofrece servicios.

El Comité de Ética y Cultura del Consejo de Administración supervisa los esfuerzos de Citi para reforzar y mejorar una cultura de ética a lo largo de toda la firma. En Citi, establecemos y comunicamos nuestros valores y principios a través de nuestro Código de Conducta y nuestros Estándares de Liderazgo, ambas disponibles en forma pública. Asimismo, los empleados reciben capacitación y oportunidades de desarrollo, y participan en iniciativas de compromiso y comunicaciones de líderes sénior. Al hacerlo, reforzamos que nuestros empleados apliquen los valores y principios en todo lo que hacen y en cada una de las regiones en las que Citi tiene presencia.

PARA MANTENER NUESTROS ESTÁNDARES,
PEDIMOS A NUESTROS COLEGAS
QUE SE ASEGUREN DE QUE SUS DECISIONES
PASEN TRES PRUEBAS:

/ SEAN DEL INTERÉS DE NUESTROS CLIENTES /

/ GENEREN VALOR ECONÓMICO /

/ SEAN SIEMPRE SISTEMÁTICAMENTE
RESPONSABLES /

Estas tres pruebas ayudan a nuestros empleados a cumplir con nuestras principales actividades de salvaguardar activos, realizar préstamos de dinero, hacer pagos y acceder a mercados de capital a nombre de nuestros clientes –cada una de los cuales crea una obligación para actuar de manera responsable, hacer todo lo posible para obtener los mejores resultados y manejar riesgos de forma prudente–.

En Citibanamex establecimos un Código de Conducta, con Estándares de Liderazgo disponibles de manera pública, diversas oportunidades de desarrollo y capacitación, así como iniciativas sobre el compromiso de los empleados y las comunicaciones de líderes sénior al respecto. Con esto, reforzamos nuestros cimientos éticos día con día.

PROGRAMA DE ÉTICA

La Oficina de Ética, como parte de Independent Compliance Risk Management (ICRM), es responsable del Programa de Ética, que incluye el reforzamiento de los valores de Citi a través del Código de Conducta, capacitación en torno a este último y la divulgación de iniciativas, como La Ética en Primer Plano. Este programa también incluye administrar la Línea de Ética, además de trabajar directamente con las unidades de negocio y áreas de control para identificar mejoras de control e informar sobre casos significantes a las partes interesadas internas y externas de Citi.

La encuesta “Voz del Empleado Anual de Citi” es una iniciativa cultural clave para recopilar retroalimentación de nuestros empleados, donde incluimos el Índice de Cultura Ética. Este mide los siguientes elementos:

- Comodidad al reportar prácticas no éticas sin miedo a represalias.
- Responsabilidad para identificar y escalar inquietudes.
- Confianza en que Citi toma acción contra violaciones legales o éticas reportadas.
- Creencia de que los colegas actúan con integridad.
- Fomento, por parte de directivos, de conductas éticas, incluso cuando se esté bajo presión.

Los resultados del Índice se han mantenido estables durante varios años, con el 89% respondiendo de manera positiva en 2018, al igual que en 2017 y por encima del 88% en 2016.



CÓDIGO DE CONDUCTA

Establece los estándares de comportamiento ético y profesional esperados por parte de empleados y representantes de Citi al tratar con clientes, colegas de negocio, accionistas y comunidades, así como entre todos ellos. También proporciona una vista general de los requerimientos legales y regulatorios clave, así como políticas globales seleccionadas. El Código aplica para todos los directores y empleados de Citi a nivel mundial. Además, los proveedores que realicen servicios para Citi podrán estar sujetos al código mediante un contrato o acuerdo. El Código está disponible de forma pública en 26 idiomas en nuestro sitio web de relaciones con inversionistas.

Nuestro Código de Conducta ilustra la forma en la cual nuestros empleados pueden tomar decisiones éticas utilizando como referencia una guía para tomar decisiones que identifica criterios clave, a través de los cuales una elección o curso de acción propuesto deberá estar en línea con las pruebas contenidas dentro de nuestra Misión y Propuesta de Valor, y en nuestros Estándares de Liderazgo. El Código fue actualizado en 2017 y aprobado por nuestro Consejo de Administración, con el fin de reforzar la responsabilidad que tienen los empleados de apearse a nuestros valores centrales mientras predicamos con el ejemplo, tomando la responsabilidad de sus decisiones y escalando faltas de conducta reales o potenciales, ya sea suyas o de otros. También resalta la elevada responsabilidad de los altos líderes y directores para ser modelos de una conducta ética en Citi.

LA ÉTICA EN PRIMER PLANO

Citi comparte los resultados de investigaciones de ética reales con los empleados, a través de una comunicación trimestral llamada "La Ética en Primer Plano", para mostrar que sus inquietudes son investigadas mientras subrayan las áreas comunes donde los lapsos éticos pueden ocurrir. La Ética en Primer Plano también incluye acciones correctivas para demostrar que externar una inquietud lleva a una acción significativa. En 2018, las publicaciones de La Ética en Primer Plano abordaron temas como aprender a identificar y escalar asuntos de riesgo de fraude, consideraciones para los empleados involucrados en actividades de negocio fuera de la empresa, el uso responsable de las redes sociales y los requerimientos alrededor de la aceptación de regalos y entretenimiento dentro del negocio.

Al ingresar a Citi, los empleados deben hacer constar que han leído y que cumplirán con el Código. De igual modo, se les pide que reafirmen dicho compromiso de forma periódica, a través de capacitaciones sobre el propio documento. Las violaciones al Código pueden dar como resultado desde una acción disciplinaria hasta el término del empleo.

Cada dos años publicamos una versión actualizada del Código y se imparte un nuevo entrenamiento a todos los empleados, el cual tuvo lugar durante 2018. Tal capacitación sirve como medio para conectar los valores y principios de Citi con el comportamiento y conducta esperados de los empleados. Mediante el uso de escenarios hipotéticos relacionados con la ética en el trabajo, el entrenamiento permite a los empleados reconocer de mejor manera cuándo buscar orientación o reportar asuntos acerca de su conducta o de la de alguien más. También proporciona información sobre los diferentes caminos a través de los cuales pueden lograr ambos cometidos. La capacitación del Código de Conducta se ofrece a nuevos empleados a nivel global, así como a trabajadores contingentes que no son empleados, quienes realizan servicios para Citi.

ESCALAMIENTO DE INQUIETUDES ÉTICAS Y DE NEGOCIOS

Hacemos énfasis a nuestros empleados acerca de la importancia de abordar los asuntos dentro de la Política de Escalamiento global de Citi. Dicha política establece la obligación que tienen los empleados para escalar violaciones o violaciones potenciales a la ley, reglamento o regulación, o incumplimiento o potencial incumplimiento de políticas, procedimientos o del Código de Conducta de Citi. La Política de Escalamiento también proporciona información acerca de los múltiples caminos a través de los cuales los empleados pueden plantear inquietudes, incluyendo, entre otros, a sus directores u otros miembros directivos, a sus representantes de recursos humanos o relaciones laborales, a su asesor legal interno, a un oficial de ICRM designado, al Servicio de Seguridad e Investigación de Citi o al teléfono de la Línea de Ética.



La Política de Escalamiento fue actualizada en 2018 para aclarar la forma en la cual se espera que los empleados escalen cualquier asunto, entre ellas inquietudes acerca de faltas de conducta de empleados relacionadas con prácticas de ventas y para establecer los requerimientos para realizar reportes puntuales sobre asuntos significativos ante los comités gobernantes apropiados y ante el Consejo de Administración. La política establece los requerimientos sobre qué escalar, cuándo escalar y las partes ante quién se debe escalar. Incluye los roles y las responsabilidades para la identificación, los reportes, la investigación, la resolución y el informe a los altos directivos sobre estos asuntos y para la supervisión de los requerimientos y procesos de escalamiento.

La Línea de Ética proporciona cinco canales para los empleados y cualquier tercero involucrado, incluyendo a miembros del público general, para reportar inquietudes relacionadas con comportamientos no éticos a la Oficina de Ética de Citi. La línea telefónica está disponible 24 horas al día, siete días a la semana, con operadores en vivo, quienes pueden ponerse en contacto con traductores en varios idiomas. Otros canales para hacer reportes incluyen una dirección de correo electrónico específica, una línea de fax, un sitio web y una dirección de correo físico.

Creemos que es esencial que los individuos se sientan seguros al momento de plantear una inquietud. Todos los contactos y las investigaciones son tratados de la manera más confidencial posible, siendo consistentes con la necesidad de investigar y abordar el asunto y sujeto a las leyes y reglamentos aplicables. Las inquietudes pueden ser planteadas ya sea de manera anónima o con atribución, y están sujetas a las leyes y reglamentos aplicables. Además, Citi prohíbe toda forma de represalia contra cualquier persona que plantee una inquietud o pregunta de buena fe o contra quien participe en una investigación subsecuente. Los empleados que se involucren en represalias contra un colega porque él o ella planteó una inquietud o pregunta de buena fe, solicitó un acuerdo razonable, reportó una violación o se vio involucrado en una investigación están sujetos a obtener desde acción disciplinaria hasta el término del empleo u otra relación con Citi.

Cada año, la oficina de ética de Citi proporciona a todos los empleados un resumen de los tipos y asuntos recibidos a través de la Línea de Ética, para mostrar el uso de los procesos de ética de Citi y demostrar que plantear inquietudes ante la Oficina de Ética de Citi lleva a una acción significativa dentro de nuestra organización. Algunos ejemplos de dicha acción pueden incluir acciones disciplinarias contra empleados y no empleados de forma individual, el término de la relación con el proveedor, referir a alguien ante autoridades gubernamentales, realizar comunicaciones para nuestra fuerza de trabajo, ofrecer capacitación adicional para empleados y no empleados, o bien hacer cambios a la política de Citi, procesos y procedimientos de negocio y mejoras en controles.

Además, la Oficina de Ética publicita un sitio web interno que proporciona a los empleados actualizaciones acerca del Programa de Ética de Citi e iniciativas, así como de recursos para directores y empleados para aprender más acerca de los valores y principios éticos de Citi.

META ODS 16.5

REDUCIR

CONSIDERABLEMENTE

LA CORRUPCIÓN

Y EL SOBORNO EN

TODAS SUS FORMAS

2.6 Nuestro compromiso con la integridad

2.6.1 POLÍTICA Y PROGRAMA ANTISOBORNO

Anticorrupción y Antilavado de Dinero:103-1, 103-2, 103-3
205-1, 205-2, 205-3

Grupo Financiero Citibanamex/Citigroup, Inc. ("Citi") está comprometido a realizar negocios de acuerdo con los más altos estándares éticos y en total cumplimiento con las leyes y regulaciones en contra del soborno aplicables, incluida la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) de los Estados Unidos y la Ley sobre Soborno (Bribery Act) del Reino Unido, así como las leyes locales contra el soborno de los países en los que opera Citi.

El soborno no tiene lugar en Citi, ya que tiene cero tolerancia al soborno. Los empleados tienen prohibido ofrecer, solicitar, otorgar o aceptar sobornos y otras ventajas financieras indebidas.

El Programa Antisoborno de Citi tiene implementadas políticas, procedimientos y controles internos diseñados para cumplir razonablemente con las leyes anti-soborno. Entre ellas se encuentran supervisión y gobernanza; un proceso de evaluación de riesgos de soborno; comunicación y entrenamiento para todos los empleados; procesos de revisión y preaprobación para gastos de viáticos, hospitalidad, regalos, donaciones y contribuciones caritativas; debida diligencia en relaciones con terceros, transacciones comerciales/negocios y nuevos productos; monitoreo y sistemas de reporte confidenciales; así como controles financieros y mantenimiento de registros y procesos para realizar pruebas de manera independiente.

Los equipos de Gestión de Riesgo y Cumplimiento Independiente (ICRM, por sus siglas en inglés), Antisoborno y Evaluación de Riesgos llevan a cabo cada año la evaluación de riesgos antisoborno, que busca cumplir con las expectativas regulatorias cuantificando los riesgos inherentes y evaluando la calidad de los controles de anti-soborno en las líneas de negocios y base de clientes de Citi. La evaluación de riesgo incluye la revisión de la calidad del entorno de control anti-soborno de la empresa.

El Programa establece un marco global para identificar, evaluar y mitigar los riesgos potenciales de soborno asociado a los proveedores. Este marco, basado en riesgo, brinda los elementos para determinar los niveles de riesgo de un proveedor y establece los requerimientos y controles aplicables, incluido el lenguaje anticorrupción adecuado en los contratos, para dar seguimiento y supervisión durante el ciclo de vida de la relación del proveedor. Se espera que todos los proveedores, incluyendo agentes, realicen sus actividades relacionadas con Citi de acuerdo con los más altos estándares de conducta de negocios, lo que incluye el cumplimiento de las leyes aplicables que prohíben el soborno, corrupción, fraude y falsedad en declaración, así como evitar, incluso en apariencia, acciones indebidas. Los proveedores deberán asegurarse que tienen las políticas y procedimientos adecuados para cumplir con todas las leyes aplicables.

En lo relativo a viáticos y hospedaje, estos conceptos están incluidos dentro de la Política AntiSoborno de Citi, sus procesos y procedimientos. En estos documentos se detallan los requisitos que se deben cumplir al otorgar o aceptar viáticos u hospedaje, o ambos, los cuales cumplen con la normatividad local aplicable.

El Programa Global de Antisoborno es supervisado por el director de Cumplimiento de Citi, con el apoyo del oficial de Cumplimiento de Antisoborno de Citibanamex en México. Las actualizaciones al programa son informadas a la alta dirección a nivel regional y global. En México, Citibanamex brinda entrenamiento anual en línea para temas de lavado de dinero, sanciones y antisoborno, que se complementa con comunicaciones de concientización específicas según sea necesario.

Los empleados que se involucren o faciliten el soborno o bien que no cumplan con todas las leyes y reglamentos antisoborno aplicables, así como las Políticas Antisoborno y las políticas de Citi relacionadas, estarán sujetos a medidas disciplinarias que incluso podrían resultar en la terminación de la relación laboral existente. Citi se reserva el derecho de finalizar inmediatamente cualquier relación comercial que viole nuestros altos estándares éticos y nuestro compromiso con las finanzas responsables.

CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

En 2018, existieron cero casos de violaciones legales a la regulación antisoborno (incluyendo leyes locales y extranjeras extraterritoriales que aplican a Citibanamex a través de la Política Antisoborno de Citi).

Consulte la declaración pública del Programa Antisoborno de Citi.

<https://www.citigroup.com/citi/investor/data/antibribery.pdf?ieNocache=93>

2.6.2 GESTIÓN DE RIESGOS Y COMPLIANCE

102-11, 102-29, 102-30, 102-33, 102-34

Gestión de riesgos: 103-1, 103-2, 103-3

201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS9

En Citibanamex contamos con un proceso de administración integral de riesgos cuyo objetivo es identificarlos, medirlos, dar seguimiento de su impacto en la operación y controlar sus efectos sobre las utilidades y el valor del capital.

El Consejo de Administración asume una responsabilidad al respecto, participando en el Comité de Riesgos, apoyado por el Comité de Activos y Pasivos, así como por la Unidad Especializada de la Administración Integral de Riesgos. Actualmente, se está efectuando un esfuerzo institucional con el objeto de cumplir, tanto a nivel de sistemas de información como de gestión y reporte de riesgos, con los estándares emitidos por el Comité de Basilea en materia de capitalización y administración de riesgos, para de esta forma cumplir con los estándares internacionales en la materia.

Cabe señalar que el Comité de Riesgos considera algunos temas económicos, ambientales y sociales en el desarrollo de sus funciones regulatorias. Además, la administración cuenta con áreas especializadas que atienden temas de opinión y comentarios de los grupos de interés, mismo que son escalados a través de sistemas internos, dependiendo de la temática y gravedad.

Existen 148 políticas de Compliance de Citi a nivel global que se aplican en Citibanamex, de las cuales 57 son locales. A través de ellas se previenen los riesgos relacionados de cumplimiento normativo y se establecen estándares de conducta para mitigar riesgos de conflicto de interés, fraude, soborno, corrupción y lavado de dinero, por mencionar algunos.

Compliance proporciona soporte y asesoría a los negocios de Citibanamex, tanto para la implementación de las políticas como en su aplicación diaria. Estas actividades se complementan con comunicados a los colaboradores y estrategias de capacitación periódica.

2.6.3 PROGRAMA ANTILAVADO DE DINERO

Anti-Corrupción y Anti-Lavado de Dinero:103-1, 103-2, 103-3

Citi creó un Programa Antilavado de Dinero (AML) para proteger a sus clientes, nuestra franquicia y al sistema financiero global de los riesgos del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

El programa se centra en cuatro acciones fundamentales:

/ PREVENCIÓN /

/ DETECCIÓN /

/ GENERACIÓN DE INFORMES /

/ GOBERNANZA /

El programa incluye a más de 6,800 empleados en todo el mundo, incluidos más de 450 oficiales ALD designados que cubren cada negocio, función y área geográfica de Citi, incluido México.



2.6.4 CAPACITACIÓN

De acuerdo con el estándar global de capacitación, los cursos sobre ética, anticorrupción y prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo son obligatorios para todos los niveles, desde los altos ejecutivos hasta los mandos medios gerenciales, pasando por el resto de los colaboradores del Grupo Financiero Citibanamex.

Un número de 47,063 empleados concluyeron por lo menos un curso sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de Citi (esta cifra incluye a empleados que dejaron la compañía en 2018 y que concluyeron su capacitación).

En México en el 2018 se han impartido capacitaciones en materia de prevención de lavado de dinero, cumplimiento antisoborno y corrupción, entre otros, de acuerdo con la siguiente tabla:

Temática	2016	2017	2018
Cursos e-learning/tutoriales	140,487	181,426	247,088
Política lavado de dinero	38,528	36,863	63,820
Tendencias de alto riesgo-lavado de dinero	232	27	11
Estándares internacionales en política de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	450	31	36
Política lavado de dinero-sanciones, antisoborno y anticorrupción	34,841	54,016	57,011
Código de Conducta	37,469	8,444	50,286
Cumplimiento	981	1,241	1,699
Antisoborno y anticorrupción	75	2,104	2,426
Sistema de operaciones inusuales	-	-	-
Barreras informativas	4,195	4,917	1,687
Ética y escalamiento	8,567	9,647	9,144
Comunicaciones electrónicas impropias	8,455	10,285	8,259
Privacidad e información de cumplimiento ***	-	47,178	13,558
Otros	6,694	6,673	39,151
Cursos presenciales de cumplimiento	5,457	701	49
Cursos en video	-	-	-
Totales	145,944	182,127	247,137

3

Nuestra oferta

COMERCIAL

OPERAMOS BAJO UN
MODELO DE BANCA
UNIVERSAL CENTRADO
EN EL CLIENTE Y LE
OFRECEMOS UNA OFERTA
INTEGRAL DE PRODUCTOS
Y SERVICIOS A TRAVÉS DE
NUESTRAS SUBSIDIARIAS

3.1 Productos y servicios

102-2, 102-6, 102-7

En Grupo Financiero Citibanamex operamos bajo un modelo de banca universal centrado en el cliente. Esto nos permite ofrecer una oferta completa de productos a través de nuestras distintas subsidiarias, así como ejecutar de forma eficiente estrategias de venta cruzada, como el caso de los productos de nómina. Ofrecemos principalmente productos y servicios a través de las siguientes áreas o líneas de negocio:

PACTO MUNDIAL

Principio 9.

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Banca Comercial

Ofrece productos de captación a través de productos tradicionales como depósitos a la vista y a plazo y sociedades de inversión (a través de Operadora Citibanamex), préstamos personales a través de nómina y mercado abierto. Es responsable de la operación de los canales masivos de Citibanamex. La Banca Comercial se encarga también de la distribución de productos de otras subsidiarias del grupo mediante su red de sucursales.

Banca Empresarial, Banca de Gobierno e Instituciones (BE & BGI)

Brinda soluciones integrales a la medida en captación, inversión y crédito a negocios medianos, corporaciones regionales o multinacionales y gobiernos locales. Sus productos están orientados a mejorar y facilitar la operación de sus clientes, pues incluyen líneas de crédito para capital de trabajo, proyectos de expansión y consolidación de pasivos, soluciones de tesorería y cobranza, entre otros. Esta línea de negocio se divide en dos grandes segmentos: Banca Empresarial y Banca de Gobierno e Instituciones.

Banca Hipotecaria

Atiende la demanda de vivienda de los clientes de forma profesional y responsable. Para este fin rediseñamos el producto hipotecario al incrementar la oferta de valor en todos sus componentes y al hacerlo aún más competitivo. Hipoteca Perfiles considera los niveles de enganche y calidad crediticia de cada cliente para establecer su tasa de interés al lograr un esquema de precio en función del riesgo; asimismo, mejoramos la oferta de valor de los seguros de vida, daños y desempleo asociados al crédito. Fue lanzado en junio 2015 y es utilizado para créditos de adquisición de vivienda y para mejorar las hipotecas que nuestros clientes pudieran tener en otras instituciones de crédito.

Por otro lado, Citibanamex participa de forma activa en el programa Infonavit Total desde 2008 para potenciar la capacidad operativa de Citibanamex y la del propio Infonavit, al incorporar todas las ventajas de costo, escala, controles y facilidad operativa; es decir, la coparticipación de un crédito que otorga el Infonavit conjuntamente con Citibanamex, a través del cual una persona que cotiza en el instituto puede incrementar su capacidad de crédito para comprar una vivienda nueva o usada de cualquier valor.

Tarjetas de Crédito

Tarjetas Banamex, sistema operado por la Sofom, está dirigido a personas físicas mayores de 18 años y otorga líneas de crédito revolventes. El medio de acceso a la línea de crédito se realiza a través de la tarjeta para compras en establecimientos y retiros de efectivo en cajeros automáticos y sucursales. Las tarjetas ofrecidas por Tarjetas Banamex cuentan con una amplia gama de atributos, que se ajustan a las necesidades de los clientes. Se han otorgado beneficios a quienes cuentan con un buen comportamiento de uso y pago de su tarjeta. Asimismo, se ha fortalecido la relación con los clientes a través de diversas estrategias y promociones para beneficio de ellos, fortaleciendo la imagen de la marca y contribuyendo al crecimiento del negocio.

NUESTROS PRINCIPALES CLIENTES
SE ENCUENTRAN EN LOS SIGUIENTES
SECTORES: AUTOMOTRIZ, PETROLERO,
FINANCIERO, PAPELERO, AGROPECUARIO,
MANUFACTURERO, TELECOMUNICACIONES,
CONSTRUCCIÓN Y GOBIERNO ESTATAL Y
FEDERAL, ENTRE OTROS.

GRUPO DE CLIENTES INSTITUCIONALES (INSTITUTIONAL CLIENTS GROUP, ICG), QUE INCLUYE:

Banca Corporativa

Es el enlace del Grupo Financiero Citibanamex con los principales clientes corporativos, entidades del Gobierno Federal e instituciones financieras. Ofrece servicios de banca universal, desde productos y servicios transaccionales de crédito y manejo de efectivo, hasta soluciones a la medida de crédito, administración de riesgos, tesorería y asesoría estratégica en banca de inversión, al incluir fusiones y adquisiciones, reestructuras de balance, emisiones públicas de deuda y capital y financiamiento a proyectos.

Cubre las necesidades de empresas financieras al brindar su apoyo directamente en operaciones de gran relevancia y fortalece sus relaciones comerciales y estratégicas con los clientes corporativos del sector privado.

Sector Público

Dentro de ICG se maneja la relación de negocios con las entidades más relevantes del gobierno federal. Entre los clientes del sector público que maneja ICG destacan: Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, Petróleos Mexicanos, Comisión Federal de Electricidad, Gobierno de la Ciudad de México, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y Banca de Desarrollo, entre otros importantes entidades de la administración pública federal.

Utiliza nuevas tecnologías y soluciones financieras para reducir costos y agregar valor a las entidades gubernamentales, al promover un vínculo más estrecho entre el gobierno y los ciudadanos.

Banca Transaccional

Ofrece productos y servicios tales como cuentas de cheques en moneda nacional y Dólares Citibanamex; manejo de efectivo, incluyendo servicios de pagos y cobranza; banca electrónica, que incluye BancaNet Empresarial, BancaNet Directo, CitiDirect Online Banking y Digitem; centros de procesamiento de efectivo; tarjetas corporativas tales como Tarjeta Citibanamex Corporativa, Tarjeta de Compras Citibanamex, Tarjeta de Distribución Citibanamex, Tarjeta Ejecutiva y TU Citibanamex (Tarjeta Universal prefondada); soluciones de manejo de efectivo globales; servicios fiduciarios, de custodia y liquidación de valores local y crossborder, así como servicios de financiamiento directo al comercio exterior, cartas de crédito y standbys, junto con financiamiento a cadenas de proveedores.

Tesorería

Opera 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 el banco, el manejo de la posición propia del negocio de tesorería y la atención a los distintos segmentos de clientes con necesidades en productos de estos tres mercados.

Citibanamex Casa de Bolsa

A 47 años de su fundación, tiene presencia en México como una de las casas de bolsa líderes en el mercado nacional.

Con fecha del 27 de noviembre del 2017, Citibanamex Casa de Bolsa firmó diversos contratos cuyo propósito era la venta de su participación accionaria de la subsidiaria Impulsora de Fondos, donde Citibanamex Casa de Bolsa transmitió la plena propiedad de su parte accionaria en Impulsora de Fondos a un tercero. El acuerdo también implica la firma de nuevos contratos de distribución de los fondos que ofrezca dicho tercero. El precio de venta fue pactado a valor de mercado. El 13 de septiembre de 2018 las autoridades correspondientes emitieron la autorización de la separación de Impulsora de Fondos como entidad financiera integrante del Grupo Financiero. El 21 de septiembre de 2018, Citibanamex Casa de Bolsa realizó el endoso en propiedad de las acciones que mantenía en Impulsora de Fondos a favor de dicho tercero.

Citibanamex Casa de Bolsa incorpora el componente bursátil a la oferta de productos del Grupo Financiero Citibanamex, con los siguientes servicios:

- Mercados y préstamo de valores.
- Análisis bursátil.
- Operación y asesoría a clientes institucionales.
- Colocación de acciones y participación en ofertas en el mercado local de capitales.
- Colocación de deuda y participación en ofertas en el mercado local de capitales.
- Custodia de valores.
- Mercado electrónico.

Administración Patrimonial

Con más de 50 años de experiencia, brinda asesoría de valor y promueve la eficaz administración de recursos de terceros. 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. Está integrada por Afore Citibanamex, Operadora Citibanamex, Fiduciario Citibanamex, Seguros Citibanamex y Pensiones Citibanamex.

Seguros Citibanamex

Enfoca su labor en la operación y venta de productos de seguros de vida, accidentes y daños, incluyendo seguros con componente de inversión. Es una de las aseguradoras más rentables de la industria en México.

Pensiones Citibanamex

Operador autorizado del negocio de pensiones desde 1997, maneja el producto de rentas vitalicias derivadas de la seguridad social, el cual consiste en que a cambio de recibir un monto constitutivo (prima única). Pensiones Citibanamex se obliga a pagar periódicamente una pensión actualizada anualmente con la inflación durante la vida del pensionado o sus beneficiarios.

Afore Citibanamex

Opera desde 1997. Posteriormente el grupo vendió 48% de su participación en esta empresa, para en 2002 recomprarla y fusionarla con Afore Garante, propiedad de Citigroup. Maneja cinco Siefos básicas, una de previsión social y dos adicionales, siendo estas últimas Afore Citibanamex de Aportaciones Voluntarias y Afore Citibanamex de Aportaciones Voluntarias Plus, mismas que ofrecen los beneficios autorizados por la LISR a las aportaciones voluntarias y aportaciones de ahorro a largo plazo.

Administración de Activos

Administra fondos y portafolios de inversión a través de su operadora. Tiene más de 60 años de experiencia y cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados que ofrece a sus clientes una extensa gama de productos y servicios, siempre apegados a los más altos estándares fiduciarios y a las mejores prácticas financieras.

El 28 de noviembre de 2017, Citibanamex y BlackRock anunciaron un acuerdo definitivo para que BlackRock adquiriera el negocio de administración de activos de Citibanamex Asset Management, operación sujeta a aprobación regulatoria y condiciones específicas de cierre. Además, ambas instituciones celebrarían un acuerdo de distribución para ofrecer los productos de administración de activos de BlackRock a clientes de Citibanamex en México. El acuerdo fortalece la sólida relación que ya existía entre BlackRock y Citi y reúne a dos líderes en la administración de inversiones para brindar a sus clientes una oferta más amplia de productos, mejores tecnologías y capacidades de administración de riesgo.

División Fiduciaria

Brinda soporte a sus clientes, desde el inicio de la negociación hasta la firma de los contratos y durante toda su vigencia, al permitir así estructurar toda clase de negocios fiduciarios, de los esquemas más sencillos a operaciones complejas como lo son los negocios estructurados.

Sus servicios abarcan fideicomisos, mandatos y comisiones mercantiles enfocados en personas físicas, entidades de gobierno y personas morales nacionales e internacionales.

Banca Patrimonial y Privada

Áreas especializadas de asesoría en inversiones para la gestión integral de patrimonios de personas físicas de alto valor, de acuerdo con las necesidades y montos de inversión individuales.

Ofrece, a través de un equipo de profesionales certificados y altamente calificados, atención personalizada y 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, seguros, créditos hipotecarios, créditos personales y tarjetas de crédito, entre otros, en condiciones preferenciales y que resultan en una adecuada gestión del patrimonio y de las necesidades bancarias y transaccionales de nuestros clientes.

EN SEPTIEMBRE DE 2018, EN CITIBANAMEX CERRAMOS DOS ALIANZAS ESTRATÉGICAS: SE CONSOLIDÓ LA VENTA DE LA IMPULSORA DE FONDOS A BLACKROCK, LÍDER MUNDIAL EN ADMINISTRACIÓN DE INVERSIONES Y RIESGOS, CON UN ACUERDO DE DISTRIBUCIÓN PARA OFRECER PRODUCTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DE BLACKROCK A NUESTROS CLIENTES; POR OTRA PARTE, CERRAMOS TAMBIÉN UN ACUERDO DE DISTRIBUCIÓN DE LARGO PLAZO ENTRE CITIBANAMEX Y CHUBB, COMPAÑIA DE SEGURIDAD DE PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD CIVIL MÁS GRANDE DEL MUNDO

Las calificaciones de Citibanamex al cierre de 2018 se detallan en la tabla siguiente:

	Fitch Ratings				Moody's				Standard & Poor's		
	Corto plazo	Largo plazo	Viability rating	Support rating	Corto plazo	Depósitos largo plazo	Largo plazo	BCA*	Corto plazo	Largo plazo	SACP*
Escala Nacional	F1+ (mex)	AAA (mex) Negativa	a-	1	MX-1		Aaa.mx Estable	baa2	mxA-1+	mxAAA Estable	a-
Moneda local	F1	A Negativa			P-2	A3	A3 Estable		A-2	BBB+ Estable	
Moneda extranjera	F1	A Negativa			P-2	A3	A3 Estable		A-2	BBB+ Estable	

DENTRO DE NUESTRA AMPLIA CARTERA DE PROYECTOS SOBRESALEN ALGUNOS QUE TIENEN ESPECIAL IMPACTO SOCIAL Y/O AMBIENTAL. NOS PREOCUPAMOS POR OFRECER SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS ACTUALES Y QUE CONTRIBUYAN A UNA MEJOR SOCIEDAD Y LA MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

3.2 Productos que tienen impacto social y/o ambiental

FS7, FS10

En Citibanamex también integramos la sostenibilidad a nuestra estrategia de negocio y tenemos como objetivo que todos los productos y servicios ofrecidos tengan un impacto ambiental y social positivo para nuestro país. Una de nuestras estrategias para lograrlo es la promoción de negocios sostenibles que promuevan estos beneficios comunes.

En Citibanamex hemos sido partícipes activos en la promoción del desarrollo de México en todas sus regiones y en cada uno de los diferentes ciclos económicos.

META ODS 8.10
FORTALECER LA CAPACIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS NACIONALES PARA FOMENTAR Y AMPLIAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS, FINANCIEROS Y DE SEGUROS PARA TODOS

3.2.1 INCLUSIÓN FINANCIERA

Inclusión y Educación Financiera: 103-1, 103-2, 103-3
 FS13, FS14

En Citibanamex tenemos el firme compromiso de que todas las personas puedan tener acceso a productos y servicios financieros, sin importar su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición, incluida la microfinanciación, para impulsar el progreso.

En línea con la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), creada en 2016 para que los servicios financieros se convirtieran en un derecho de todos, en Citibanamex establecimos una unidad dedicada a la promoción de la inclusión financiera, la cual agrupa todos los esfuerzos de nuestra institución para brindar mayor acceso a los servicios bancarios cuyos objetivos de desarrollo sostenible buscan poner fin a la pobreza, empoderar a las mujeres y reducir la brecha de la desigualdad.

De acuerdo con datos de Boston Consulting Group, el aumento del 1% en la inclusión financiera de un país se traduce en el aumento del 3.6% del PIB per capita.

A nivel internacional, la unidad global de inclusión financiera "Citi Inclusive Finance" se especializa en el desarrollo de estrategias y programas que expanden el acceso a servicios financieros a través de alianzas con diversos actores en más de 40 países.

Citi Inclusive Finance, además, colabora con Citibanamex en la implementación de políticas y programas globales para la inclusión financiera, y desarrolla estrategias, políticas y programas realizando alianzas con empresas multinacionales, agencias multilaterales, inversionistas especializados y proveedores de tecnología, entre otros, en busca de transferir las mejores prácticas al sector.

En Citibanamex ofrecemos servicios a clientes que se encuentran en todo el espectro socioeconómico. Productos como Transfer contribuyen a que cada vez más mexicanos tengan acceso al sistema financiero con productos más convenientes, sin límites de saldo mínimo y con precios accesibles. La oferta Transfer pone a disposición de los clientes herramientas prácticas de educación financiera, accesibles desde el teléfono celular, para desarrollar capacidades financieras de los usuarios al mismo tiempo que utilizan los productos de Citibanamex.

TRANSFER CITIBANAMEX Y SALDAZO

Entre nuestros esfuerzos para contribuir a la inclusión financiera en México, destacan el desarrollo de productos como Transfer Citibanamex, que potencializa la bancarización de las personas gracias a su modelo innovador de operación a través del móvil o fuera de sucursales bancarias. Dicho programa es una alianza entre Citibanamex, Inbursa y América Móvil que promueve una economía incluyente en México.

Transfer Citibanamex es la plataforma de pagos digitales pionera y la más importante de México. Su aplicación móvil ofrece una forma fácil, rápida y segura para realizar operaciones las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Transfer Citibanamex se ha consolidado, desde su lanzamiento en 2012, como uno de los principales motores de la inclusión financiera, al convertir el celular en una herramienta útil para consultar saldos, hacer retiros en cajeros automáticos sin tarjeta y enviar y recibir dinero. Este producto cuenta con más de 2.1 millones de clientes, de los cuales más del 10% son nativos digitales, es decir, que nunca han pisado una sucursal bancaria.

Considerando que, en México, de los 79.1 millones de adultos, el 53% (41.8 millones) no cuenta con una cuenta bancaria, Saldazo y Transfer representan el proyecto de bancarización más ambicioso de todos los bancos en la región latinoamericana.

Ambos programas representan más de 10.9 millones de cuentas al cierre de diciembre 2018, de las cuales más de 1.3 millones pertenecen a beneficiarios de programas sociales gubernamentales, que son algunos de los ciudadanos más vulnerables financieramente en el país.

Durante 2018, el número de clientes aumentó 22%, al pasar de 8.9 millones a 10.9 millones de clientes de forma anual. En términos de saldo, se registró un incremento anual del 26% al cierre de diciembre 2018, al ubicarse en 3,310 millones de pesos.

SECRETARÍA DE BIENESTAR - PROGRAMA DE PENSIÓN PARA EL BIENESTAR

Apoyo a 1.3 millones de beneficiarios del programa social para adultos mayores, a quienes se les brinda la tarjeta (incluyendo reposiciones) para recibir el apoyo económico y tener acceso a la red Citibanamex para retiros y compras.

ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018 muestran que, en los últimos seis años, 14.6 millones de adultos adquirieron al menos un producto financiero, de los cuales 12.3 millones obtuvieron una cuenta de captación.

En 2018, Transfer Citibanamex y Saldazo integraron 10.9 millones de cuentas registradas. Esto representa el 73% del crecimiento del país en inclusión financiera. En agosto de 2018, Citibanamex ha contribuido con el 57% del total de las cuentas de captación de expediente simplificado (N2) en el país a través de Transfer y Saldazo, que es el único producto del banco que se apertura con este producto.

Durante el cuarto trimestre de 2018, más de 8.9 millones de personas han adquirido su tarjeta Saldazo en cualquiera de las más de 18,000 tiendas Oxxo en todo el país.

En este sentido, nuestros clientes disfrutaban de beneficios como depósitos y retiros en la misma tienda, promociones exclusivas y el uso de la plataforma de pagos móviles (84% de ellos tienen su celular vinculado con su cuenta Saldazo). A través de este canal, se abren en promedio 6,200 cuentas diarias.

CRECIMIENTO DE RED DE CORRESPONSALES

Al cierre de 2018, en Citibanamex contábamos con 27,489 corresponsales bancarios bajo la marca Citibanamex Aquí, que ofrecen servicios financieros a través de una extensa red de puntos de atención conformados, principalmente, por oficinas telegráficas, cadenas de tiendas de conveniencia y cadenas de tiendas de autoservicio.

La red Citibanamex brinda una cobertura en más de 1,313 municipios distribuidos en más de 373 ciudades y localidades de la República Mexicana. De estos municipios, en el 33%, que representa el 53% de los municipios a nivel nacional, no hay presencia de ningún otro banco.

En nuestros corresponsales ofrecemos los siguientes servicios: disposición de efectivo con tarjetas de débito y crédito Citibanamex, depósitos a cuentas de débito, depósitos a cuenta de cheques Citibanamex (tradicional y concentradora), pagos a tarjetas de crédito Citibanamex y pago de más de 1,800 servicios. Durante 2018, se realizaron 60.9 millones de operaciones bancarias (promedio mensual de 5.06 millones de operaciones) y 99.01 millones de operaciones relacionadas con el producto Transfer Citibanamex (promedio mensual de 8.25 millones de operaciones) a través de la red de corresponsales.

El alcance de las actividades de los corresponsales resulta muy importante en la bancarización e inclusión financiera, al ser el principal canal para Transfer Citibanamex tanto en la colocación (aperturas) como en la recepción de depósitos y el retiro de efectivo.

Con base en la clasificación de pobreza de Coneval y los niveles de inclusión financiera, se presenta a continuación la penetración en corresponsalías que tenemos en municipios. Las corresponsalías bancarias tienen una gran relevancia en el crecimiento de los niveles de inclusión financiera ya que, gracias a su amplia cobertura de establecimientos en el país, cada vez más personas tienen acceso al sistema financiero formal para realizar algunas transacciones financieras de manera fácil, accesible y conveniente.





Nivel de pobreza	Nivel de inclusión financiera	Municipios	Corresponsales
No pobre y no vulnerable	Alta	42	4,153
No pobre y no vulnerable	Baja	14	528
No pobre y no vulnerable	Muy alta	29	6,933
No pobre y no vulnerable	Muy baja	16	235
No pobre y no vulnerable	(En blanco)	6	0
Pobreza extrema	Baja	1	0
Pobreza extrema	Muy baja	268	64
Pobreza moderada	Alta	133	4,692
Pobreza moderada	Baja	229	2,792
Pobreza moderada	Muy alta	16	1,340
Pobreza moderada	Muy baja	1,488	2,093
Pobreza moderada	(En blanco)	19	1
Vulnerabilidad por carencia social	Alta	27	2,435
Vulnerabilidad por carencia social	Baja	36	302
Vulnerabilidad por carencia social	Muy alta	13	1,556
Vulnerabilidad por carencia social	Muy baja	142	233
Vulnerabilidad por carencia social	(En blanco)	9	132
Total general		2,488	27,489

Durante el 2018, con el objetivo de incrementar puntos de contacto y red de corresponsales para ofrecer servicios bancarios (depósitos en efectivo), se hizo un convenio con Farmacias Guadalajara, que cuenta con una red de 2,031 puntos de venta, y con Farmacias del Ahorro, que tiene una red de 1,597 puntos.

INVESTIGACIÓN ECONÓMICA Y EL ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA

En Citibanamex fuimos pioneros en la creación de un departamento especializado en la investigación económica. Además, nuestra presencia en las 32 entidades del país y amplia cobertura, aunado a los 135 años de experiencia que nos respaldan, nos convierten en especialistas de la actividad económica y evolución de las zonas socioeconómicas de México.

El Índice de Inclusión Financiera, realizado por Educación Financiera en colaboración con Estudios Económicos Citibanamex, es pionero en su tipo al dar a conocer el alcance y avance del sector financiero a nivel estatal y municipal del país. Provee, además, información relevante para que los diferentes actores de la sociedad – autoridades, instituciones financieras y académicos, entre otros– conozcan los factores determinantes de la inclusión financiera en México, así como su contribución con el desarrollo económico.

Sólo el 9% de los municipios del país tienen inclusión financiera alta, mismas zonas que tienen el mayor desarrollo económico y concentran el 60% del PIB nacional. En 83% de los municipios se considera que hay baja o muy baja inclusión.

META ODS 9.3

AUMENTAR EL ACCESO DE LAS PEQUEÑAS INDUSTRIAS Y OTRAS EMPRESAS, PARTICULARMENTE EN LOS PAÍSES EN DESARROLLO, A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, INCLUIDOS CRÉDITOS ASEQUIBLES, Y SU INTEGRACIÓN EN LAS CADENAS DE VALOR Y LOS MERCADOS

3.2.2 PRODUCTOS PYMES

Desde el periodo 2015-2016 se pusieron en marcha ambiciosos programas para impulsar la colocación de crédito a PyMEs y durante 2018 continuamos ampliando los alcances de dichos programas.

CRÉDITO PARA NEGOCIO SUSTENTABLE

Implementamos el programa Crédito Negocio Sustentable desde el área de Banca Sostenible en alianza estratégica con el Banco Interamericano de Desarrollo, dirigido a PyMEs que destinen los recursos del préstamo a proyectos enfocados en energía renovable y sostenibilidad, y que cuenten con viabilidad técnica, comercial y financiera.

Desde su implementación en agosto de 2015 y hasta noviembre de 2018, se han otorgado 951 créditos por un monto acumulado de 1,484 millones de pesos.

SISTEMA ECO

El eje del programa es la calculadora energética Sistema Eco (<https://sistemaeco.org>), una plataforma en línea de acceso gratuito que sirve para que el usuario conozca su potencial de ahorro al sustituir sus equipos actuales, (motores, aire acondicionado, iluminación y refrigeración) por los equipos más eficientes en el mercado. En 2017, además, se sumaron paneles solares y calentadores de agua solares en el alcance de la calculadora de este proyecto. Para brindar certidumbre sobre los cálculos, TÜV Rheinland certificó la metodología de cálculo.

MUJERES PYME

En el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer, se puso en marcha el programa de financiamiento Mujeres PyMEs donde Citibanamex se posicionó como líder al colocar más de 5,700 créditos desde el arranque del programa por más de 4,300 millones de pesos (47% de participación de mercado).

CRÉDITO JOVEN

Programa Crédito Joven, dirigido a empresarios menores de 31 años, con o sin negocio actualmente. Desde su implementación, se han colocado más de 1,240 millones de pesos para nuevos proyectos de cerca de 4,780 jóvenes emprendedores, lo que nos convierte en el banco que más créditos otorga a este segmento (más del 59% de participación de mercado en ambos casos).

CRÉDITO RIF

Programa de Crédito RIF, dirigido a personas físicas registradas bajo el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF). Es un régimen que te permite gozar de los beneficios de ser formal, emitir facturas e informar bimestralmente tus ventas y gastos. Para quien tiene comercios como tienda de abarrotes, carnicería, papelería, tianguista, locatario de mercado, vendedor sin local fijo, taxista, plomero, herrero, carpintero, peluquero, entre otros.

Desde su implementación en 2016 se han otorgado más de 380 millones de pesos a más de 3,200 empresarios registrados bajo este régimen.

COLABORACIÓN CON NAFIN

En 2018, continuamos participando con Nacional Financiera (NAFIN) en programas para distintas regiones y estados del país. En lo que va de 2018, ha colocado 490 millones de pesos a través de 19 programas estatales de impulso y fortalecimiento económico de PyMEs. Al cierre del 2018, la cartera vigente total con Nafin alcanzó los 23,050 millones, 74% de los cuales cuenta con algún tipo de garantía Nafin.

3.2.3 SEGUROS CITIBANAMEX

Constituye el negocio de Bancaseguros del Grupo Financiero Citibanamex. Esta línea de negocios complementa la oferta de servicios financieros con una amplia gama de seguros, entre los que destacan vida individual, accidentes personales, auto individual y flotilla, hogar, daños para pequeñas y medianas empresas y productos de vida con componente de inversión.

Los productos de Seguros Citibanamex se comercializan principalmente a clientes Citibanamex a través de su red de sucursales y canales alternos. Seguros de vida y daños a acreditados y cuentahabientes es otra de las líneas de negocio que ofrece. Este negocio considera los seguros asociados a los productos bancarios, como créditos hipotecarios, créditos PyMEs, tarjetas de crédito, créditos personales, y a productos de captación (cuentas de cheques, nómina, débito, etc.), entre otros.

Logros Citibanamex

Como aseguradora de Grupo Financiero Citibanamex, tenemos el reto de fomentar la cultura del seguro y del ahorro. Es por ello que respondemos a estas necesidades sociales con una alternativa llamada Logros Citibanamex. Con ella, nuestros clientes ahorran mientras están protegidos, ya que cuentan con seguro de vida por una suma asegurada igual a la meta de su ahorro.

De este modo, se atiende una gran parte de la población, al ofrecer la posibilidad de contar con un ahorro al momento de llegar a una edad avanzada o para garantizar la educación universitaria de sus hijos.

ALIANZA CITIBANAMEX - CHUBB

En 2018 se firmó una alianza de 10 años entre Citibanamex y Chubb, especialista en seguros de daños, auto, lifestyle, hogar, enfermedades y PyMEs, que complementará la oferta del portafolio de seguros para ser los mejores para nuestros clientes e incrementar el valor de los canales tradicionales y digitales.

3.2.4 AFORE CITIBANAMEX

La misión de Afore Citibanamex es ser líder en el mercado de administración de fondos para el retiro en México, sobre la base de un enfoque de servicio al cliente, la mejora continua de nuestros procesos y los sólidos principios éticos que nos caracterizan. Nuestra larga tradición en el mercado y el talento de nuestra gente nos permite estar a la vanguardia en servicios al cliente y en las estrategias de inversión sujetas a riesgos controlados, que generen los mejores rendimientos y a la vez brinden una adecuada seguridad y confianza a los trabajadores que nos confían sus fondos para el retiro.

PROMOCIÓN DEL AHORRO

El ahorro voluntario es cualquier cantidad de dinero que se aporta de manera voluntaria a la cuenta individual, con el fin de incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro.

Entre los tipos de aportaciones voluntarias se encuentran:

Ahorro voluntario en Siefores básicas	Son las aportaciones para incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro. Estas aportaciones se pueden depositar en cualquiera de las cuatro Siefores básicas sin que exista alguna restricción por la edad del trabajador.
Ahorro voluntario con perspectiva de largo plazo	Son aportaciones para incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro que brindan la opción de obtener un beneficio fiscal (deducibilidad) y de poder recibir un seguro de vida por medio del Plan de Ahorro Voluntario Plus. Estas aportaciones se realizan en la Siefore Banamex de Aportaciones Voluntarias Plus, S.A. de C.V.
Ahorro voluntario. Aportaciones de ahorro a largo plazo (ALP)	Son las aportaciones para incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro, que se pueden realizar con un diferimiento anual; es decir, si las aportaciones se realizan antes de presentar la declaración anual, pueden ser incluidas en el mismo ejercicio fiscal. Estas aportaciones se depositan en la Siefore Banamex de Aportaciones Voluntarias Plus, S.A. de C.V.
Ahorro voluntario. Aportaciones complementarias de retiro (ACR)	Son las aportaciones para incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro que se depositan únicamente en la Siefore básica correspondiente a la edad del trabajador.

Al cierre de diciembre de 2018, la Afore administró recursos por cerca de 593,000 millones de pesos, un crecimiento del 5% anual o 28,000 millones de pesos.



EL CONSEJO CONSULTIVO DE FINANZAS VERDES SE CREA EN 2016 EN RESPUESTA A LA CRECIENTE NECESIDAD DE DESARROLLAR UN MERCADO FINANCIERO SOSTENIBLE

INVERSIONES RESPONSABLES

CONSEJO CONSULTIVO DE FINANZAS VERDES

Es un organismo representativo del sector financiero mexicano que desea promover el financiamiento de proyectos y activos de inversión que generen impactos ambientales positivos.

Se integra en 2016 de forma voluntaria en respuesta a la creciente necesidad en nuestro país de desarrollar un mercado financiero sostenible con una auténtica visión de largo plazo, donde sus principales actores cuenten con la capacidad para atender los desafíos relacionados con el cambio climático, tomando en cuenta los riesgos y las oportunidades presentes en todos los sectores de la economía.

Impulsado por el Grupo Bolsa Mexicana de Valores y el Climate Bonds Initiative (CBI), busca cumplir con los siguientes objetivos:

- Propiciar el diálogo sobre cómo impulsar el financiamiento de proyectos que generen impactos ambientales positivos.
- Discutir sobre la necesidad de atender nuevos riesgos y desafíos financieros relacionados con factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).
- Proponer incentivos y mecanismos que provoquen cambios favorables en las prácticas de mercado, vehículos de inversión disponibles y regulaciones existentes.
- Llevar a cabo alianzas estratégicas con instituciones internacionales y expertos en finanzas verdes para la creación de capacidades locales a través del intercambio de mejores prácticas y de educación financiera dirigida.
- Impulsar, junto con autoridades, reguladores y grupos de interés, las políticas públicas que favorezcan el desarrollo de un mercado financiero sostenible, que permita la creación de valor de largo plazo, el uso eficiente de los recursos naturales y la transición hacia una economía baja en carbono.

Luis Sayeg, director de Afore Citibanamex, actualmente se encuentra con el cargo de presidente colegiado dentro del CCFV.

Una de las primeras acciones en las que participamos dentro del CCFV fue la emisión de la primera “Declaración de Inversionistas en favor del financiamiento de bonos verdes en México” (2017), donde propietarios de activos, gestores independientes de inversión, fondos de inversión, fondos de pensiones, instituciones de seguros o bancos multilaterales de desarrollo, que en conjunto administran un monto de cuatro mil millones de pesos mexicanos en activos reconocemos que los bonos verdes u otras clases de activos verdes representan una oportunidad de inversión para cumplir con nuestro deber fiduciario con clientes y beneficiarios de modo responsable y sostenible. Esta declaración fue firmada por Citibanamex Afore, Pensiones y Seguros.

Posteriormente, en 2018, participamos en el desarrollo de los Principios de los Bonos Verdes en México (2018), que fungen como estándares comunes para la emisión de bonos verdes en el mercado local, alineados a las buenas prácticas internacionales. Asimismo, a finales de ese mismo año Citibanamex Afore firma la Declaración de Inversionistas sobre Divulgación de Información Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo en México junto con otros 51 inversionistas institucionales. En dicha declaración se reconoce que la información Ambiental, Social y de Gobierno corporativo (ASG) públicamente disponible es una fuente importante para el análisis de riesgos, así como para un análisis financiero más amplio. Entendemos que el mercado aún presenta grandes retos frente a la divulgación de información ASG, debido a la falta de estandarización de criterios nacionales.

Consideramos que el creciente interés del mercado por la divulgación de información ASG es el reflejo de las tendencias globales hacia una economía baja en carbono, alineada con los Objetivos del Desarrollo Sostenible. Todos los firmantes de esta declaración nos comprometemos a la integración de factores ASG en el análisis de inversión y en el proceso de toma de decisiones, por lo que alentamos a los emisores de deuda, de capitales y de otros vehículos de inversión.



TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

El cambio climático es uno de los problemas más críticos y urgentes de atender para mitigar sus impactos en las regiones y las industrias a nivel mundial. Con el objetivo de tomar decisiones correctas para enfrentar el enorme reto que representa el cambio climático, Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) desarrolló recomendaciones para que la divulgación voluntaria de información financiera relacionada con el cambio climático sea consistente, comparable, confiable, clara y eficiente. Esta información útil se requiere para orientar a prestamistas, aseguradores e inversores en la toma de decisiones de negocios estratégicas. Citi ha sido miembro desde el inicio de los grupos de trabajo del TCFD. El informe final de recomendaciones se hizo público en junio de 2017.

En línea con el creciente interés en el impacto del cambio climático al sistema económico global y la estrategia de Citi para atender el tema, el área de Banca Sostenible en Citibanamex se coordinó con nuestro fondo de pensiones para convertirnos en la primera Afore en México y América Latina en participar en el primer piloto del TCFD impulsado por UNEP FI (2018) para analizar cómo afectan los riesgos a impactos físicos del cambio climático y a la transición a una economía baja en carbono en las compañías y en la cartera de inversión. El piloto nos está ayudando a profundizar nuestra comprensión de los riesgos climáticos, así como a conocer las medidas que se pueden considerar para reducir sus impactos en el corto, mediano y largo plazos. Aunado a esto, evaluaremos otras acciones que podemos tomar para mejorar la capacidad de recuperación de nuestra cartera.

Para alentar la transición a una economía baja en carbono, planeamos invitar a los aliados y las empresas de nuestra cartera a conocer su nivel de exposición y a tomar medidas que ayuden a combatir el cambio climático.

Afore Citibanamex gestiona activos de retiro para más de 11 millones de empleados mexicanos, tomándose muy en serio el bienestar financiero de nuestros clientes. Como fiduciarios responsables que invierten a largo plazo, es fundamental incorporar factores ambientales, sociales y de gobierno (ESG) en nuestro proceso de inversión.

3.2.5 BANCA EMPRESARIAL

BONO SUSTENTABLE

El 14 de febrero de 2018 Citibanamex participó como intermediario colocador en una exitosa transacción de certificados bursátiles para Banobras por un monto de 10,000 millones de pesos en una emisión con dos tramos: uno en tasa flotante a tres años y uno en tasa fija a siete años, este último bajo el formato Bono Sustentable. Esta emisión tuvo participación de toda la base de inversionistas locales: fondos de pensiones, tesorerías, fondos de inversión, inversores minoristas, compañías de seguros y casas de bolsa.

3.2.6 RELACIÓN CON GOBIERNOS ESTATALES Y MUNICIPALES

TALLERES DE INTELIGENCIA COLECTIVA

En el 2016 surge la iniciativa en Banca de Gobierno e Instituciones Citibanamex de realizar talleres de inteligencia colectiva con las entidades federativas en conjunto con el CIDE (Centro de Investigación y Docencia Económicas) a través del Laboratorio Nacional de Políticas Públicas.

El objetivo principal de este taller es identificar y analizar las problemáticas que inhiben el desarrollo económico de los estados con base en una serie de indicadores demográficos, sociales, de seguridad y, sobre todo, económicos.

En sesiones con participación de los sectores público, privado y académico, se identifican las estrategias y acciones específicas para impulsar el desarrollo del estado. Hasta el momento se han realizado con los estados de Oaxaca, Durango, Guerrero, Sinaloa, Aguascalientes, Nayarit (2018), Guanajuato y San Luis Potosí (2019).

COEDICIÓN DE LIBROS BGI

Además, Banca de Gobierno e Instituciones participa como patrocinador en la coedición de libros en conjunto con los Estados para fomentar la Cultura a través de la celebración de un evento histórico conmemorativo.

Durante el 2018 participamos, en conjunto con el Estado de Aguascalientes, en la conmemoración del centenario luctuoso con el libro Saturnino Herrán, un encuentro con nuestra identidad. Este año conmemoramos, en conjunto con el Ayuntamiento de Veracruz y la Universidad Veracruzana, los 500 años de la Fundación del Ayuntamiento de Veracruz con el libro Veracruz. Puerta de cinco siglos.

3.2.7 CONSEJOS CONSULTIVOS REGIONALES

Otro importante elemento de evaluación y análisis de la actividad regional, así como de acercamiento con algunos de los principales actores a nivel local, lo constituyen los Consejos Consultivos Regionales (establecidos en 1987), que congregan a representantes de cada región con la finalidad de conocer de primera mano las preocupaciones y el sentir de los líderes empresariales sobre la situación de establecer soluciones a la situación económica, política y social de México.

En Citibanamex fuimos los pioneros en México en establecer Consejos Consultivos Regionales en 1987.

META ODS 9.4

A 2030, MODERNIZAR LA INFRAESTRUCTURA Y RECONVERTIR LAS INDUSTRIAS PARA QUE SEAN SOSTENIBLES, UTILIZANDO LOS RECURSOS CON MAYOR EFICACIA Y PROMOVRIENDO LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS Y PROCESOS INDUSTRIALES LIMPIOS Y AMBIENTALMENTE RACIONALES, Y LOGRANDO QUE TODOS LOS PAÍSES TOMEN MEDIDAS DE ACUERDO CON SUS CAPACIDADES RESPECTIVAS

3.2.8 FINANCIAR CON RESPONSABILIDAD

102-11, 102-12, 102-29, 102-30
 Comercialización responsable: 103-1, 103-2, 103-3
 FS1, FS2, FS3, FS4, FS9

Citi, comprometido con México y el mundo, lanzó un proyecto para promover y facilitar 100,000 millones de dólares a lo largo de 10 años en proyectos que ayuden a reducir consecuencias del impacto ambiental y aporten soluciones que beneficien a las personas y a las comunidades. Dicho proyecto dependerá de la demanda de los clientes y de las condiciones del mercado, así como de nuestra capacidad para influir en el cambio del mercado.

Nuestro compromiso incluye, también, transparentar la metodología de medición general e informar anualmente sobre nuestro progreso, el cual mediremos a través de una contabilidad rigurosa de la financiación e inversión en el balance general directo y de las actividades positivas desde el punto de vista medioambiental que nuestros servicios de financiación y asesoramiento ayuden a catalizar y apalancar.

Esta es una iniciativa más para cumplir nuestra promesa de ofrecer la mejor experiencia bancaria y responder a las verdaderas necesidades de nuestros clientes, al tiempo que mostramos nuestro compromiso con México y nos posicionamos como un banco de excelencia para el financiamiento verde.



CITIBANAMEX Y EL CAMBIO CLIMÁTICO

A medida que las temperaturas globales aumentan, también lo hacen la frecuencia y severidad de los desastres naturales. Se espera que estos cambios afecten a casi todos los sectores económicos por lo que en Citibanamex nos involucramos en el análisis de riesgos climáticos para ver cómo pueden los fenómenos climáticos adversos afectarnos internamente en nuestras operaciones y al exterior hacia nuestros clientes.

Este compromiso de comercialización responsable implica:

- Desarrollar políticas y apegarse a las mejores prácticas en gestión de riesgos ambientales y sociales en todas las líneas de negocio.
- Evaluar y gestionar riesgos asociados a los proyectos financiados.
- Mejorar las competencias del personal de venta sobre la colocación responsable de productos, así como de los responsables de ejecutar las políticas y los procedimientos de evaluación y gestión de riesgos ambientales y sociales.

GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Las operaciones cotidianas de Citibanamex, desde el financiamiento de grandes proyectos hasta la colocación de créditos en el sector subatendido, demandan el diseño de políticas y procedimientos que garanticen una comercialización responsable de los productos, y que ayuden a la gestión de riesgos ambientales y sociales asociadas a las líneas de negocio.

Por lo anterior, para Citibanamex es imperante establecer políticas ambientales y sociales con enfoque en evaluación de riesgos y el due diligence necesario, aplicables a todas las líneas de negocio y a nivel de mercado, región o sector en específico.

Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (ESRM, por sus siglas en inglés):

Colaboramos con clientes para la gestión de riesgos ambientales y sociales y de los impactos asociados a la oferta de productos y servicios de Citibanamex.

En Citibanamex, en línea con la estrategia de Análisis de Riesgo Ambiental y Social de Citi, evaluamos cuidadosamente el alcance de los impactos sociales y ambientales durante el proceso de crédito antes de tomar una decisión de financiamiento. Las políticas del banco incorporan completamente los Principios de Ecuador (EP), así como los estándares del Corporación Financiera Internacional (IFC), los cuales son la columna vertebral de nuestro enfoque para las transacciones relacionadas con proyectos de crédito.

Las transacciones y las relaciones con los clientes sujetos a la política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (ESRM, por sus siglas en inglés) están sujetas a una revisión a nivel corporativo de sus políticas y acciones con respecto a temas ambientales y sociales, así como una revisión de su historial, para evaluar el compromiso y la capacidad del cliente.

Existe una Declaración de Derechos Humanos, seis Estándares Sectoriales (silvicultura, aceite de palma, energía nuclear, petróleo, fracking y minería) y cuatro Áreas de Alta Precaución (hábitat crítico, conflicto social, reasentamientos y pueblos indígenas) donde se siguen procesos de revisión más cercanos de la transacción para permitir el máximo cumplimiento y mitigar al máximo su impacto. Tanto la política ESRM como las declaraciones, los estándares, procesos y evaluaciones, así como sus derivados, se aplican a los clientes de banca comercial e institucional en Citibanamex. Estas directrices son aprobadas por Dirección General Citi.

El análisis de un crédito normalmente se realiza al inicio de un nuevo proyecto de crédito y se generan revisiones anuales por la duración del crédito o cuando un cliente pida la renovación del mismo. La actividad es una responsabilidad compartida en el Banco, las unidades de negocio locales y la Unidad ESRM global. El banquero de relación es el contacto principal con el cliente y es responsable de cumplir con los procesos generales que corresponden a cada tipo de cliente conforme a políticas operativas, además de desarrollar el análisis, documentación y proceso de aprobación para transacciones y/o clientes cubiertos por la política ESRM o sus derivados. La Unidad de ESRM a nivel global sirve como un recurso técnico experto y asesor interno que opera localmente a través del área de Banca Sostenible. De manera conjunta estos actores revisan, clasifican y asesoran sobre transacciones y clientes sujetos a las políticas del banco y proporciona una función de control de calidad.

Adicionalmente a través de nuestra experiencia y compromiso con los grupos de interés, en Citibanamex tomamos medidas para mejorar nuestros análisis con la finalidad de garantizar el respeto a las leyes y más altos estándares, por lo que también realizamos análisis de riesgos de derechos humanos y de debida diligencia, involucrando regularmente a los interesados en el tema, así como expertos públicos o privados en la materia. Se les transmite, también, a las partes interesadas cuáles son los compromisos y actualizaciones hechas a la política derivada de la consulta a organizaciones expertas. En estas consultas se identifican a detalle los efectos adversos para los afectados y se compromete a los clientes a la mitigación y gestión de dichos impactos.

EVALUACIÓN DE PROYECTOS CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR (EP)

En los procesos de crédito se analizan los impactos y se categorizan de acuerdo con su impacto social y ambiental conforme a los Principios de Ecuador.

EVALUACIÓN DE PROYECTOS CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR

Categoría	Descripción
A	Proyectos que probablemente tengan impactos sociales o ambientales potencialmente significativos y adversos que sean irreversibles o sin precedentes.
B	Proyectos que probablemente tengan impactos sociales o ambientales limitados y que sean pocos en número y generalmente en sitios específicos. Pueden ser reversibles y fácilmente abordados a través de medidas de mitigación.
C	Proyectos que probablemente tengan un mínimo o ningún impacto social o ambiental.
GR	Revisión General. El uso de los montos se dirige a múltiples proyectos con diferentes niveles de riesgo.

Como parte del compromiso del banco con la aplicación de los Principios de Ecuador, Citibanamex informa anualmente sobre el número de proyectos revisados o financiados que estuvieron sujetos a una evaluación bajo los criterios de esta iniciativa y de la Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (ESRM) de Citi. En 2018 se revisaron o financiaron 29 proyectos:

PROYECTOS REVISADOS O FINANCIADOS SUJETOS A LOS PE Y A POLÍTICAS ESRM

Criterio	2016			2017			2018		
	Categoría	Número por categoría	Número Total	Categoría	Número por categoría	Número Total	Categoría	Número por categoría	Número total
Revisados PE	B	0	0	B	0	0	A	2	6
	A	0	0	A	1	3	B	4	1
	B	0		B	2		A	1	
C	0		C	0		B	1		
Revisados ESRM	A	8	17	A	2	8	C	2	15
	B	6		B	5		A	10	7
	C	3		C	1		B	2	
	General	5	5	General	6	6	NA	1	
							General	7	

HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL (H-ARAS)

En 2016, en Citibanamex iniciamos el desarrollo de una Herramienta de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (H-ARAS) que permite la detección de áreas sensibles en materia ambiental y social, como son: Áreas Naturales Protegidas (ANP), flora y fauna prioritarios (sitios CONABIO), humedales prioritarios (sitios RAMSAR) y la presencia de pueblos indígenas y zonas arqueológicas.

H-ARAS cuenta con una medición por semáforos que indican el grado de riesgo, para apoyar a los analistas de riesgos en la detección de aspectos ambientales y sociales relevantes alrededor del lugar donde se ejecutará el crédito. Esto facilita el cumplimiento de nuestras políticas corporativas de financiamiento y salvaguarda el capital natural del país.

La primera versión de la herramienta fue presentada y adoptada por en 2017 por la Asociación de Bancos de México (ABM) para su uso en todo el sector bancario mexicano. Durante 2018 fue actualizada y sistematizada para contar con una página web interna y generar reportes que pueden ser incorporados a los procesos de otorgamiento de créditos. En 2019 se iniciará el piloto de implementación con los bancos que participan en el Comité de Sustentabilidad de la ABM.

CAPACITACIÓN EN ESRM

El área de Banca Sostenible ha brindado, desde el 2013, capacitaciones en las políticas de riesgo social y ambiental enfocado a alrededor de 1,735 banqueros de relación a nivel nacional. El objetivo de estas capacitaciones es fortalecer las habilidades de los banqueros de relación para identificar y categorizar los riesgos asociados en cada contrato permitiendo ejecutar con éxito los procedimientos preventivos y de monitoreo sobre los proyectos de los clientes de la banca empresarial de Citibanamex. Los temas abordados en estos cursos son:

- Identificación y clasificación de riesgos sociales y ambientales
- Procedimientos comerciales y estándares aplicables según las políticas corporativas de Citi
- Proceso de revisión para "Áreas de Alta Precaución" creadas en torno a la actualización de la Política ESRM
- Procesos de transacciones que cubren las políticas



Cabe señalar que las Áreas de Alta Precaución fueron creadas en 2017 por Citi y su actividad está relacionada con proyectos o actividades con elevados riesgos de derechos humanos. En ese mismo año se trabajó en la creación de un módulo de capacitación sobre los Principios de Ecuador, que será incorporado a la plataforma de formación electrónica de Citi en 2018.

Estos cursos se suman al programa de capacitación de carácter obligatorio para todos los colaboradores de Citibanamex: formación en línea sobre el Código de Ética, para apegarse a los principios éticos de la organización, y al curso Anti Money Laundry, que ofrece la información necesaria para el debido cumplimiento de las leyes y procedimientos para prevenir e identificar operaciones con recursos de procedencia ilícita.

ÍNDICE DE CIUDADES SOSTENIBLES

Con el fin de promover ciudades competitivas y sostenibles que puedan crear opciones económicas para sus habitantes, el área de Banca Sostenible desarrolló, por cuarto año consecutivo, el Índice de Ciudades Sostenibles 2018, el cual se presentó en enero de 2019.

La nueva edición del Índice mide el avance de las zonas metropolitanas de México hacia el cumplimiento de las metas incluidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El Índice, realizado en conjunto con el Laboratorio Nacional de Políticas Públicas del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), el Centro Mario Molina (CMM) y el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), contiene información de 59 zonas metropolitanas con 70.4 millones de habitantes, que constituyen el 76.4% del PIB, los cuales fueron analizados a través de 107 indicadores ambientales, sociales y económicos.

Es un estudio pionero en su tipo que, por medio de un índice y un semáforo de control, permite medir el avance de las zonas metropolitanas de México hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible o Agenda 2030, con base en los indicadores disponibles para este fin. El Índice sistematiza la información disponible del ámbito municipal y metropolitano para dar un primer diagnóstico y seguimiento al cumplimiento de los ODS en las zonas metropolitanas del país. Adicionalmente, las zonas metropolitanas analizadas fueron agrupadas en nueve clústers. Este análisis permite hacer comparaciones entre zonas metropolitanas para identificar avances y desafíos similares. A partir de esta información, los tomadores de decisiones y los analistas de políticas públicas podrán identificar problemas comunes a dos o más zonas metropolitanas y, en algunos casos, buscar soluciones comunes aplicables a contextos similares.

El Índice de Ciudades Sostenibles 2018 tiene como propósito aportar información para plantear soluciones a la medida de los problemas actuales y diseñar mecanismos para hacer frente a los retos futuros. De esta manera, Citibanamex promueve un crecimiento sostenible, justo e incluyente, que no solo genere valor económico sino que contribuya a mejorar el bienestar de las comunidades donde operamos y sea compatible con el cuidado y conservación de nuestro medio ambiente.

NUESTRO OBJETIVO ES
 CONVERTIRNOS EN EL BANCO
 DIGITAL MÁS IMPORTANTE DEL
 MERCADO MEXICANO PARA EL
 AÑO 2020. PARA LOGRARLO, LA
 ESTRATEGIA DE DIGITALIZACIÓN
 ESTÁ ENCAMINADA EN TRES
 DIRECCIONES: ADOPCIÓN
 DIGITAL, DISTRIBUCIÓN FUERA
 DE SUCURSAL Y NIVEL DE
 SATISFACCIÓN (NPS)

3.3 Transformación digital

Digitalización: 103-1, 103-2, 103-3
 Experiencia del cliente: 103-1, 103-2, 103-3, 102-6

Nuestro objetivo es convertirnos en el banco digital más importante del mercado mexicano para el año 2020. Para lograrlo, la estrategia de digitalización está encaminada en tres direcciones: adopción digital, distribución fuera de sucursal y nivel de satisfacción (NPS).

El monto total invertido en 2018 en la agenda de transformación digital es de 132,122 millones de dólares en efectivo, lo que representa 54,121 millones de dólares en términos de P&L del 2018.

La transformación digital del Banco está soportada por cuatro pilares estratégicos:

1. PRIMERA EXPERIENCIA MÓVIL DIGITAL DEL CLIENTE.

2. INFORMACIÓN EN EL CORAZÓN DEL BANCO:

TECNOLOGÍAS EMERGENTES Y BIG DATA PERMITEN REPLANTEAR LAS POSIBILIDADES DE LA BANCA.

3. APROVECHAR LA OPORTUNIDAD DE LOS NO BANCARIZADOS

ASOCIÁNDONOS CON LA MAYOR COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES, PARA CREAR UN NUEVO ECOSISTEMA BANCARIO.

4. PAGOS DIGITALES:

EVOLUCIÓN DE FINTECHS RETANDO LOS MODELOS TRADICIONALES DE NEGOCIO Y REDEFINIENDO LA ECONOMÍA EN EL ENTORNO DE LOS SISTEMAS DE PAGOS.

Lo anterior apoyado en talento digital nativo y diverso, combinando lo mejor de Citibanamex y lo mejor del mundo.

La estrategia de transformación digital ha mostrado grandes avances en la adopción y uso de los canales digitales. Como Grupo Financiero (Citibanamex + Transfer + Afore) logramos incrementar 1.4 millones de clientes digitales, pasando de 2.8 a 4.2 millones de clientes activos, lo cual representó un incremento del 48% YoY, esperando un incremento de 2.5 millones para el 2019.

En 2018 logramos un incremento de 1 millón de clientes digitales, para un total de 3.6 millones que utilizan nuestras diferentes plataformas (Aplicación Móvil, BancaNet, Wallet, Accitrade y/o BancaNet Empresarial), siendo la aplicación móvil el canal con un crecimiento acelerado de más del 92% en 2018 respecto al 2017.

Gracias a los logros del 2018, en Citibanamex fuimos galardonados como el Mejor Banco Digital de México (2018) por Global Finance, así como Mejor Banco de Latinoamérica en Sustentabilidad Financiera (2018) por Euromoney.

Proyecto	Descripción	Inicio/Fin del proyecto	Beneficios (en 2018 o futuros, por ejemplo, número de clientes beneficiados, ahorros en costos, mitigación de impactos ambientales, etc.)
Account Opening	Piloto de proceso completamente sin papel en 15 tiendas Inditex para colocar tarjetas de crédito, esperando su ampliación a todas las tiendas Inditex (83) para mayo 2019.	2018 - a la fecha	El tiempo promedio actual de apertura de la cuenta de manera digital es de 11:50 minutos.
Ventas fuera de sucursal	Créditos personales y de nómina: en 2018 se liberó la oferta en la aplicación, se mejoró el flujo, reduciendo significativamente el número de pantallas y recientemente se aprobó el uso de solo un token para aceptar la oferta. CL: en 2018 se inició la venta en canales paramétricos, se rediseñó el flujo y se logró eliminar la necesidad de token.	2018 - a la fecha	En 2018 la cartera creció 38%, se incrementó la oferta de productos en la aplicación y se creó un foro para mejorar la experiencia del cliente en el cual participan todas las áreas involucradas, logrando así una oferta más atractiva y clara: En 2018 se logró una colocación de +1.1 millones de unidades, lo que representa una cartera con valor de 1,780 millones de dólares, con ingresos de 135 millones de dólares. En comparación con 2017, los incrementos fueron de: + 8% en unidades + 38% en cartera
Iniciativas de Data & Analytics	Modelo operativo basado en datos a través del uso de la analítica avanzada. Gobierno de datos sólido con una infraestructura de datos de próxima generación con una única vista del cliente (Parametric Offers + Evaluation Engine + Machine Learning).	2018 - a la fecha	Se generaron ingresos por iniciativas de data en 2018 de 100 millones de dólares. +30% de respuesta de valoración a nivel cliente. +16% Margen con modelos "Machine Learning" de 59% a 68% de ofertas enviadas calificadas.
Transfer	Llegar a la población no bancarizada con un modelo operativo rentable	2018 - a la fecha	Transfer Citibanamex ha contribuido con cerca del 50% de crecimiento de la población bancarizada durante los últimos cinco años, y continuará siendo la iniciativa no bancarizada más relevante en el sistema financiero. Clientes activos Saldazo: más de 4.6 millones. Clientes activos Transfer: más de 1.6 millones.
NPS	Principales acciones de mejora de NPS en 2018: App: Mejora en proceso de login en app, disponibilidad del canal, transacciones en tiempo real, transacciones sin tarjeta, quejas, cambio a nueva regulación de banca móvil. BancaNet: Recordar usuario, mejora de pull de estados de cuenta, mejora en mensajes de error. ATMs: mejora en los tres principales temas (dispensador, pantalla táctil y firmware), estabilización de CDMs, impulsar los depósitos mediante promotores digitales en sucursal. Contact center: nuevo modelo conversacional, enrolamiento digital, modelo de servicio 360°.	2018 - a la fecha	Nuestros niveles de satisfacción de los clientes (NPS) han estado progresando, y vamos en el camino correcto para lograr el liderazgo en el mercado en cada canal para 2020 (App, BancaNet, Cajeros y Contact Center): App Mobile 72% en 2018 (+2pp vs 2017) BancaNet 72% en 2018 (+1pp vs 2017) ATMs 58% en 2018 (+3pp vs 2017) Contact Center 20% (-4pp vs 2017)

Proyecto	Descripción	Inicio/Fin del proyecto	Beneficios (en 2018 o futuros, por ejemplo, número de clientes beneficiados, ahorros en costos, mitigación de impactos ambientales, etc.)
Relanzamiento de la app	Nuevo diseño. Bloqueo/desbloqueo de tarjetas de crédito. Token integrado para autenticación. Reconocimiento de huella digital y rostro. Registro con la tarjeta de crédito. Nuevas funcionalidades de venta cruzada. Transferencias de dinero 24x7 liga con AforeMóvil. Incorporación de terceros con Clabe. Reseteo/desbloqueo de password con 16 dígitos de la tarjeta de crédito. Rate Us y varias mejoras de UX/UI.	2018 - a la fecha	A partir del 27 de febrero, fecha en que se liberó la nueva aplicación móvil, se han incorporado nuevas funcionalidades a lo largo del 2018 con una gran aceptación por parte de los clientes, incrementándose así la base de clientes activos, así como las transacciones financieras que se realizan dentro del canal: + 1.4 millones de nuevos clientes digitales en 2018 (3.5x el crecimiento de 2017) + 92% usuarios móviles + 62% clientes listos para transaccionar (con token) + 47% clientes transaccionales + 25% clientes con transacciones financieras Finalmente, el rating de la app en las tiendas mejoró en 2018 vs 2017 de: 2.2 a 4.6 en iOS 3.4 a 4.2 en Android
Simplificación de la arquitectura del app	Apalancamiento con APIs para generar menores costos de desarrollo	2018 - a la fecha	Modelo más flexible, simple y estandarizado para generar menores costos de desarrollo: Horas de desarrollo en 2018: 1.9 millones 1.5x más que en 2016 Casos de prueba en 2018: 380,000 3.0x más que en 2016
OCESA powered by Citibanamex	Lanzamiento de una aplicación de entretenimiento en el mercado, en conjunto con OCESA: Aplicación móvil que permite a cualquier usuario descubrir eventos de su interés, donde los clientes Citibanamex tienen acceso a preventas y descuentos. Cuenta con funcionalidad de sincronización con Spotify e inicio de sesión con Facebook.	3Q 2018	+145,000 de descargas en tiendas a diciembre de 2018
Citibanamex pay	Integración de las credenciales de la banca electrónica como método de autenticación.	3Q 2018	Impactos al cliente: mejor experiencia (al no tener que ponerse en contacto con Servicio a Clientes para la activación). En su primer año de actividad, la billetera de Citibanamex cerró el 2018 con +15,000 clientes activos y se espera un incremento exponencial de casi 500% para finales del 2019.
MPTP	Liberación de la fase I en 2018	4Q2018	Liberación del MVP para Manager's checks
Citibanamex.com	Rediseño del Home Page.	3Q 2018	Mejoras: Mejora en ventas y resultados comerciales. Mejor UX a través de mejoras de navegación. Reducción de tiempo de carga de página. Alineación de interfaz del usuario con otras plataformas. Resultados: La prueba A/B que compara la página anterior con la nueva, muestra un aumento en: *CTR* de +32% **CTP de +113% ***CR de +15% * *Click-Through Rate (total clicks/total visits) ***Conversion Rate (credit card apps. complete/total visits)

2018

INVERSIÓN TOTAL

+63.5 MDP

- EVENTOS Y PROMOCIÓN
- APP DE EMPLEADOS
- PROOF OF CONCEPTS
- PILOTO MOBILE INSIGHTS
- EDUCATION AND TRAINING
- INNOVATION LAB
- OPERATION AND MAINTENANCE
- PAPERLESS ECM - DIGITAL TRANSFORMATION

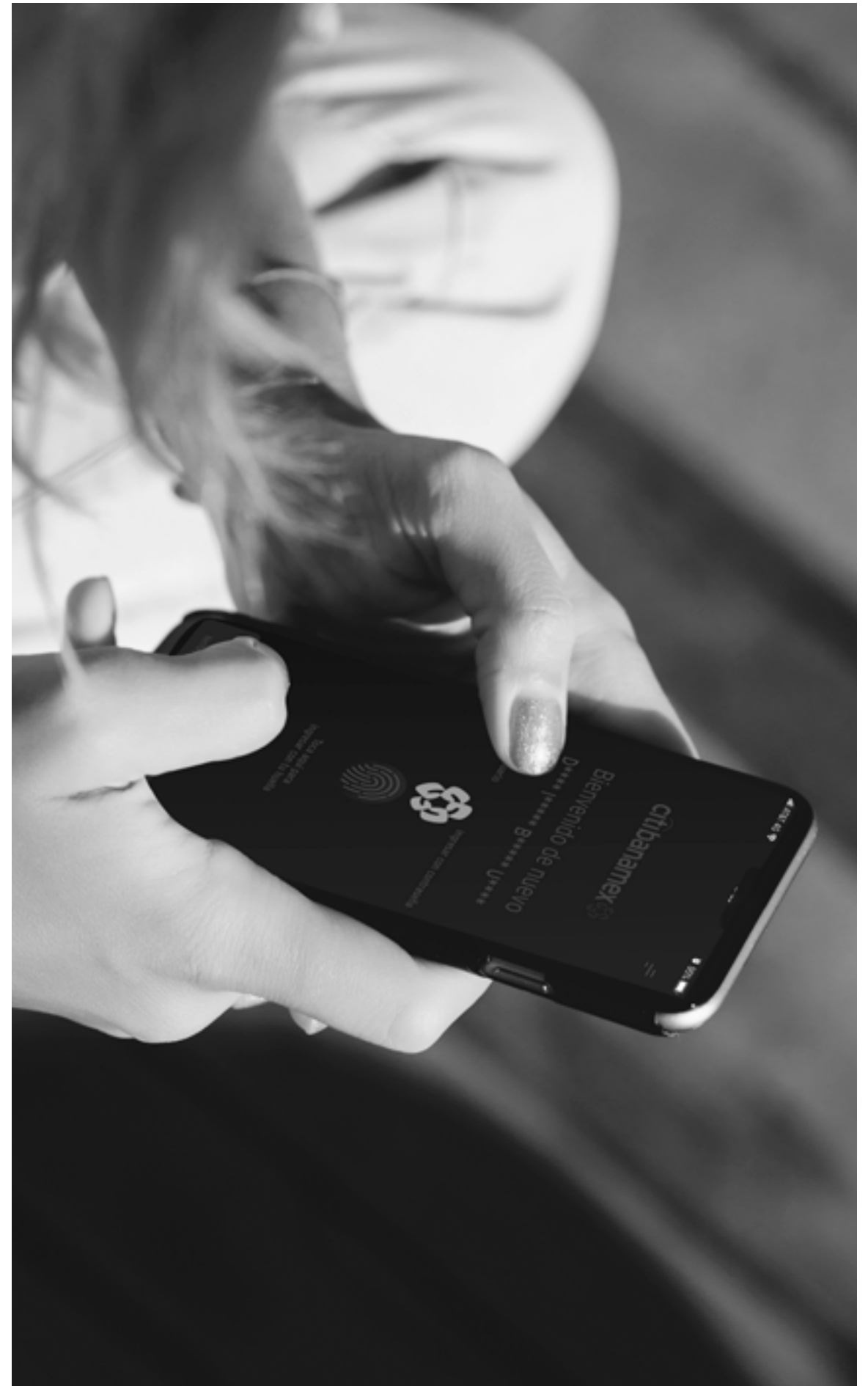
3.3.1 INNOVACIÓN

Innovación: 103-1, 103-2, 103-3

La misión es impulsar las mejores soluciones para nuestros clientes. Empleamos conocimientos técnicos y metodologías como Design Thinking, Lean, Six sigma, Agile y Project Management y construimos alianzas con socios, entre ellos FinTechs.

Proyecto	Descripción	Inicio/ Fin del proyecto	Beneficios (en 2017 o futuros, por ejemplo, número de clientes beneficiados, ahorros en costos, mitigación de impactos ambientales, etc.)
Eventos y promoción	Actividades que tienen como objetivo fomentar la innovación hacia los diferentes grupos de interés relacionados con la innovación principalmente empleados y todo el ecosistema emprendedor.	2018	Se realizaron 25 actividades de promoción, en donde se resaltan: * WW Women's Workshop "El poder de la mujer digital" * Showcase de startups: promoción de startups con líneas de negocio para fomentar sinergias * Workshops de design thinking en conjunto con Educación Financiera * Discusión del futuro de pagos en México * Hackathon de Open Banking
Education and training	Capacitación del personal relacionado con funciones de innovación	2018	Capacitaciones con promedio de 1.2 cursos por persona del equipo, incluyendo una maestría y un diplomado.
App de empleados	App para empleados mediante la cual los colaboradores podrán tener información relevante sobre eventos, promociones, convenios, transporte, comedor entre otras	2018-2019	Incrementar la satisfacción de los empleados mediante la difusión de los múltiples beneficios que el banco proporciona. Involucramiento de los empleados para ayudar a detectar y reportar fallas en los servicios del banco y sus instalaciones.
Proof of concepts	Elaboración de diferentes soluciones.	2017-2018	Elaboración de cinco pruebas de concepto, Mobile Insights, Account Opening Application based on iPad, Banking Bot, plataforma de seguros e iMessage Payment Platform.
Paperless ECM - Digital Transformation	Implementar todos los componentes necesarios para transformar cualquier proceso de papel a digital, incluyendo el expediente digital único del cliente.	2017-2022	Se espera un beneficio de 7 millones de dólares anuales de costo operativo y evitar uso de papel equivalente a 6,000 árboles al año y la gasolina de 14 viajes redondos a la luna.

NUESTRA ESTRATEGIA ESTÁ
CENTRADA EN EL CLIENTE. CADA
DECISIÓN BUSCA CUMPLIR Y
REBASAR SUS EXPECTATIVAS
ACTUANDO RESPONSABLEMENTE
PARA IMPULSAR EL CRECIMIENTO Y
EL PROGRESO DE MÉXICO



CITIBANAMEX APROVECHA LAS OPORTUNIDADES COMERCIALES QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES DIGITALES, TENIENDO EN CUENTA LA GRAN RESPONSABILIDAD QUE CONLLEVA SALVAGUARDAR LOS DATOS Y LA PRIVACIDAD DE NUESTROS CLIENTES

3.4 Comercialización responsable

Comercialización Responsable: 103-1, 103-2, 103-3

Seguridad de la Información: 103-1, 103-2, 103-3

417-1, 417-2, 417-3, 418-1, FS15

Este compromiso de comercialización responsable implica proporcionar información suficiente y precisa a quien va a adquirir un producto o servicio de Citibanamex.

Teniendo como prioridad el respecto a los derechos humanos, cumplimiento normativo y seguridad de la información, Citibanamex crea y aprovecha las oportunidades comerciales que brindan las soluciones digitales, teniendo en cuenta la gran responsabilidad que conlleva salvaguardar los datos y la privacidad de los clientes.

TRATO JUSTO AL CLIENTE

En Citibanamex se aplica el programa Treating Customers Fairly (TCF) de Citi, lanzado a nivel mundial en 2015, el cual establece el mandato de servir como un socio de confianza para los clientes mediante la prestación responsable de servicios financieros para contribuir al crecimiento y el progreso económico. El objetivo del programa TCF es entregar productos y servicios que proporcionan valor, claridad y confiabilidad, guiados bajo un principio de Finanzas Responsables que garantice que:

- Los productos y servicios están diseñados para satisfacer las necesidades de un grupo identificado de los consumidores y se comercializan en consecuencia.
- La información del producto proporcionada a los consumidores es clara y comprensible.
- La información del producto proporcionada a los consumidores es apropiada dada la información divulgada durante las ventas o la aplicación proceso.
- Los términos del producto operan como se describe a los consumidores.
- Los requisitos para los consumidores que optan por cambiar productos, cambiar proveedores, enviar reclamos o registrar quejas/inquietudes son claramente explicados y razonables.
- Los clientes reciben un trato justo con respecto al producto o servicio ofrecido o proporcionado y reciben valor con respecto a dichos productos y servicios.

Como parte de este programa, los empleados de Global Consumer Banking deben completar un entrenamiento anual sobre la política de trato justo para asegurar que saben aplicarla correctamente impactando de manera positiva.

PRIVACIDAD ES RESPONSABILIDAD

En Citibanamex, cualquier cliente persona física (titular) que tenga alguna duda y/o inconformidad respecto al uso de sus datos personales puede acudir al contacto o canal establecido en el aviso de privacidad del vehículo legal correspondiente para poder ejercer cualquiera de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (ARCO).

El titular, o su representante legal, deberán acreditar su personalidad y, a través del medio establecido en dicho canal, igualmente deberá especificar qué derecho desea ejercer y describir qué es lo que requiere.

Internamente se canaliza la solicitud al área de atención de solicitudes de derechos ARCO, la cual cuentan con 20 días hábiles para dar respuesta ya sea vía correo electrónico (cuando así es requerido por el titular) o a través de la sucursal Citibanamex correspondiente, donde se atienden en tiempo y forma dichas solicitudes.

RESPONSABILIDAD PUBLICITARIA

Se cuenta con el Procedimiento General para Campañas y/o Piezas Publicitarias, el cual es una estandarización para la validación de material publicitario. Se valida que el material cumpla con las leyes, regulaciones y políticas aplicables. Esto se realiza a través de las revisiones que realizan las áreas de Legal y Compliance sobre los materiales. A través de este proceso se valida que el material cumpla con la política de Trato Justo al Cliente para asegurar que el material sea claro, no engañoso, etc.



ATENCIÓN DE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES EN CITIBANAMEX

¿Qué sabemos de las quejas de los clientes?

- Los clientes citan consistentemente al mal servicio como la razón principal para cambiar de institución.
- La confianza es el aspecto fundamental de las relaciones entre los clientes y las instituciones financieras.
- Los procedimientos complicados llevan a que los clientes simplemente dejen de quejarse por los canales oficiales, creando a "Detractores silenciosos".
- Un porcentaje muy alto de clientes confían en recomendaciones publicadas en redes sociales.

¿Qué es una Queja?

Una queja es una reclamación que se hace por el cliente a causa de un desacuerdo o inconformidad, provocado por:

- Un mal comportamiento del empleado.
- Problemas con el producto.
- Práctica de ventas.
- Tiempos de espera.
- Violación a la ley.

Podemos concluir que una queja es una expresión de insatisfacción oral o escrita de un cliente/no cliente relacionado con una garantía no cumplida de un producto, servicio, empleado de Citi, o terceros en representación de Citibanamex.

¿Por qué importan los procesos de atención y resolución de quejas?

La importancia de un proceso efectivo y justo de atención y resolución de quejas no debe menospreciarse. Es tanto una necesidad como una oportunidad para:

- Reconstruir y mejorar nuestra relación con los clientes cuando algo ha salido mal.
- Atención y resolución quejas.
- Revisar nuestros productos, servicios y prácticas para atender mejor las necesidades de los clientes y sus expectativas.

Ayudando a cambiar la cara del Banco y hacer saber a nuestros clientes que cada queja es de altísima importancia para nosotros: escuchamos, actuamos y nos involucramos.

- Está relevancia se establece desde la Dirección.
- Debemos asegurar que los clientes se sientan respetados y valorados y que sus problemas serán resueltos de forma sencilla y rápida.

TODOS NUESTROS PRODUCTOS, SERVICIOS Y PROGRAMAS PARA EL CONSUMIDOR REFLEJAN NUESTRO COMPROMISO DE ATENDER A NUESTROS CLIENTES CON JUSTICIA, VALOR, CLARIDAD Y FIABILIDAD

Los clientes lo que necesitan y esperan es:

- Rápida resolución de quejas.
- Un proceso simple de registro y seguimiento de su queja.
- La creencia que su queja será tratada justamente.
- El compromiso con que las cosas cambiarán.

¿Qué está haciendo Citibanamex para atender con la mejor experiencia las quejas de los clientes?

El objetivo es atender oportunamente las quejas de los clientes con apego a Finanzas Responsables y el compromiso de tratar al cliente de manera justa, para mejorar el servicio al cliente y reducir los riesgos.

En Citibanamex buscamos dar mejor experiencia bancaria, brindando a los clientes medios para que pueda establecer cualquier reclamación/queja.

Toda atención oportuna a nuestros clientes nos genera clientes satisfechos y logramos obtener:

- Comportamientos de compra favorables.
- Promoción de la marca.
- Recomendación positiva de boca en boca a familiares, amigos y redes sociales.

Es decir, se ofrece una mejor experiencia en Citibanamex, sin dejar a un lado el trato justo al cliente, la cual es una política global de esta institución que está profundamente arraigado en nuestro principio de Finanzas Responsables.

Todos nuestros productos, servicios y programas para el consumidor reflejan nuestro compromiso de atender a nuestros clientes con **justicia, valor, claridad y fiabilidad**.

El trato justo está arraigado en cada uno de los procesos de negocio para dar atención a las quejas de los clientes, además de controlar y monitorear a terceros.

Las quejas se registran y administran de manera tal que sea fácil de identificar y rastrear los posibles problemas en materia de trato justo por producto, servicio o actividad.

Actualmente Citibanamex cuenta con una política/estándar desde hace dos años, que ha impulsado con el objetivo de tener mejor calidad y atención a los clientes, mismo que tiene los siguientes objetivos:

- Administración integral de quejas.
- Manejo estructurado en sus diferentes etapas: captura, seguimiento, resolución y comunicación.
- Establecer un modelo de gobierno para las actividades de análisis de quejas.
- Establecer los requerimientos mínimos para la implementación de la Política Global de Trato Justo al Cliente para la Administración de Quejas.
- Detección y corrección/mitigación oportuna de incidentes persistentes.

Los canales de registro que pone a disposición de los clientes:

/ PRESENCIALMENTE /
SUCURSALES

/ TELEFÓNICAMENTE /
CAT (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)

/ BUZÓN QUEREMOS ESCUCHARTE /
QUEREMOSESCUCHARTE@BANAMEX.COM

/ UNIDAD ESPECIALIZADA UNE /
TELEFÓNICAMENTE PRESENCIAL
CAT CENTRO DE ATENCIÓN SUCURSAL UNE
TELEFÓNICA UNE

/ CORREO ELECTRÓNICO /
UNE@CITIBAMANEX.COM

¿Qué es la Unidades Especializadas (UNE)?

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) es una entidad del Gobierno Federal que, mediante el Buró de Entidades Financieras, integra y publica información referida a los servicios que ofrecen las instituciones financieras, sus comisiones, prácticas, sanciones administrativas y reclamaciones. Citibanamex cuenta con Unidades Especializadas para la atención de nuestros clientes: 35 representantes UNE (Unidad Especializada), cuatro en la Ciudad de México y uno por cada estado de la República, los cuales se encuentran en capacitación constante sobre la normatividad y lineamientos internos. Se pueden localizar e identificar mediante avisos (carteles) colocados en lugares visibles en todas las sucursales a nivel nacional con información necesaria, como ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada. Los usuarios podrán, a su elección, presentar su reclamación y/o aclaración ante la Unidad Especializada de la institución financiera, que dará respuesta en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

SOMOS EL BANCO QUE HA TENIDO UN MAYOR CRECIMIENTO EN LA CALIFICACIÓN SOBRE ATENCIÓN A QUEJAS DE CONDUSEF DESDE EL 2015

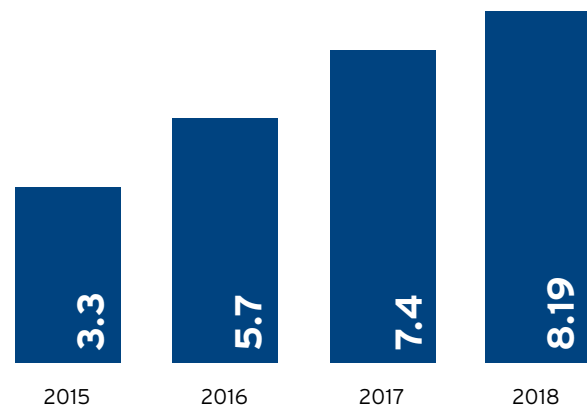
Como ya se había comentado, tenemos a disposición de los clientes para que se les facilite la recepción de sus reclamaciones y/o aclaraciones, diferentes canales de atención:

- **Telefónicamente**
CAT (centro de atención telefónica UNE): 12-26-45-83
- **Presencial**
Sucursal UNE / 35 Unidades Especializadas
- **Correo electrónico**
une@citibanamex.com
unebanamex@banamex.com

¿Cómo está Citibanamex en el IDATU que publica Condusef?

Una medida de comunicación de la Condusef, a través del Buró de Entidad Federativa, generada es el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). Éste permite comparar el servicio que brindan los bancos al atender las reclamaciones/quejas (de acuerdo con su propia definición) de los usuarios de sus servicios. Desde hace cuatro años Citibanamex ha trabajado de manera oportuna las aclaraciones, reclamaciones y quejas, teniendo una mejora continua a lo largo de estos años.

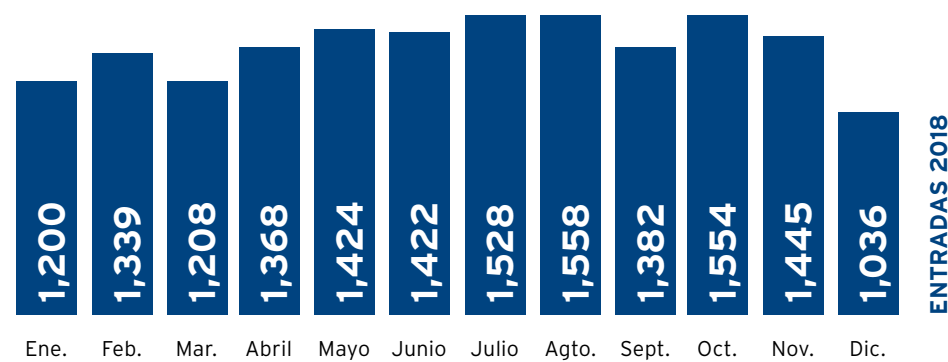
A continuación, se presentan los indicadores de servicio al cliente según el IDATU.



Nota: esta información es pública por la Condusef, www.condusef.gob.mx

Durante el 2018 se presentaron 16,464 quejas ante la CONDUSEF. Las quejas presentadas se clasifican en categorías como situaciones con el producto, atención del ejecutivo, servicio digital, garantías y mercadotecnia, entre muchas otras.

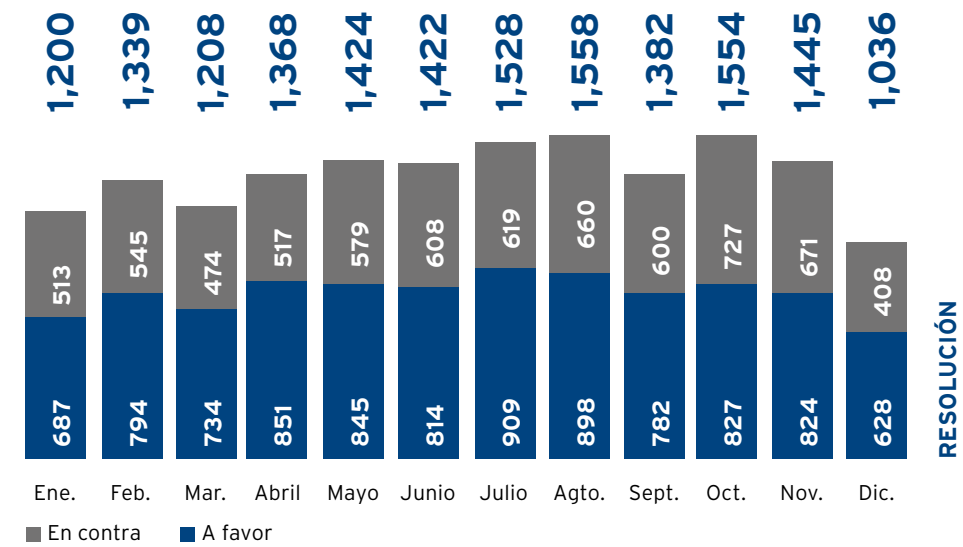
La atención de las quejas ha sido atendida prácticamente al 100% en tiempo y forma. A continuación podemos observar el desglose de quejas por mes:



Nota: solo una queja no se resolvió en tiempo.

Las quejas pueden tener una resolución a favor del cliente o a favor del banco. A favor del cliente se resolvieron 9,593, lo que representa un 58%; a favor del banco, 6,871 (42%).

Aquí se muestra el desglose por mes:



4

Operaciones

Y CADENA DE VALOR

ENTRE LAS PRIORIDADES DE
CITIBANAMEX SE ENCUENTRA
LA REDUCCIÓN DE LA HUELLA
AMBIENTAL OPERATIVA
MEJORANDO LA GESTIÓN EN
LAS INSTALACIONES Y CADENA
DE VALOR

PACTO MUNDIAL

Principio 7.

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8.

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9.

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



EN MÉXICO, EL ÁREA DE BANCA SOSTENIBLE ES LA RESPONSABLE DE MEJORAR LA GESTIÓN EN LAS INSTALACIONES Y CADENA DE VALOR PARA MINIMIZAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES DIRECTOS DE LAS OPERACIONES DE LA COMPAÑÍA, CON EL FIN DE SER UN REFERENTE DE MEJORES PRÁCTICAS. DICHAS ACCIONES ESTÁN ALINEADAS CON LA ESTRATEGIA DE PROGRESO SOSTENIBLE 2020 DE CITI GROUP

META ODS 7.2

DE AQUÍ A 2030, LOGRAR LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS NATURALES

4.1 Huella ambiental

Protección al medio ambiente: 103-1, 103-2, 103-3 307-1

Entre las prioridades de Citibanamex se encuentra la reducción de la huella ambiental operativa, a través de:

- La disminución del consumo de agua potable, y su reutilización.
- Minimizar el uso de papel, privilegiando la digitalización.
- El uso de energías renovables y eficiencia energética.
- La edificación verde o sostenible.

Como resultado de estas iniciativas, a continuación se presenta un balance sobre los indicadores de desempeño más importantes para la empresa.

META ODS 7.3
DE AQUÍ A 2030,
DUPLICAR LA TASA
MUNDIAL DE MEJORA
DE LA EFICIENCIA
ENERGÉTICA

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA HUELLA AMBIENTAL

Reporte de impacto ambiental	2016	2017	2018
Superficie ocupada en metros cuadrados (contractual)	1,074,935	1,037,530	1,025,886
Colaboradores promedio (de acuerdo con lugares de trabajo registrado)	38,607	38,133	37,375
Colaboradores al cierre de cada año	38,244	38,022	36,728
Electricidad (GwH)	218.34	215.60	221.48
Energía comprada (GwH) (alcance 2)	218.34	215.60	221.48
Gas LP (GwH)	3.57	3.40	2.94
Diesel (GwH)	5.29	4.80	4.52
Energía consumida (GwH) (alcance 1)	8.86	8.20	7.46
Energía total (GwH)	227.20	223.80	228.94
Reciclaje (ton)	510.03	1,176.00	1,159.34
Otros residuos (ton)	8,102.81	8,145.00	8,346.30
Total de residuos (ton)	8,612.84	9,321.00	9,505.64
Total de agua (m ³)	827,248.37	805,156.35	759,199.97
CO ₂ e directo (GHG alcance 1)	2,205.75	2,025.80	1,862.31
CO ₂ e indirecto (GHG alcance 2)	100,017.46	98,771.81	102,120.84
CO ₂ e total (ton)	102,223.21	100,797.61	103,983.15
CO ₂ e neto (ton)	102,223.21	100,797.61	103,983.15
KWH/superficie ocupada	211.36	215.70	215.89
KWH/colaboradores la cierre	5,709.13	5,886.07	6,030.28
Ton/superficie ocupada	0.095	0.097	0.101
Ton/colaboradores al cierre	2.67	2.65	2.83

Citibanamex 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 electricidad que se adquiere.

El cálculo de las emisiones (alcance 2) considera energía de origen renovable y fósil de acuerdo a los estándares globales del banco

4.1.1 USO EFICIENTE DE ENERGÍA Y ENERGÍA RENOVABLE

302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

Citibanamex se convirtió en el primer banco en México en iniciar el suministro de energía renovable en sus operaciones a partir del 2014, a través de un acuerdo con el Parque Eólico Dominica I en Las Charcas, en el estado de San Luis Potosí. Asimismo se actualizó la meta de consumo de energía renovable para tener el 100% en el año 2020 y cubrir así todas las operaciones con energía renovable.

Además del suministro de energía renovable, se cuenta con diferentes iniciativas internas para la reducción que logran disminuir el porcentaje. Van desde la actualización de tecnología hasta optimización en el número de inmuebles, sumando la iniciativa de Citi Works y algunas otras actividades donde se involucran colaboradores y proveedores, las cuales se describen a continuación.

- Apagado de iluminación de oficinas/estacionamientos en horarios no laborables y donde existe luz natural disponible.
- Apagado de los dispensadores de agua potable.
- Uso de aires acondicionados en horarios específicos y ajuste a la temperatura de confort.
- Identificación de tableros eléctricos en inmuebles.
- Colocación de timers para las marquesinas y en áreas de ATM en sucursales.
- Evaluación de nuevas tecnologías de iluminación para sucursales.
- Instalación de dispositivos ahorradores de gas.

Internamente se gestiona este indicador en todas las unidades de la empresa por las áreas de Facilities Management (FM) y Citi Realty Services (CRS). Para este cálculo, se incluyen todos los inmuebles de Citibanamex y la obtención de los datos es por medio de facturas bimestrales, con la excepción de que si no se llega a obtener alguna se realiza una estimación.

La fuente de los factores de conversión utilizados corresponde al sistema internacional de unidad.

El indicador de intensidad energética se obtiene mediante la información que proporciona Recursos Humanos e Inmuebles con el número de colaboradores y metros cuadrados de superficie contractual, mismos datos que están contenidos en este informe. Los tipos de energía que se consideran para el ratio de intensidad son electricidad, dentro y fuera de la organización (alcance 1 y 2).

PARQUE EÓLICO
"DOMINICA", LAS CHARCAS,
SAN LUIS POTOSÍ



LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA OBTENER LOS CÁLCULOS DEL ALCANCE 1 Y 2 SE BASA EN EL PROTOCOLO GREENHOUSE GAS (GHG).

4.1.2 REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GEI

305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

Durante 2018, el Parque Eólico, que suministra energía renovable al Banco, consumió más de 59 gigavatios-hora (GWh), lo que representa aproximadamente el 30% del consumo anual de energía. Desde el inicio de sus operaciones, el parque ha entregado más de 212 gigavatios-hora (GWh).

El banco consumió 162.48 GWh de energía fósil, que equivale a una generación de 74,916 toneladas de CO₂ equivalente, conforme al factor de emisión eléctrico de la IEA de 461.08 gCO₂/kWh que se utilizó para realizar este documento.

Además, se logró una reducción ligada a energías renovables de 34,000 toneladas de CO₂ equivalente (alcance 1 y 2).

Para el caso de las emisiones de alcance 1, la fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global utilizadas es el Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC). El enfoque de consolidación para las emisiones es mediante control operacional, los gases considerados CO₂, metano y óxido nitroso. Para el caso de las emisiones de alcance 2, se está contabilizado las emisiones de CO₂ equivalentes. Las fuentes de los factores de conversión utilizados corresponden al International Energy Agency. El enfoque de consolidación para las emisiones es mediante control operacional.

El indicador de intensidad de emisiones se obtiene mediante la información que proporciona Recursos Humanos e Inmuebles con el número de colaboradores y metros cuadrados de superficie contractual, mismos datos que están contenidos en este informe. Se considera el CO₂ equivalente, dentro y fuera de la organización (alcance 1 y 2).

Como parte de la transparencia y en cumplimiento con los requerimientos de la Ley General contra el Cambio Climático, se presentó el reporte anual de emisiones de gases de efecto invernadero ante el Registro Nacional de Emisiones (RENE), el cual considera las operaciones en el país del Grupo Financiero. Esta práctica es de suma importancia para la contabilidad total de emisiones en México y se presentó de manera exitosa ante la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat).

META ODS 12.5
DE AQUÍ A 2030, REDUCIR
CONSIDERABLEMENTE LA
GENERACIÓN DE DESECHOS
MEDIANTE ACTIVIDADES DE
PREVENCIÓN, REDUCCIÓN,
RECICLADO Y REUTILIZACIÓN

LA CAMPAÑA DE RECICLAJE DE RESIDUOS EN OFICINAS, SUCURSALES Y BODEGAS LOGRÓ CAPTAR 9,505.64 TONELADAS

4.1.3 GESTIÓN DE RESIDUOS

301-1, 301-2, 301-3

Como resultado de la estrategia y campaña de reciclaje desplegada en 2018, en total se obtuvieron 9,505.64 toneladas de residuos generados por las operaciones en sucursales (incluyendo el cierre y renovación), bodegas, oficinas, mobiliario en desuso y equipo tecnológico.

De los residuos, el 12% fue reciclable (1,159 toneladas), que fueron manejados por Grupo Recupera (centros de reciclaje) con la entrega de certificados que avalan dicho proceso.

El programa se llevó a cabo en las principales sedes de la Ciudad de México y en 43 bodegas correspondientes a diferentes estados de la República.

Además, se trabaja con ISS World México y junto con Lexmark y se tuvo la recolección de 2,944 cartuchos en el Banco, 45 en el edificio de Seguros y 115 en Afore.

Entre los componentes recuperados se encuentran: tóner, circuitos, cartón, plástico, aluminio y otros metales, lo que equivale a 11,650 kg en estas tres sedes.

Además, se participó junto con Fundación Televisa, A.C., E-Waste y Proambi, invitando a los colaboradores del Banco y a la población en general a donar equipos electrónicos obsoletos en centros de acopio temporales en la Ciudad de México y en Guadalajara, evitando el impacto nocivo al medio ambiente y a la salud que estos generan cuando terminan en tiraderos clandestinos o rellenos sanitarios.

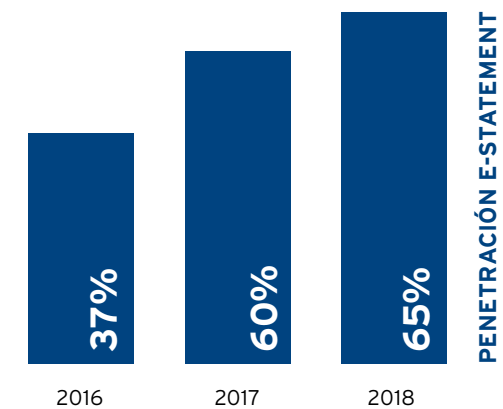
CONSUMO DE PAPEL

Uno de los materiales más utilizados en las compañías del sector financiero es el papel. La reducción de este insumo es muy importante, no solo en temas de sostenibilidad, sino de la estrategia de digitalización adoptada por Citibanamex.

En este sentido, se tiene la meta de reducir 40% del consumo de papel, tomando como base el año 2012. Para lograr este objetivo, primero se identificaron los procesos que más demandan este material: a) la impresión de los estados de cuenta y b) la comercialización de productos y servicios en las sucursales.

Con base en ello, se tomaron las siguientes medidas:

a) **Consumo de hojas de estados de cuenta.** Cuando un cliente adquiere un producto del banco, Citibanamex solicita su correo electrónico, promoviendo la recepción del estado de cuenta en formato electrónico. Cada vez son más los clientes que acceden a este mecanismo. Al cierre de 2018 se observó un avance del 9.0% en comparación con 2017 en el indicador percentil sobre la penetración del estado de cuenta electrónico:



LA ESTRATEGIA HA RESULTADO
 EN AHORROS DE HOJAS DE MÁS
 DEL 65%. ADEMÁS, SE TIENE
 EL COMPROMISO DE SER PAPER
 NEUTRAL AL 2023

Igualmente, ya se cuenta con la posibilidad de obtener estados de cuenta de meses anteriores en la banca electrónica de Citibanamex: Bancanet, lo que facilita al cliente la consulta de información.

Este incremento en la penetración de e-statement se vio reflejado en una importante disminución de más de la mitad del consumo de hojas utilizadas en la elaboración de los estados de cuenta de papel desde 2012 (221 millones de hojas).

A la par de productos electrónicos se trabaja intensamente para convertir los estados de cuenta de papel existentes en electrónicos. Los resultados de conversión han sido exitosos, ya que el cliente está convencido del beneficio del envío de la información electrónica.

Además, se continúan desarrollando estrategias de optimización para utilizar al máximo cada hoja enviada. Estas estrategias han resultado en ahorros de hojas lo que coloca al banco muy cerca de la meta de reducir 40% del consumo. A continuación, se muestra la evolución en el consumo de hojas en estados de cuenta:

NÚMERO DE HOJAS DE PAPEL BOND UTILIZADAS

Cifras en miles de millones	2016	2017	2018
Estados de cuenta	271	201	182

b) **Consumo de hojas en sucursales:** si bien el consumo de hojas de papel bond en sucursales no ha logrado la disminución esperada, Citibanamex ha comenzado una fuerte estrategia de digitalización en apertura de cuentas para que este proceso sea completamente digital y sin uso del papel. El siguiente cuadro resume el consumo de hojas de papel en sucursales:

NÚMERO DE HOJAS DE PAPEL BOND UTILIZADAS

Cifras en miles de millones	2016	2017	2018
Sucursales	323	376	407



META ODS 6.4
DE AQUÍ A 2030, AUMENTAR
CONSIDERABLEMENTE
EL USO EFICIENTE
DE LOS RECURSOS
HÍDRICOS EN TODOS LOS
SECTORES Y ASEGURAR
LA SOSTENIBILIDAD DE
LA EXTRACCIÓN Y EL
ABASTECIMIENTO DE
AGUA DULCE PARA HACER
FRENTE A LA ESCASEZ
DE AGUA Y REDUCIR
CONSIDERABLEMENTE EL
NÚMERO DE PERSONAS QUE
SUFREN FALTA DE AGUA

4.1.4 USO EFICIENTE DEL AGUA

303-1, 303-2, 303-3

En 2018 Citibanamex evitó el uso de más de 44,000 m³ de agua para consumo humano debido a prácticas de eficiencia, como la instalación de mingitorios secos, la reparación de fugas, la captación y el agua tratada. Esto significa una reducción del 5.5% en comparación con 2017.

El 100% de agua consumida en las operaciones de los inmuebles de Citibanamex proviene de redes municipales de agua en el país. La obtención de los datos es por medio de facturas periódicas.

Se aumentó el porcentaje de captación de aguas pluviales, jabonosas, la reutilización y el agua tratada con respecto al año anterior, evitando así el uso de más de 11,506 millones de metros cúbicos de agua.

El comportamiento de los indicadores de desempeño en relación con la captación, reutilización y uso de agua tratada de este recurso fue el siguiente:

CAPTACIÓN, REUTILIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA

Criterio	2016	2017	2018
	Agua ahorrada (m ³ /año)	Agua ahorrada (m ³ /año)	Agua ahorrada (m ³ /año)
Captación de aguas pluviales ¹	480	480	2,206
Captación de aguas jabonosas ²	576	576	2,063
Reutilización de agua ³	2,400	2,400	3,414
Agua tratada ⁴	9,017	7,140	14,419
Total	12,473	10,596	22,102

Notas: 1. Captación de aguas pluviales en Corporativo Santa Fe y Moras #850. 2. Captación de aguas jabonosas de regaderas y pluvial para dar servicio a sanitarios en Edificio Cuitláhuac y Pico de Verapaz #331. 3. Reutilización de agua usada en la fuente del edificio Corporativo Santa Fe y Pico de Verapaz #331 para riego de jardines. 4. Uso de agua tratada en Moras #850 y Data Center Querétaro.

Las diferencias con respecto al 2017 y años anteriores radican en que a partir del 2018 se toman en cuenta las sedes de Moras #850, Pico de Verapaz #331 y Data Center Querétaro.

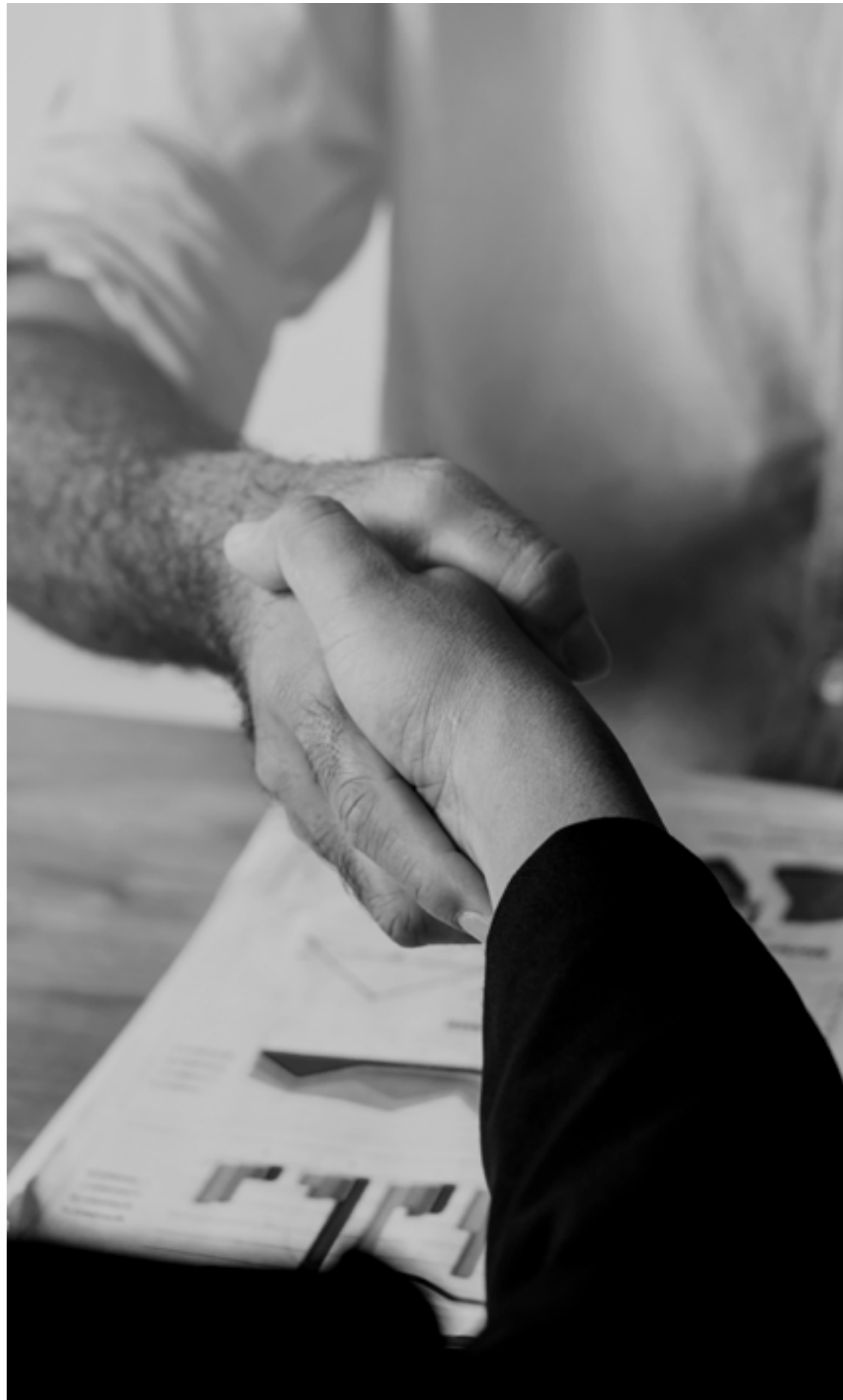
En el caso de agua tratada, en 2018 no se incluyen los resultados del Corporativo Santa Fe, ya que este año no se utilizó.

El uso del agua reciclada y reutilizada aumentó en relación con el año anterior en un 42% y 200% respectivamente. El volumen total de agua reciclada y reutilizada expresado como porcentaje de la extracción total de agua es de 2.49%

4.1.5 CERTIFICACIONES DE INMUEBLES LEED

Citibanamex está comprometido con la innovación y sostenibilidad en sus inmuebles. Tiene cuatro edificios con el certificado LEED, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

Inmuebles	Año	Certificación
Moras #850	2011	Oro
Pedregal #24	2016	Platino
Torre Anseli	2017	Oro
Data Center Querétaro	2018	Oro



4.2 Compromiso con nuestros proveedores

102-9, 102-10

Citibanamex tiene el firme compromiso de brindar un trato digno e impulsar buenas prácticas ambientales y sociales con los proveedores que componen su cadena de suministro. Esta es una de las muchas maneras en las que se busca promover el desarrollo económico del país y con esto el progreso de las comunidades.

	2017	2018
Número de proveedores	409	258
Porcentaje de proveedores nacionales	85%	90%
Porcentaje de proveedores extranjeros	15%	10%
Valor monetario estimado de los pagos realizados a los proveedores	31 millones de dólares	26.2 millones de dólares

ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

Se cuenta con un riguroso procedimiento de gestión de proveedores, que va desde la selección y durante todo el tiempo que se mantenga la relación comercial. Se cuenta con una serie de políticas, las cuales aseguran que el proceso es llevado de la mejor manera. Estas incluyen temas de accesibilidad y diversidad, como el rechazo al trabajo infantil, forzoso y trata de personas, entre otros.

Relación de políticas de compras vigentes:

- Código de Conducta (Code of Conduct)
- Estándares para Proveedores (Citi Standards for Suppliers)
- Declaración de Derechos Humanos (Statement on Human Rights)
- Política de Manejo del Gasto (Citi Expense Management Policy - CEMP)
- Política y Estándares de Administración de Proveedores (Third Party Management Policy and Standards - TPM)
- Política de Contratación de Proveedores Local
- Política de Antilavado de Dinero (Global Anti-Money Laundering Policy - AML)
- Política de Antisoborno y Corrupción (Anti-Bribery and Corruption Policy - AB&C)
- Política de Manejo del Riesgo Operacional (Operational Risk Management Policy)

Al recibir requerimientos para la compra de productos o servicios, se ejecutan procesos competitivos donde se invitan proveedores potenciales para participar, validando que cumplan con los requisitos y estándares de Citi.

Desde un enfoque global de Citi, el abastecimiento responsable es una parte crítica para contribuir al progreso sostenible, por lo cual se establecen altos estándares de rendimiento en la cadena de suministro. Ésta se integra por proveedores nacionales o locales de las categorías de productos o servicios.

/ CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES /

/ PROVEEDORES NACIONALES/ INTERNACIONALES/

PROVEEDORES DE PRODUCTOS	EXTRACCIÓN DE MATERIA PRIMA
	TRANSPORTE
	PRODUCCIÓN
	ALMACÉN
	VENTA
PROVEEDORES DE SERVICIO	SERVICIO
	CONSULTORÍA
	VENTA

Cuando se realiza la selección, se documentan las condiciones comerciales a través de un Contrato y Anexo correspondiente y se emite la orden de compra a través del sistema P2P para que sea recibida por el proveedor. Después de que el proveedor entrega los productos o servicios, debe contar con una recepción que realizan los usuarios finales en el sistema para poder cargar su factura en el portal correspondiente y se realice el proceso de pago. La variación en 2017 fue la implementación completa de la política Third Party Management.

PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

DESARROLLO / EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL ÁREA USUARIA

- Definir requerimientos/especificaciones.
- Recomendar especificaciones alternativas/substitutos.
- Identificar oportunidades de estandarización.
- Formación del equipo de proyecto de adquisición (procurement).
- Definir un plan preliminar para el proyecto.

DESARROLLO DE PERFIL INTERNO

- Recopilar y validar información de gastos con los negocios.
- Documentar las relaciones de proveedores existentes.
- Analizar contratos existentes y precios.
- Compilar los datos de desempeño de proveedores existentes.
- Identificar cualquier restricción de compra.
- Crear pronóstico inicial de ahorros en plataforma electrónica de contratación de servicios (*eSourcing*).

EVALUACIÓN DE MERCADO DE SUMINISTRO

- Analizar la competencia en el mercado y el poder de compra de Citi.
- Entender las tendencias del mercado y la estructura de costos.
- Evaluar y documentar el criterio de selección del proveedor.
- Evaluar la base global de proveedores, incluyendo las relaciones con ellos.
- Identificar y evaluar proveedores potenciales y compilar lista de proveedores calificados.

DESARROLLO DE ESTRATEGIA DE COMPRAS

- Desarrollar estrategia y completar el documento de estrategia de *Sourcing*.
- Considerar elementos del modelo de Costo Total de Propiedad (*Total Cost of Ownership - TCO*).
- Alinear estrategia a condiciones del mercado.
- Racionalizar de ser posible la base de proveedores.
- Agrupar/desagrupar requerimientos conforme la estructura del mercado.
- Documentar y aprobar estrategia de *sourcing*.
- Actualizar el pronóstico de ahorros con información detallada de gasto y costo.

INTERACCIÓN CON PROVEEDORES

- Determinar las capacidades mínimas requeridas y detallar las especificaciones.
- Conducir el proceso de solicitud de información (*Request for Information- RFI*, si aplica).
- Determinar la lista de proveedores para el concurso competitivo.
- Definir el tiempo y alcance para el concurso competitivo.
- Estructurar la solicitud de propuesta (*Request for Proposal - RFP*) y subasta.
- Conducir el evento competitivo.
- Evaluar las respuestas al RFP y resultados de la subasta.

NEGOCIACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

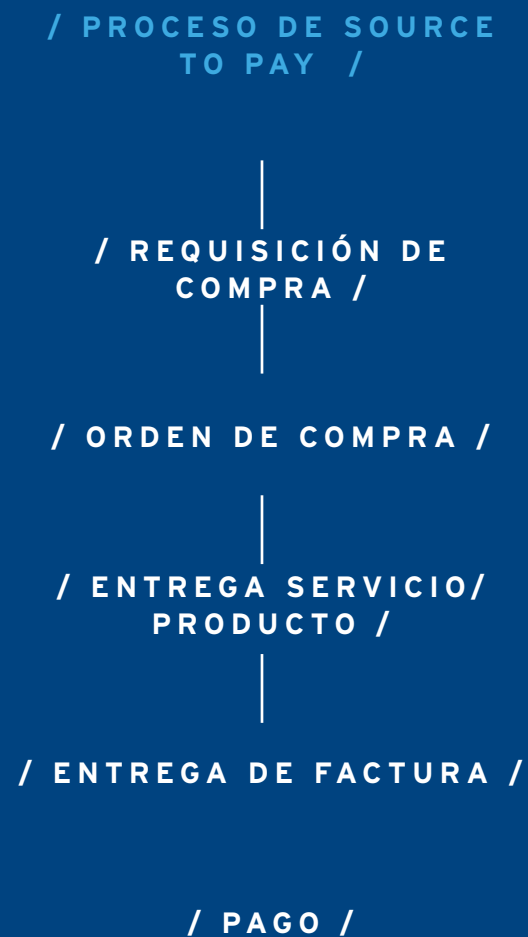
- Desarrollar y evaluar las finanzas del proveedor y el costo total del negocio en el tiempo y considerar elementos de TCO.
- Documentar una táctica de negociación basada en hechos.
- Planear la negociación.
- Conducir las negociaciones con los finalistas.
- Definir el plan de transición, entender los costos asociados y el impacto al negocio.
- Seleccionar el proveedor(es) y documentar los beneficios.
- Afinar el pronóstico de ahorros utilizando los resultados de RFP, subasta y negociación.
- Obtener aprobaciones.
- Ejecutar una validación final de riesgo de los proveedores.

IMPLEMENTAR ACUERDOS

- Confirmar la identificación de proveedores en sistema.
- Finalizar y ejecutar los acuerdos.
- Planear y conducir las comunicaciones internas y externas.
- Finalizar las métricas de desempeño.
- Subir el contrato a sistema con aprobaciones y evidencias.
- Planear la implementación y transición.
- Finalizar el modelo transaccional (catálogos en sistema).

MONITOREO DE CONTRATO/ RENDIMIENTO DE PROVEEDORES

- Administrar mecanismos para el seguimiento del desempeño de los proveedores.
- Monitoreo del gasto no conforme.
- Comunicar los resultados de desempeño/calidad.
- Control de la caducidad de los contratos.



CORPORATE RESPONSIBILITY QUESTIONAIRE

Citibanamex reconoce la importancia de incluir a sus proveedores en la estrategia del banco.

En 2013, creamos en México el primer cuestionario de responsabilidad corporativa con 10 preguntas sobre temas de gobierno, ambientales y sociales, el cual fue aplicado a 100 proveedores. Posteriormente en 2015, de la mano de nuestra matriz, Citi genera un cuestionario estandarizado de 15 preguntas conocido como CRQ (CRQ, Corporate Responsibility Questionnaire), con los mismos temas para aplicar en todos los países donde opera con un valor inicial del 5% en todos los concursos competitivos para seleccionar productos o servicios que se otorgaran al banco. En 2018 Citibanamex aplicó el CRQ a 490 proveedores y aumentó el valor del CRQ en el proceso de selección al 10%. Este es un lineamiento global en el cual México fue la primera región donde se implementó.

CLÁUSULAS EN CONTRATO

Se comenzó con algunos proveedores, sobre todo los que trabajan dentro de las instalaciones con cláusulas específicas en los contratos sobre temas ambientales.

En Compras, dentro de la categoría de Facilities, que atiende al área de Inmuebles del Banco, se comienzan a contemplar temas ambientales, como reducción en la utilización de energía en generadores y aires acondicionados. De igual manera se implementa la construcción de edificios con certificación LEED, como Data Center, oficinas y sucursales. Lo anterior incluye la compra de productos 100% reciclables y reutilizables, como mobiliario, luminarias, alfombra, pintura, muros falsos, etc.

DESARROLLO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Buscando cumplir metas de desarrollo de la cadena, el equipo de compras trabaja en el aseguramiento de la aplicación de políticas y estándares globales del banco.

En este contexto, destaca el compromiso público hecho a nivel global, de incrementar el número de empresas proveedoras lideradas por mujeres. Al cierre del año el gasto para este rubro fue de más de 34.5 millones de dólares (para 2018). Esta práctica busca alinearse con el movimiento mundial Women Owned, de la organización WEConnect International.

Se tiene como meta global para 2019 alcanzar los 100 millones de dólares. La implementación de la estrategia en México fue en 2018.

5

Nuestros

COLABORADORES

EN CITIBANAMEX NOS
HEMOS ASEGURADO
DE PROPICIAR LAS
MEJORES CONDICIONES
PARA TODOS NUESTROS
COLABORADORES, DONDE
EXISTA UN AMBIENTE DE
RESPECTO, DESARROLLO
Y BIENESTAR

Durante 135 años, en Citibanamex nos hemos asegurado de propiciar las mejores condiciones para todos nuestros colaboradores, donde exista un ambiente de respeto, desarrollo y bienestar, gestionado por el área de Recursos Humanos, que desde sus diferentes áreas cuenta con iniciativas para contribuir a este objetivo. Además, tenemos un compromiso a favor de la diversidad e igualdad de oportunidades.

Citibanamex se ha posicionado como una de las empresas más atractivas para trabajar dentro del sector financiero, en gran medida por sus prácticas laborales que contribuyen al desarrollo profesional de sus colaboradores, pero también por su compromiso real en favor de la diversidad e igualdad de oportunidades.

PACTO MUNDIAL

Principio 3.
Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4.
Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5.
Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6.
Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.



5.1 Demografía laboral

102-7, 102-8

La fuerza laboral de Citibanamex al cierre de 2018 estuvo conformada por 36,728 colaboradores. A continuación, se muestra la distribución de colaboradores, por jornada y por área.

COLABORADORES POR ÁREA	2016		2017		2018	
	Número	%	Número	%	Número	%
GCB	33,265	86.98	32,992	86.95	32,101	84.60
ICG	1,457	3.81	1,419	3.74	1,383	3.64
Tenedoras	2	0.01	17	0.04	0	-
Operaciones y Tecnología	939	2.46	886	2.33	898	2.37
Funciones Globales	2,581	6.75	2,631	6.93	2,346	6.18
Total	38,244		37,945		36,728	

JORNADA	2016		2017		2018	
	Número	%	Número	%	Número	%
Tiempo completo	38,243	100.00	37,945	100.00	36,728	100.00
Tiempo parcial	1	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	38,244		37,945		36,728	

EMPLEABILIDAD NACIONAL

Durante 2018, la composición de colaboradores por división regional, entidad federativa y género se distribuyó de la siguiente manera:

COLABORADORES POR DIVISIÓN, ENTIDAD FEDERATIVA Y GÉNERO

Entidad federativa	2016					2017					2018							
	Mujeres	%	Hombres	%	Total	Mujeres	%	Hombres	%	Total	Mujeres	%	Hombres	%	Total			
División Centro																		
Aguascalientes	127	59.62	86	40.38	213	130	58.56				92	41.44	222	125	56.56	96	43.44	221
Estado de México	191	59.87	128	40.13	319	167	66.27				85	33.73	252	147	63.91	83	36.09	230
Guanajuato	607	50.58	593	49.42	1,200	584	51.32				554	48.68	1,138	580	52.54	524	47.46	1,104
Hidalgo	268	68.02	126	31.98	394	262	69.68				114	30.32	376	258	68.25	120	31.75	378
Querétaro	229	52.89	204	47.11	433	223	53.73				192	46.27	415	223	54.39	187	45.61	410
San Luis Potosí	197	62.74	117	37.26	314	187	61.31				118	38.69	305	200	63.90	113	36.10	313
Zacatecas	59	59.00	41	41.00	100	59	58.42				42	41.58	101	62	62.00	38	38.00	100
Total Centro	1,678	56.44	1,295	43.56	2,973	1,612	57.39				1,197	42.61	2,809	1,595	56.78	1,161	41.33	2,756
División Golfo Peninsular																		
Campeche	87	49.71	88	50.29	175	90	53.57				78	46.43	168	84	54.19	71	45.81	155
Quintana Roo	163	60.59	106	39.41	269	171	65.02				92	34.98	263	160	61.07	102	38.93	262
Tabasco	253	60.67	164	39.33	417	245	59.32				168	40.68	413	241	59.95	161	40.05	402
Veracruz	833	56.02	654	43.98	1,487	814	56.69				622	43.31	1,436	800	57.39	594	42.61	1,394
Yucatán	215	47.88	234	52.12	449	206	47.69				226	52.31	432	207	50.12	206	49.88	413
Total Golfo Peninsular	1,551	55.45	1,246	44.55	2,797	1,526	56.27				1,186	43.73	2,712	1,492	56.82	1,134	43.18	2,626
División Metropolitana																		
Distrito Federal	8,202	45.99	9,634	54.01	17,836	8,032	46.12				9,385	53.88	17,417	7,483	46	8,729	54	16,212
Estado de México	1,193	53.62	1,032	46.38	2,225	1,496	50.25				1,481	49.75	2,977	1,773	49	1,874	51	3,647
Total Metropolitana	9,395	46.83	10,666	53.17	20,061	9,528	46.72				10,866	53.28	20,394	9,256	46.61	10,603	53.39	19,859
División Noroeste																		
Baja California Norte	488	55.58	390	44.42	878	469	55.77				372	44.23	841	493	60.20	326	39.80	819
Baja California Sur	158	66.67	79	33.33	237	152	66.38				77	33.62	229	137	64.62	75	35.38	212
Sinaloa	541	66.30	275	33.70	816	537	68.41				248	31.59	785	525	69.17	234	30.83	759
Sonora	448	67.47	216	32.53	664	433	68.62				198	31.38	631	410	67.88	194	32.12	604
Total Noroeste	1,635	63.01	960	36.99	2,595	1,591	64.00				895	36.00	2,486	1,565	65.37	829	34.63	2,394
División Norte																		
Chihuahua	418	60.84	269	39.16	687	404	61.40				254	38.60	658	398	63.17	232	36.83	630
Coahuila	282	57.43	209	42.57	491	287	60.29				189	39.71	476	274	58.17	197	41.83	471
Durango	90	56.60	69	43.40	159	97	61.78				60	38.22	157	102	64.56	56	35.44	158
Nuevo León	795	44.17	1,005	55.83	1,800	789	44.08				1,001	55.92	1,790	751	45.19	911	54.81	1,662
Tamaulipas	400	59.70	270	40.30	670	380	60.13				252	39.87	632	369	61.30	233	38.70	602
Total Norte	1,985	52.14	1,822	47.86	3,807	1,957	52.71				1,756	47.29	3,713	1,894	53.76	1,629	46.24	3,523
División Occidente																		
Colima	95	49.74	96	50.26	191	92	50.00				92	50.00	184	95	50.80	92	49.20	187
Jalisco	1,093	52.27	998	47.73	2,091	1,025	51.15				979	48.85	2,004	950	50.61	927	49.39	1,877
Michoacán	443	58.37	316	41.63	759	411	56.53				316	43.47	727	404	57.63	297	42.37	701
Nayarit	96	58.54	68	41.46	164	93	58.49				66	41.51	159	86	58.11	62	41.89	148
Total Occidente	1,727	53.88	1,478	46.12	3,205	1,621	52.73				1,453	47.27	3,074	1,535	52.69	1,378	47.31	2,913
División Sur																		
Chiapas	179	43.77	230	56.23	409	186	46.62				213	53.38	399	190	48.10	205	51.90	395
Guerrero	241	59.95	161	40.05	402	237	59.85				159	40.15	396	240	60.61	156	39.39	396
Morelos	259	63.95	146	36.05	405	254	62.41				153	37.59	407	235	60.26	155	39.74	390
Oaxaca	263	61.31	166	38.69	429	261	62.89				154	37.11	415	262	63.75	149	36.25	411
Puebla	594	54.50	496	45.50	1,090	581	54.81				479	45.19	1,060	529	53.27	464	46.73	993
Tlaxcala	39	54.93	32	45.07	71	46	57.50				34	42.50	80	42	58.33	30	41.67	72
Total Sur	1,575	56.13	1,231	43.87	2,806	1,565	56.76				1,192	43.24	2,757	1,498	56.38	1,159	43.62	2,657
Total México	19,546	51.11	18,698	48.89	38,244	19,400	51.13				18,545	48.87	37,945	18,835	51.28	17,893	48.72	36,728

TIPO DE CONTRATO

102-41

Durante 2018 en Citibanamex 6,008 de nuestros colaboradores contaron con el derecho a la libre asociación. Esto representa el 16.36% del total de la plantilla. Este porcentaje se encuentra sindicalizado y sujeto a un contrato colectivo, representado por el Sindicato Nacional de Trabajadores de Banamex, presente en todo el país y cuya relación con la institución es de plena confianza.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

La relación con el sindicato se mantiene dentro del marco regulatorio de las relaciones laborales, de acuerdo con la legislación establecida en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo y el contrato colectivo de trabajo vigente.

La empresa reconoce expresamente que el Sindicato Nacional de Trabajadores de Citibanamex es el único titular del contrato colectivo de trabajo y que representa el interés profesional de todos los trabajadores sindicalizados que tiene a su servicio. Adicionalmente, el sindicato cuenta con representantes sindicales que disponen de licencia de tiempo completo a nivel nacional. En términos generales, la relación con ellos es de confianza mutua, respeto y cordialidad, lo que ha permitido el desarrollo armónico de las relaciones entre Citibanamex y los trabajadores sindicalizados.

COLABORADORES SINDICALIZADOS Y DE CONFIANZA POR GÉNERO

Sindicalizados / Confianza	2016		2017		2018	
	Número	%	Número	%	Número	%
Base	6,961	18.20	6,501	17.13	6,008	16.36
Mujeres	3,982	57.20	3,739	57.51	3,533	58.80
Hombres	2,979	42.80	2,762	42.49	2,475	41.20
Confianza	31,283	81.80	31,444	82.87	30,720	83.64
Mujeres	15,564	49.75	15,661	49.81	15,302	49.81
Hombres	15,719	50.25	15,783	50.19	15,418	50.19
Total	38,244		37,945		36,728	

META ODS 8.5
DE AQUÍ A 2030,
LOGRAR EL EMPLEO
PLENO Y PRODUCTIVO
Y EL TRABAJO
DECENTE PARA TODAS
LAS MUJERES Y LOS
HOMBRES, INCLUIDOS
LOS JÓVENES Y
LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD, ASÍ
COMO LA IGUALDAD
DE REMUNERACIÓN
POR TRABAJO DE
IGUAL VALOR

5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades

405-1, 405-2

En Citibanamex creemos que la diversidad es una fortaleza. Nuestras diferencias culturales, étnicas, de culto y de género, así como nuestras experiencias de vida y antecedentes personales, enriquecen nuestra forma de pensar y trabajar, de manera que podamos crear soluciones más innovadoras y proveer de mejores resultados a nuestros clientes.

¿SABÍAS QUE ESTÁ
COMPROBADO QUE LOS
EQUIPOS DIVERSOS SON MÁS
INNOVADORES Y OBTIENEN
MEJORES RESULTADOS
DE NEGOCIO?

Alineados a la cultura de inclusión de Citi a nivel global, en México contamos con una Política de Inclusión Laboral y No Discriminación que promueve una cultura que garantice la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores.

En Citibanamex el Modelo de Diversidad se compone por cuatro afinidades, cada una con determinadas acciones y estrategias lideradas por los directores:

1. Generaciones
2. Mujeres
3. Pride LGBTI
4. Personas con Discapacidad

MES DE LA DIVERSIDAD

En octubre se celebró el mes de la diversidad y por ello realizamos una serie de eventos:

/ ACTIVIDADES DE
DIVERSIDAD 2018 /

/ CONFERENCIAS /

“DEL ESTEREOTIPO A LA
COMUNICACIÓN POSITIVA”
LENGUAJE INCLUYENTE

“EL DÍA A DÍA DE UNA PERSONA
CON DISCAPACIDAD”

“SESGOS INCONSCIENTES -
LA PRIMERA BARRERA A LA
INCLUSIÓN LGBT”

META ODS 8.6
DE AQUÍ A 2020,
REDUCIR DE MANERA
CONSIDERABLE LA
PROPORCIÓN DE
JÓVENES QUE NO ESTÁN
EMPLEADOS Y NO
CURSAN ESTUDIOS NI
RECIBEN CAPACITACIÓN

GENERACIONES

Plantilla laboral según generación y por género:

		Mujeres	Hombres
Millennials	65%	52%	48%
Generación X	31%	51%	49%
Baby boomers	4%	32%	68%

Durante 2018 lanzamos Impulso Citibanamex, un programa de atracción de talento dirigido a universitarios recién egresados de todo el país, quienes tendrán la oportunidad de ser parte de los equipos de Banca Comercial y de Consumo, Tecnología, Finanzas, Riesgo, Recursos Humanos, Cumplimiento y Control, Operaciones y Legal.

La experiencia previa no es necesaria, ya que se evaluarán la aptitud y actitud para el puesto. Los seleccionados ocuparán una posición de tiempo completo con un contrato temporal de tres meses a prueba, directo por Citibanamex. Una vez terminado este periodo se evaluará su desempeño, y en caso de resultar satisfactorio, podrán ocupar una posición fija.

Colaboradores por edad	2016		2017		2018	
	Número	%	Número	%	Número	%
18-25	5,143	13.45	5,528	14.57	4,771	12.57
26-30	10,135	26.50	10,135	26.71	9,778	25.77
31-35	7,797	20.39	7,686	20.26	7,880	20.77
36-40	5,126	13.40	5,100	13.44	5,124	13.50
41-50	7,323	19.15	6,959	18.34	6,661	17.55
Más de 50	2,720	7.11	2,537	6.69	2,514	6.63
Total	38,244		37,945		36,728	

MUJERES

En Citibanamex estamos comprometidos con el crecimiento profesional y participación de todos en la toma de decisiones. Al cierre de 2018, el 51.28% de nuestros colaboradores son mujeres y 48.72% hombres.

Con la finalidad de impulsar la equidad de género, en 2011 creamos el Consejo de Mujeres. En la actualidad, 52 directivos comparten un mismo propósito: estimular el desarrollo de las mujeres en la institución e incrementar su participación en puestos directivos.

Actividades del Consejo de Mujeres:

- Desarrollo de un programa virtual para mujeres con sesiones mensuales para reforzar temas como: networking, marca personal, poder e influencia, inteligencia emocional, presentaciones de impacto, entre otros.

El programa tuvo una duración de siete meses (abril-octubre) con un alcance de asistencia 600 mujeres en promedio (C12+).

- Actividades del Día Internacional de la Mujer (marzo) con los siguientes eventos:
 - Town Hall con Jane Fraser.
 - Videos de Rodrigo Kuri, Francisco Tobias y José Castro.
 - Conferencia de Sesgos inconscientes con el Dr. Banaji.
 - Conferencia de Juan Guerra: "Power of a digital woman".
 - Visita guiada al Palacio de los Condes de San Mateo y Valparaíso. Taller "Elecciones saludables".
 - Participación en actividades relacionadas con el Women's Weekend.
- Apertura del Back up Center en Santa Fe (febrero): guardería de respaldo para hijos de colaboradores.

Colaboradores por género	2016		2017		2018	
	Número	%	Número	%	Número	%
Hombres	18,698	48.89%	18,545	48.87%	17,893	48.72%
Mujeres	19,546	51.11%	19,400	51.13%	18,835	51.28%
Total	38,244		37,945		36,728	

META ODS 5.5
ASEGURAR LA PARTICIPACIÓN PLENA Y EFECTIVA DE LAS MUJERES Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE LIDERAZGO A TODOS LOS NIVELES DECISORIOS EN LA VIDA POLÍTICA, ECONÓMICA Y PÚBLICA

Se ha detectado que el mayor reto para la equidad de género está en el desarrollo de las mujeres a posiciones de mayor responsabilidad y liderazgo. Por ello se ha establecido la meta de que para el 2019 el 46% de las posiciones C13+ sean ocupadas por mujeres.

	Mujeres	Hombres
Nivel de entrada	53%	47%
Gerentes	38%	62%
Vicepresidentes	37%	63%
Vicepresidentes sénior	29%	71%
Directores ejecutivos	20%	80%

PARTICIPACIÓN DE HOMBRES Y MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS

Criterio	2016		2017		2018	
	Número	%	Número	%	Número	%
Coordinaciones / subdirecciones	3,050	100.00	3,564	100.00	3,966	100.00
Mujeres	1075	35.25	1326	37.21	1513	38.15
Hombres	1975	64.75	2238	62.79	2453	61.85
Dirección / alta dirección	670	100.00	792	100.00	870	100.00
Mujeres	132	19.70	180	22.73	223	25.63
Hombres	538	80.30	612	77.27	647	74.37

PORCENTAJE TOTAL DE MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
26.99	28.47	29.63	31.60	27.74	29.88	30.58	33.33

PRIDE LGBTI

En Citibanamex buscamos informar y sensibilizar sobre la diversidad en orientación e identidad sexual, con el objetivo de crear un ambiente incluyente y de respeto además de prevenir cualquier tipo de discriminación, realizando diferentes actividades:

- Somos parte de Pride Connection, red de empresas que comparten prácticas de inclusión laboral y equidad para la comunidad LGBTI, además de ser patrocinadores de su evento anual.
- Por segundo año consecutivo recibimos la más alta calificación en el Índice HRC Equidad MX, otorgado por la Fundación Human Rights Campaign (HRC). Nuestro objetivo es promover y asegurar la protección de la comunidad LGBTI, lo que nos ha colocado como una de las 32 empresas líderes en este rubro.
- En Citibanamex participamos en la Marcha del Orgullo LGBTI. Durante el 2018 acompañamos la edición 40 de la Marcha de la CDMX con un contingente de más de 200 personas y por primera vez participamos en la Marcha de Guadalajara con un contingente de más de 120 personas.
- En el Mes de la Diversidad (septiembre), se llevaron a cabo varias sesiones virtuales de sensibilización sobre el siguiente tema: "Sesgos inconscientes: la primera barrera a la inclusión LGBTI".
- Funciones privadas de la película Love, Simon en la División Metropolitana (junio).
- Entrega de boletos para la obra teatral El test en la División Metropolitana (junio).
- Sensibilización presencial en Metepec y a través de Webex para el resto de la República con el tema "Inclusión y Diversidad LGBTI" impartida por ADIL (junio).
- Actividad de voluntariado de la red LGBTI (octubre): visita al CEDER (Centro Educativo para el Desarrollo Rural), donde se realizaron actividades como la construcción de una estufa ahorradora de leña "Patsari" y construcción de dos huertos orgánicos para dos familias.
- Para incrementar la satisfacción de nuestros colaboradores, implementamos el servicio de mantenimiento de datos en caso de un cambio de identidad de género.

DURANTE EL 2018
 ACOMPAÑAMOS LA EDICIÓN 40
 DE LA MARCHA DE LA CDMX CON
 UN CONTINGENTE DE MÁS DE
 200 PERSONAS Y POR PRIMERA
 VEZ PARTICIPAMOS EN LA
 MARCHA DE GUADALAJARA CON
 UN CONTINGENTE DE MÁS
 DE 120 PERSONAS

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En Citibanamex damos oportunidades laborales a personas con discapacidad motriz, auditiva e intelectual. Nuestra plantilla actual cuenta con 90 empleados con algún tipo de discapacidad.

CLASIFICACIÓN

Colaborador	81
Gerente	4
Director	5

Contamos con diferentes actividades para seguir promoviendo la inclusión:

- Somos parte de la Alianza Éntrale.org, red de empresas que comparten prácticas de inclusión de personas con discapacidad en México.
- Además, en 2018 participamos en la Feria de Reclutamiento del Teletón, así como en un evento de reclutamiento incluyente en Metepec, Estado de México.
- En el Mes de la Diversidad (septiembre), se llevaron a cabo varias sesiones virtuales de sensibilización sobre los siguientes temas:
 - “Del estereotipo a la comunicación positiva. Lenguaje incluyente”.
 - “Lanzamiento global de la afinidad de Personas con Discapacidad “La importancia de la Inclusión laboral de las PcD”.
 - “El día a día de una persona con discapacidad”.
 - “Liderazgo incluyente”.

CLASIFICACIÓN SEGÚN
TIPO DE DISCAPACIDAD

66%
DISCAPACIDAD
MOTRIZ

16%
DISCAPACIDAD
VISUAL

11%
DISCAPACIDAD
AUDITIVA

5%
DISCAPACIDAD
INTELECTUAL

3%
OTRO



EN CITIBANAMEX CREEMOS EN LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS

5.3 Prácticas laborales

Prácticas laborales: 103-1, 103-2, 103-3

5.3.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

El área de reclutamiento y selección del personal está integrada por un equipo profesional, cuyas herramientas de búsqueda les permite contactar a los candidatos óptimos para cada vacante. Estos son entrevistados por un panel compuesto por cuatro personas que siguen los lineamientos de Citi a nivel global: siempre debe haber una mujer, tanto en el grupo de candidatos como en el panel evaluador. Además, en cada uno de los procesos de contratación se sigue puntualmente nuestra Política de Inclusión Laboral y No Discriminación.

En Citibanamex creemos en la satisfacción de nuestros empleados. Para conocer su opinión, realizamos encuestas y entrevistas que nos ayudan a ofrecerles una mejor capacitación, herramientas de trabajo adecuadas y una cultura laboral en la que se sientan cómodos y seguros. Una vez que hemos encontrado al talento que nos permita seguir creciendo, les ofrecemos incentivos para su desarrollo personal y profesional.

POSIBILIDADES PARA TODOS

Las Políticas de Inclusión Laboral y No Discriminación, que forma parte del modelo de contratación de empleados de Citibanamex, tiene como eje clave un panel de selección compuesto por cuatro personas que entrevistan a más de un candidato. La existencia de un panel con varios entrevistadores incrementa las posibilidades de que los candidatos sean evaluados con mayor precisión, mientras que la presencia de más de un candidato ayuda a asegurar que los procesos de contratación sean meritocráticos y justos.

Como parte de los esfuerzos para incrementar la inclusión laboral, en Citibanamex contamos además con una política que promueve la existencia de al menos una mujer dentro de los candidatos para posiciones directivas y dentro del panel de selección. Esto con la finalidad de mitigar sesgos inconscientes dentro del proceso de selección y aumentar las probabilidades de contrataciones diversas. Esta política se encuentra dentro de las prácticas corporativas de Recursos Humanos a nivel global, por lo que esta es el área responsable de su cumplimiento. Cabe señalar que esta política no fue autorizada por ningún órgano de gobierno.

Las siguientes tablas muestran los indicadores relacionado con nuestro desempeño en los procesos de Citibanamex en los procesos de contratación y desvinculación voluntaria e involuntaria, concluyendo con el índice de rotación en 2018. La información se desglosa por edad, sexo y región.

5.3.2 CONTRATACIONES

401-1

Por división regional, entidad federativa y género se distribuyó de la siguiente manera:

NÚMERO DE CONTRATACIONES 2018 (CON CONTRATO DETERMINADO)

Región / Entidad federativa	Menos de 30 años		De 30 a 50 años		Más de 50 años	
	M	H	M	H	M	H
Centro	300	197	96	73	1	1
Golfo peninsular	217	167	93	51		
Metropolitana	925	1,103	454	542	17	12
Noroeste	336	217	124	80	1	2
Norte	371	367	140	138	6	3
Occidente	244	256	80	93	1	4
Sur	251	231	127	114		
Total (por sexo)	2644	2538	1114	1091	26	22
Total		5182		2205		48

NÚMERO DE CONTRATACIONES 2018 (CON CONTRATO INDETERMINADO)

Región / Entidad federativa	Menos de 30 años		De 30 a 50 años		Más de 50 años	
	M	H	M	H	M	H
Centro	63	40	16	10		
Golfo peninsular	44	36	17	10		
Metropolitana	477	511	420	530	11	23
Noroeste	88	42	25	14		
Norte	93	113	37	31		
Occidente	82	103	33	39	1	
Sur	47	32	23	26		
Total (por sexo)	894	877	571	660	12	23
Total		1771		1231		35

A los siete días de que el colaborador ingresa al banco se realiza una entrevista y a los 30 días otra de ajuste donde se evalúa la opinión sobre temas de capacitación, herramientas de trabajo e integración a la organización.

5.3.3 PERMISOS PARENTALES

401-3

Alrededor del mundo se han aprobado leyes para proporcionar permiso parental. Con estas, se pretende permitir que los empleados se acojan al permiso y regresen al trabajo en el mismo puesto o uno comparable.

La posibilidad de que ambos sexos puedan acogerse a un permiso por maternidad y paternidad y otros derechos de bajas pueden traducirse en una mayor contratación y mayor retención de empleados cualificados. También pueden elevar la moral y la productividad de los empleados. Que los hombres se acojan a un permiso de paternidad puede ser indicativo del grado en que una organización anima a los padres a acogerse al mismo. Los hombres que aprovechan su derecho a un permiso de este tipo influyen positivamente en que las mujeres se acojan al permiso sin perjuicio de su trayectoria profesional.

REINCORPORACIÓN AL TRABAJO 2018

Número de empleados que:	Mujeres	Hombres
Tuvieron derecho a una baja por maternidad, paternidad o adopción	18835	17893
Ejercieron su derecho a baja por maternidad, paternidad o adopción	432	2
Se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, paternidad o adopción	455	2
Se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, paternidad o adopción y conservaron su empleo pasados 12 meses desde su reincorporación	285	1
	Mujeres	Hombres
Tasa de retorno al trabajo	87.73	100.00
Tasa de retención	63.05	33.33

Criterio	2016		2017		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ejercieron su derecho a baja por maternidad, paternidad o adopción	704	5	452	3	432	2

* Para el cálculo de reincorporación 2018, se considera al personal que continúa activo.

PERMISO POR ADOPCIÓN

Para quienes cuentan con el reconocimiento legal de la adopción de un menor, Citibanamex ofrece los siguientes beneficios:

- Permiso de ausencia de 42 días naturales con goce de sueldo para el colaborador que tenga el rol de cuidador primario, que ejerza la patria potestad sobre el menor.
- Permiso de ausencia de 10 días laborales con goce de sueldo para el colaborador que ejerza la función de padre.
- Permiso adicional de cinco días de ausencia con goce de sueldo, en caso de adoptar dos o más menores en el mismo evento (comprobable con acta de adopción).
- Derecho de afiliación del menor a la prestación médica que corresponde al plan de beneficios del colaborador.



5.3.4 GESTIÓN DE TALENTO: RETENCIÓN Y PROMOCIÓN

El proceso de gestión de talento tiene como objetivo la identificación, desarrollo y retención del talento en el Banco. La identificación del talento clave de la organización con una metodología alineada y estandarizada nos permite definir los planes de desarrollo para los sucesores, roles críticos, talento emergente y diverso. Con lo anterior garantizamos el cumplimiento de los objetivos organizacionales a corto y mediano plazo. El resultado de esta revisión es el Libro de Talento.

Todo esto se lleva a cabo en coordinación con las distintas áreas de negocio. La información generada por esos medios se considera para la toma de decisiones, con el fin de promover la cultura de meritocracia con base en resultados y comportamientos. Como parte de la estrategia para retener a los colaboradores más valiosos, existen políticas de becas, promociones e incrementos que están estrechamente ligadas con la evaluación del desempeño.

5.3.5 ROTACIÓN

401-1

La tasa de rotaciones y bajas totales por división regional y entidad federativa se distribuyó de la siguiente manera:

TASA DE ROTACIÓN BAJAS TOTALES

Región/ Entidad federativa	2017	2018
Centro	28.9%	23.9%
Golfo peninsular	21.8%	20.5%
Metropolitana	20.9%	21.3%
Noroeste	25.6%	27.7%
Norte	33.0%	29.2%
Occidente	29.6%	21.4%
Sur	27.5%	27.7%
Total	23.5%	22.6%

5.3.6 DESVINCULACIONES

Por división regional, entidad federativa y género se distribuyó de la siguiente manera:

NÚMERO DE DESVINCULACIONES VOLUNTARIAS 2018 (CON CONTRATO INDETERMINADO)

Región / Entidad federativa	Menos de 30 años		De 30 a 50 años		Más de 50 años	
	M	H	M	H	M	H
Centro	104	73	72	41	10	14
Golfo peninsular	68	44	33	38	10	18
Metropolitana	432	504	364	428	108	158
Noroeste	98	67	55	52	11	14
Norte	143	154	104	80	25	26
Occidente	90	116	61	45	14	17
Sur	69	60	61	54	5	14
Total (por sexo)	1004	1018	750	738	183	261
Total	2022		1488		444	

NÚMERO DE DESVINCULACIONES INVOLUNTARIAS 2018 (CON CONTRATO INDETERMINADO)

Región / Entidad federativa	Menos de 30 años		De 30 a 50 años		Más de 50 años	
	M	H	M	H	M	H
Centro	23	19	55	48	4	9
Golfo peninsular	44	38	93	77	3	7
Metropolitana	169	188	448	560	42	58
Noroeste	53	44	112	72	7	4
Norte	54	82	83	84	8	14
Occidente	45	36	91	80	3	7
Sur	53	38	118	105	2	2
Total (por sexo)	441	445	1000	1026	69	101
Total	886		2026		170	

Debido a la transformación tecnológica y organizacional, durante 2018 en Citibanamex decidimos desvincular al 5.5% de la plantilla de colaboradores (2,000 aproximadamente). Las desvinculaciones se hicieron en condiciones superiores a la ley. Además, a través de un tercero se brinda el servicio de reubicación laboral al 100% de colaboradores desvinculados, para apoyarlos en su búsqueda de trabajo, así como capacitación.

5.3.7 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

404-3

En Citibanamex, durante el último trimestre de cada año los empleados sujetos al sistema de remuneración se someten al siguiente proceso de evaluación del desempeño:

- a. **Autoevaluación:** todos los empleados de Grupo Financiero Banamex sujetos al sistema de remuneración (bono o incentivo) deben autoevaluarse en el cumplimiento de sus metas tanto de "negocio" como en aquellas relacionadas con la toma de riesgos y el cumplimiento con las políticas internas en materia de administración integral de riesgos, entre otras.
- b. **Evaluación integral:** los empleados sujetos al sistema de remuneración son evaluados desde distintos ángulos por su jefe directo durante el último trimestre del año. La evaluación realizada por el o los jefes directos debe cubrir por lo menos los siguientes aspectos: la evaluación del cumplimiento de las metas del negocio, en donde se toman en consideración aspectos financieros y no financieros, así como las peculiaridades del área y cargo; su comportamiento hacia el riesgo; y el cumplimiento con las políticas en materia de administración integral de riesgos. Se evalúa tanto el qué se logra (metas/resultados) y el cómo se logran (estándares de liderazgo).
- c. **Revisión Independiente de las "funciones de control" sobre el comportamiento hacia el riesgo:** para cada empleado designado (covered employee), se asignan de uno a tres revisores independientes, quienes lo evalúan en materia de riesgos y con base en información cualitativa y cuantitativa. Dentro de la información cualitativa que se toma como base, destaca aquella que permite evaluar la capacidad para identificar el riesgo, analizar y comprender las implicaciones de los riesgos a los que se encuentra expuesto en sus actividades, la capacidad de responder ante el riesgo y cumplir con las políticas en materia de administración integral de riesgos, así como con las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Con relación a la información cuantitativa, esta se detalla en la hoja de evaluación o scorecard de cada empleado. En ella se destacan las razones de riesgo relacionadas con el rendimiento sobre capital y el apetito al riesgo. Para la revisión independiente en mención, se establecerá un procedimiento de comunicación hacia los revisores con la finalidad de que la evaluación se realice sobre las métricas y parámetros previamente establecidos en el scorecard individual.
- d. **Scorecards de los covered employees:** para cada empleado se lleva a cabo una evaluación del scorecard definido en el primer trimestre del año, el cual contiene los aspectos a considerar para la evaluación del desempeño en función de sus responsabilidades dentro de la Institución. Dicho scorecard se registra en el Sistema de Evaluación del Desempeño Institucional, conocido como GTMS (Global Talent Management System).

e. Reporte de Compensación: para la asignación de la compensación variable o “bono o incentivo” a los empleados sujetos al sistema de remuneración, el área de Recursos Humanos de Citibanamex integra un Reporte de Compensación, que incluye los aspectos analizados para cada asignación. En él se consideran:

- El desempeño del Grupo Financiero Banamex.
- La evaluación de los elementos considerados en el scorecard del empleado sujeto al sistema.
- El desempeño individual ajustado por riesgo.
- La evaluación de los controladores de función respecto al comportamiento hacia el riesgo del empleado sujeto al sistema.

Una vez evaluados, les presentamos a nuestros colaboradores un desglose detallado de cada uno de los aspectos calificados, así como el porcentaje de incremento o decremento. La evaluación está respaldada por el área de Recursos Humanos y esta puede ser auditable y accesible. Los bonos a los empleados sujetos al sistema de remuneración encargados de la administración integral de riesgos y de las áreas de control interno y auditoría no se encuentran ligados en forma alguna con los resultados de las áreas o unidades de negocios a las que presten sus servicios.

Los bonos que otorgamos en Citibanamex están directamente ligados y sujetos al desempeño y a la toma de riesgos que realice cada colaborador, salvo por situaciones excepcionales como, por ejemplo, en los casos de nuevo ingreso.

EMPLEADOS EVALUADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría profesional	No. total de empleados evaluados 2016	No. total de empleados evaluados 2017	No. total de empleados evaluados 2018
Dirección	690	773	845
Gerencia	6,455	6,819	7,683
Colaboradores	28,831	27,880	26,268

EMPLEADOS EVALUADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Género	No. total de empleados evaluados 2016	No. total de empleados evaluados 2017	No. total de empleados evaluados 2018
Hombres	17,572	17,299	16,900
Mujeres	18,404	18,179	17,896
Total	35,976	35,478	34,796

EL ESQUEMA DE REMUNERACIÓN DE CITIBANAMEX ES APLICABLE A TODOS LOS EMPLEADOS

5.4 Compensación

El esquema de remuneración de Banamex, aplicable a todos los empleados, con independencia de que se encuentren o no catalogados como directivos relevantes, es el siguiente:

a. Compensación garantizada en efectivo:

El total de compensación recibida en 2018 por los principales funcionarios del Grupo Financiero Banamex, en los que se incluye a las personas arriba mencionadas, entre otros, fue de \$331,330,930 (trescientos treinta y un millones trescientos treinta mil novecientos treinta pesos M.N.). Dicha cifra incluye sueldos, aguinaldo, prima de vacaciones, bono por desempeño y PTU.

Asimismo, las obligaciones a futuro correspondientes al Plan de Pensiones de los funcionarios relevantes mencionados en la sección precedente es de aproximadamente \$88,667,051 (ochenta y ocho millones seiscientos sesenta y siete mil cincuenta y un pesos M.N.).

b. Compensación variable, compuesta por:

b.1 Bonos por desempeño. Son las gratificaciones que recibe el personal elegible de Grupo Financiero Banamex con base en su evaluación de desempeño. Para la evaluación mencionada se utiliza la siguiente escala de calificaciones:

1. Excepcional. El desempeño que establece nuevos estándares y es realmente ejemplar.
2. Altamente efectivo. El desempeño que es continuamente sólido y algunas veces ejemplar.
3. Consistentemente sólido. El desempeño que es continuamente sólido y característico de empleados que han logrado todo lo que se espera de ellos.
4. Parcialmente efectivo. El desempeño que requiere cierta mejora.
5. No efectivo. El desempeño que no es satisfactorio y requiere una mejora considerable.
6. No aplicable. Se utiliza en ocasiones para empleados nuevos o en áreas donde no hay información suficiente para justificar una calificación.

Los bonos por desempeño se otorgan a colaboradores que obtienen calificaciones de "Excepcional" a "Consistentemente sólido" y en algunos casos a colaboradores dentro de la categoría de "No aplicable".

b.2 Planes de incentivos. Son los que operan principalmente en las áreas de ventas y servicios y se encuentran enfocados a la colocación, venta de productos y logro de metas de productividad. La periodicidad del pago de estos incentivos puede ser mensual, trimestral u otra.

b.3 PTU (Participación de los Trabajadores en las Utilidades). Las políticas del sistema de remuneración bajo las cuales se rige la compensación de la alta dirección son presentadas y aprobadas por el Consejo de Dirección. Cualquier modificación a dichas políticas es evaluada y autorizada por este órgano. La remuneración anual derivada del proceso de evaluación se presenta anualmente al Consejo de Administración.

La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en México, donde se llevan a cabo operaciones significativas para Grupo Financiero Banamex, con la retribución total anual media de toda la plantilla, sin contar a la persona mejor pagada del país, es de 189.43 a 1.

5.5 Prestaciones y beneficios

401-2, 201-3

Además de los beneficios que forman parte del modelo de diversidad y de la estrategia de igualdad de oportunidades de Citibanamex, ofrecemos las siguientes prestaciones a los colaboradores, independientemente del tipo de jornada laboral:

- Pago de cuotas al IMSS.
- Seguro de atención médica.
- 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 y créditos en condiciones y tasas preferenciales.
- Seguro de liberación de adeudos de préstamos otorgados, como prestación en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente.
- Plan de retiro, de acuerdo con las políticas vigentes.
- Servicio médico, de acuerdo con las políticas vigentes.
- Otras prestaciones y beneficios otorgados al personal de Citibanamex.

PLANES DE PENSIONES Y RETIRO

En Citibanamex contamos con cinco planes de pensiones y retiro vigentes al 31 de diciembre de 2018. Los planes se mencionan a continuación:

- Plan anterior a enero 2002.
- Plan de pensiones 2002.
- Plan de retiro 2007.
- Plan de apoyo al retiro 2011.
- Plan de pensiones 2014.

* Para conocer más sobre sus beneficios y criterios de aplicación, consultar el último Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sostenibilidad de Citibanamex, correspondiente a 2016, en cual se brinda un detalle muy amplio de cada plan.



5.6 Desarrollo profesional

Capacitación y desarrollo personal: 103-1, 103-2, 103-3
404-1, 404-2, 404-3

CAPACITACIÓN

En Citibanamex la capacitación está orientada al desarrollo y fortalecimiento de competencias técnicas adecuadas a los puestos y funciones de cada área. A su vez hemos buscado fortalecer competencias de valor como son el pensamiento innovador y liderazgo.

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría profesional	No. total de empleados 2017	No. total de horas 2016	Media 2016	No. total de empleados 2017	No. total de horas 2017	Media 2017	No. total de empleados 2018	No. total de horas 2018	Media 2018
Dirección	711	40,643	57	744	38,265	51	898	30,078	33
Gerencia	6,592	162,570	25	6,950	193,721	28	7,717	360,572	47
Colaboradores	31,066	1,828,918	59	30,102	1,593,909	53	36,646	1,539,066	42
Total	38,369	2,032,131	53	37,796	1,825,895	48	45,261	1,929,716	43

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO

Género	No. total de empleados 2016	No. total de horas 2016	Media 2016	No. total de empleados 2017	No. total de horas 2017	Media 2017	No. total de empleados 2018	No. total de horas 2018	Media 2018
Hombres	19,611	1,036,387	53	19,278	931,206	48	20,313	898,910	44
Mujeres	18,758	995,744	53	18,518	894,688	48	21,219	958,874	45
Total	38,369	2,032,131	53	37,796	1,825,895	48	41,532	1,857,785	45

PREMISAS:

- Las estrategias de capacitación 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.
- La capacitación es un elemento que contribuye a la retención del personal clave de la organización.
- El desarrollo es parte fundamental de la cultura del Banco.
- Capacitación es un área de clase mundial para satisfacer las necesidades del Banco.
- Adicionalmente, desde 2013, Citibanamex implementa la iniciativa Pathways to Progress. Pathways tiene un enfoque incluyente, con alternativas que fortalecen el desarrollo profesional de todos los colaboradores de la institución y se ofrece en dos modalidades:
 - Autoestudio (cursos en línea).
 - Presencial (aula física y aula virtual).

OTROS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

En Citibanamex contamos con un gran número de programas de capacitación que contribuyen a brindar la mejor experiencia bancaria al cliente, al tiempo que se ofrecen empleos de calidad en el país en los cuales los colaboradores del banco pueden desarrollarse profesionalmente.

- 3ER FORO DE ASISTENTES Y SECRETARIAS
- CAPACITACIÓN GLOBAL DE RIESGO ICG Y CRÉDITO Y CONSUMO
- CAPACITACIÓN GLOBAL DE FINANZA
- CAPACITACIÓN POR OFERTA PÚBLICA
- ESTRATEGIA DE REFORZAMIENTO PYMES
- ESTRATEGIA DE LIDERAZGO PYMES
- CERTIFICACIÓN DE ADMINISTRADOR INTERNO - DOYS
- CAPACITACIÓN KYC - DOYS (CONTRA EL LAVADO DE DINERO)
- CERTIFICACIÓN GERENTE DE SUCURSAL:
GLOBAL BRANCHES MANAGEMENT TRAINING
- VESTIBULAR DE VENTAS PARA EJECUTIVOS PERSONALES
- CERTIFICACIÓN AMIB FIG. 1 A EJECUTIVOS DE VENTAS
- CERTIFICACIÓN AMIB FIG. 3 A BANQUEROS PRIORITY
- RE CERTIFICACIÓN AMIB FIG. 1 Y 3
- ESTRATEGIA DE FONDOS GOLD - PRIORITY
- ESTRATEGIA DE SALES FORCE - PRIORITY
- ESTRATEGIA DE TALLER PRIORITY PARA BANQUEROS
- ESTRATEGIA DE TALLER PRIORITY PARA COORDINADORES
- ESCUELA DE CRÉDITO Y CURSOS DE VENTAS - BANCA EMPRESARIAL
- NEGOCIACIÓN ESPECIALIZADA - BANCA EMPRESARIAL

DESARROLLO DE TALENTO Y CAPACITACIÓN PARA EL LIDERAZGO

Contamos con un proceso corporativo interno que identifica, desarrolla, impulsa y fortalece a los colaboradores de "alto potencial". Este inicia con una "Evaluación de talento", proceso formal de apreciación en el que los gerentes de cada área identifican los talentos a desarrollar en su equipo.

Posteriormente se despliega para ellos un abanico de programas de desarrollo de talento:

- Currícula de Alto Potencial (High Potential Curriculum).
- Harvard Leadership Direct.
- ExecOnline.
- HILS.
- Mentoring Institucional.
- Team Challenge.
- Vértice: Sesiones estratégicas.
- IPADE.
- MBA TEC - UB.
- MBA USA Top-20.
- Women Excellence in Leadership WEIL 1 & WEIL 2.
- Programa de Coaching Ejecutivo.

LIDERAZGO

Esta es una estrategia global diseñada para desarrollar y fortalecer competencias de liderazgo en puestos gerenciales y directivos de acuerdo con los estándares de liderazgo de la organización. Los entrenamientos son presenciales y virtuales y están diseñados para adaptarse a diferentes niveles y responsabilidades de gestión gerencial y directiva. Los programas que se imparten son:

Cursos presenciales	Cursos virtuales
Gerencia en Citi	Liderazgo individual
Liderazgo en Citi 1	El líder del cambio
Liderazgo en Citi 2	Coaching para obtener resultados
Liderazgo en Citi 3	Fundamentos esenciales de gerencia
Líderes capacitando a líderes	Conversaciones efectivas de desarrollo
Coaching para obtener resultados	Conversaciones efectivas de desempeño

UNIVERSIDAD BANAMEX

La Universidad Banamex fue creada desde 2007 con sesiones presenciales en la Ciudad de México, pero posteriormente migró a sesiones virtuales a distancia en vivo para que desde cualquier parte del país los alumnos participaran en clases impartidas en tiempo real, sin tener que desplazarse.

Su meta es responder a las necesidades específicas de formación y capacitación de la Corporación a la cual sirve el Grupo Financiero Banamex, para el logro de sus objetivos corporativos, financieros y de mercado.

Asimismo, contribuir al desarrollo profesional y personal de los estudiantes con programas robustos que contengan mezclas balanceadas de contenidos académicos tanto de licenciaturas tradicionales como de cursos relacionados con las actividades del GFB.

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 2016	216	224	383	294	969	2,086
Número de alumnos inscritos en 2017	218	275	554	336	1027	2,410
Número de alumnos inscritos en 2018	167	231	456	260	454	1,568
Número de alumnos egresados de 2007 a 2014	208	152	152	475	333	1,320
Número de alumnos egresados de 2007 a 2015	236	174	174	579	856	2,019
Número de alumnos egresados de 2007 a 2016	289	212	207	718	1463	2,889
Número de alumnos egresados de 2007 a 2017	329	231	234	824	1821	3,439
Número de alumnos egresados de 2007 a 2018	360	259	286	973	2,239	4,117
Total	38,369	2,032,131	53	37,796	1,825,895	48

Promociones de ex alumnos Universidad Banamex	Ex alumnos acumulados	Número de promociones acumulado	%
2016	1426	292	20%
2017	1618	516	32%
2018	1878	342	18%

Durante este año se presentó un nuevo plan académico para tres programas de licenciatura y dos maestrías, las cuales cuentan con validez oficial ante la Secretaría de Educación Pública (SEP), además de ocho diplomados. Según el corporativo, los egresados de dicha universidad logran ascensos y promociones en el banco que sextuplican las que, en promedio, registra su personal.

En conjunto, un centenar de profesores imparten los cursos digitales y los nuevos programas de estudio, que están enfocados en capacitación tecnológica en banca digital, orientación a ventas Omni-Canal y nuevos servicios digitales al cliente.

El objetivo es que los alumnos adquieran nuevas competencias para generar nuevos modelos de negocio, dentro del actual contexto de globalización y transformación digital que realiza el corporativo en el sector bancario.

“A lo largo de estos diez años, la Universidad Citibanamex alcanzó más de un millón de horas de clase impartidas y ahora se orienta a nuevas estrategias de aprendizaje hacia la transformación digital, que pone a disposición de sus 1,600 alumnos activos y 3,400 egresados. El porcentaje de promociones y ascensos de egresados de la universidad es casi seis veces mayor que el promedio general del Banco en estos aspectos, lo que acredita su superior desempeño profesional”, informó Gabriel Molina, director general de la institución académica.

La universidad fue reconocida con el primer lugar del premio ROI Power Award, como el mejor usuario del mundo en la utilización innovadora de la sala virtual en vivo, por parte de la corporación internacional SABA, proveedor de soluciones de administración de talento mundial. Además ha publicado los libros *La evolución del aprendizaje a distancia*, editado por Trillas, y *La Universidad Banamex como caso de éxito mundial*.

5.7 Cultura Organizacional

Cultura organizacional: 103-1, 103-2, 103-3

Desde hace dos años se han implementado acciones enfocadas a mantener y fortalecer competencias de valor para los colaboradores de Citibanamex, como son pensamiento innovador y liderazgo, que forman parte de la estrategia de cultura organizacional del banco.

Entre el impacto atribuible a estas iniciativas de Cultura Organizacional destacan:

- Responsabilidad integral.
- Trabajo en equipo.
- Integración.
- Colaboración.
- Bienestar.
- Mayor sentido humano.
- Enfoque en el cliente.
- Fortalecimiento de la cultura de riesgo y ética.
- Clima laboral.

De esta manera se contribuye al compromiso de ser el Banco del Futuro y a La Fuerza de Ser Uno, para lograr la transformación hacia una cultura de alto desempeño capaz de ofrecer la mejor experiencia bancaria y de generar los mejores resultados con un alto sentido de responsabilidad y ética.

Nuestra cultura, que conjunta lo mejor de México y lo mejor del mundo, ha evolucionado desde hace 135 años de la mano de los cambios del país y de su entorno internacional, impulsando el crecimiento y el progreso de México y sirviendo a nuestros clientes para que hagan realidad sus proyectos. Sabemos que este proceso sigue su marcha y que la cultura se construye y se reconstruye continuamente, que está presente en todo momento y es vivida por las personas que conforman nuestra institución. Somos un equipo con un mismo objetivo.

El área de Cultura Organizacional es el vehículo para modelar intencionalmente la cultura de Citibanamex y brindar la mejor experiencia bancaria, a través de alinear los esfuerzos globales a las prioridades del negocio, y así alcanzar nuestra visión por medio de la responsabilidad integral, la colaboración y el manejo constructivo del cambio, rescatando los valores del pasado y respondiendo a las necesidades del presente para construir juntos el Banco del futuro, hoy.

/ SER EL MEJOR /

/ CENTRADO EN EL COLABORADOR/CLIENTE /

ESTÁNDARES DE LIDEZARGO	VIVE NUESTROS VALORES
	ENTREGA RESULTADOS
	IMPULSA VALOR AL LOS CLIENTES
	GENERA PROGRESO
	DESARROLLA A NUESTRA GENTE
	TRABAJA COMO SOCIO
COMPATIBLE CON EL FUTURO	ADAPTABLE
	AUDAZ
	COLABORATIVO
	CURIOSO
	DETERMINADO
	EMPÁTICO

/ LA FUERZA DE SER UNO/

El lenguaje, los comportamientos y las herramientas de la FUERZA DE SER UNO son la base para construir una cultura Compatible con el Futuro, la cual reforzará nuestra estrategia a través de los Estándares de Lidezargo

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	INICIO/FIN DEL PROYECTO	BENEFICIOS (EN 2018 O FUTUROS, POR EJEMPLO, COLABORADORES BENEFICIADOS, AHORROS EN GASTOS DE OPERACIÓN, DIMINUCIÓN DE LA TASA DE ROTACIÓN)
Transformación cultural Citibanamex	Impartición de talleres, actividades de reforzamiento y conferencias sobre temas de cultura organizacional.	2014 a la fecha	Colaboradores beneficiados de 2014 a diciembre de 2018 = 28,585 Colaboradores beneficiados en 2018 = 4,300 Talleres impartidos de 2014 a diciembre de 2018 = 971 Talleres impartidos durante 2018 = 162
Nivel de recomendación y logros de impacto hacia la transformación cultural atribuible a iniciativas de Cultura Organizacional	Medición eNPS 2018 del taller de cultura La Fuerza de Ser Uno.	Enero 2018 a septiembre 2018	Principales motivos de recomendación de la actividad de cultura: Herramientas útiles en lo profesional y vida personal Taller enriquecedor Contribuye a identificar fortalezas y áreas de oportunidad Promueve la introspección y la reflexión Promueve el desarrollo Fortalece el trabajo en equipo Promueve un cambio de actitud Promueve el sentido de pertenencia Fortalece la Cultura Citibanamex Promueve el engagement Promueve un mejor clima laboral
Contribución de las iniciativas de Cultura Organizacional para promover la transformación hacia el Banco del Futuro	Impacto de las iniciativas de Cultura Organizacional para promover una cultura de alto desempeño acorde al Banco del Futuro.	Junio 2015 a diciembre de 2018	Contribución de talleres y actividades de Cultura Organizacional para promover la transformación hacia una cultura de alto desempeño Implementación del taller Viviendo Nuestra Cultura de Riesgo
Programa institucional Padrinos	Es una iniciativa de reconocimiento coordinada por Cultura Organizacional que vincula a la alta dirección con el personal de sucursales, a través de los directores C15+.	Noviembre 2017 a la fecha	30 sucursales digitales apadrinadas en 2018, de un total de 123 Directivos de la institución denominados "Padrinos" transmiten el mensaje de la Dirección General a los colaboradores de la red de sucursales digitales, promoviendo la retroalimentación para conocer la percepción del colaborador en relación con la experiencia que estamos brindando a nuestros clientes en la sucursal. Se fortalece la interacción de los directivos con personal de la red de sucursales.
"Programa Fitness" y "Actividades Deportivas y Culturales"	Proporcionamos los medios necesarios para la participación de colaboradores en estas actividades.	15-Ene-2018 al 15-Dic-2018 (Actividad anual recurrente)	724 colaboradores beneficiados por programa Fitness y otros 739 en las actividades deportivas y culturales, mejorando su condición física y generando sentido de pertenencia.
"Juegos Bancarios CDMX" y "Juegos Bancarios en el interior de la República"	Competencias en Actividades Deportivas y Culturales entre Bancos y empresas del sector financiero.	Abril 2018 a noviembre 2018 (actividad anual recurrente)	Participación ininterrumpida en la edición número 53 de los Juegos Bancarios en la CDMX y por tercera ocasión en los Juegos Bancarios Regionales en 10 ciudades del interior de la República. Participación de 1,195 colaboradores activos y jubilados, en 2018 se logró un 18% más de medallas en comparación con el 2017 y se promovió una mayor participación, teniendo un 22% más de competidores.
"Torneos Regionales" , "Torneos Metropolitanos" , "Torneos Ad Hoc" "Actividades Deportivas"	Torneos deportivos de fútbol 7, soccer, tocho, básquetbol, boliche, volibol, carrera atlética.	Mayo 2018 a diciembre 2018 (las fechas de estos torneos pueden variar de acuerdo con la necesidad del solicitante).	7,930 colaboradores participando en estas actividades deportivas. A diferencia de los programas continuos, estas son frecuentemente usadas para mejorar el clima organizacional en áreas específicas o como una retribución no económica por logros obtenidos; de igual modo son utilizadas para la convivencia con directores con sus empleados y como catalizador para iniciar con actividad física recurrente.
Día de la Familia en CDMX y en el Interior de la República	Actividades recreativas que incluyen a familiares y amigos de los colaboradores	Septiembre y octubre 2018	25,000 personas en CDMX (parque Six Flags) 1,767 personas en CDMX (obras de teatro) 3,600 personas en el interior de la República (Cinépolis) 1,430 personas en torneos de boliche y obras de teatro en el interior de la República 2,001 personas en Monterrey (parque Kidzania) 460 personas en diferentes eventos de integración



El área de Deporte y Cultura promueve un estilo de vida saludable para el colaborador mediante actividades deportivas, culturales y de integración.

Promovemos la filosofía de “mente sana en cuerpo sano”, mejorando la productividad del colaborador y el sentido de pertenencia a la institución.

Con lo anterior, se fortalece la relación con el Sindicato Banamex y se generan ahorros en el servicio médico.

La participación en los Juegos Bancarios nos beneficia al tener presencia en prensa a nivel nacional y generar un retorno de inversión aún sin calcular.

HISTÓRICO DE NUMERALIA DE PARTICIPANTES Y TALLERES CULTURA ORGANIZACIONAL

		2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
F1	Participantes	2,359	8,544	6,161	3,862	2,685	23,611
	Talleres	72	300	199	121	95	787
Insights	Participantes	0	457	267	795	1029	2,548
	Talleres	0	20	13	33	41	107
SR	Participantes	0	0	106	324	281	711
	Talleres	0	0	5	12	15	32
SUE	Participantes	0	0	19	40	0	59
	Talleres	0	0	1	2	0	3
SNF	Participantes	0	0	11	289	14	314
	Talleres	0	0	1	11	1	13
Mejorando la experiencia del colaborador	Participantes	0	0	0	523	90	613
	Talleres	0	0	0	8	4	12
Liderazgo	Participantes	0	0	0	528	166	694
	Talleres	0	0	0	11	5	16
Riesgo*	Participantes	N/A	N/A	N/A	N/A	35	35
	Talleres	N/A	N/A	N/A	N/A	1	1
TOTAL	Participantes	2,359	9,001	6,564	6,361	4,300	28,585
	Talleres	72	320	219	198	162	971

LIVE WELL AT CITI

En ocasiones es difícil encontrar un balance entre las presiones del trabajo y la vida personal. El programa Be Well es un servicio de ayuda personal, confidencial y sin costo que puede orientarte para manejar situaciones cotidianas, así como problemas más serios y manejo de crisis. Está disponible para ti y tu familia las 24 horas del día, los 365 días del año.

Be Well es brindado por el proveedor externo ICAS Intersistemas, por lo que es completamente confidencial, es decir, brindar el nombre es opcional. Llama al 01800 9096 900

Asesoría telefónica	Te ofrece orientación telefónica personal en aquellas situaciones de tipo emocional y/o del día a día que pueden afectarte. Tu llamada siempre será contestada por un profesional.
Asesoría cara a cara	En caso de ser adecuado, se coordinará una cita con un psicólogo de nuestra red, quien trabajará contigo hasta cinco sesiones cara a cara.
Asesoría telefónica emocional	Funciona igual que si fueras al consultorio de un psicólogo, pero en este caso la atención es vía telefónica. Coordinamos periódicamente una cita telefónica. Esto te permite trabajar en el problema con el mismo consultor, sin tener que desplazarte a otro lugar.
Servicios de información del día a día	Be Well atiende cuestiones relacionadas con trámites, requisitos y/o información sobre instituciones psicológicas, de educación y familiares, entre otras, así como orientación relacionada con aspectos legales y financieros. No solo te informa sobre cuáles son estos recursos, también te puede orientar, según el caso, sobre el lugar, los plazos, los costos y hasta la documentación necesaria para acceder a ellos.
Asesoría gerencial	Este servicio telefónico está diseñado para apoyar y reforzar habilidades en el manejo de gente. Esta orientación es para mejorar la comunicación con su equipo, desarrollar asertividad, manejar situaciones sensibles y/o críticas, entre otras.
Wellness Coaching	Un profesional te guiará en tu proceso para construir y cumplir tus metas de bienestar en temas como alimentación, actividad física, manejo del estrés, hábitos de sueño y consumo de tabaco, entre otros. De esta forma pueden lograr cambios posibles y duraderos, pues van acompañados de motivación, recursos y fortalezas personales.
Asesoría alimentaria	Te brinda apoyo para mejorar tus hábitos alimenticios y modificar conductas inadecuadas, y así llevar un estilo de vida saludable.

EN 2018 EN VOLUNTARIADO CITIBANAMEX IMPULSAMOS LA PARTICIPACIÓN DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS EN ACCIONES QUE IMPULSAN PROYECTOS DE BENEFICIO SOCIAL Y AMBIENTAL

5.8 Voluntariado

El objetivo primordial del programa de Voluntariado Citibanamex es proporcionar las herramientas necesarias para impulsar proyectos de beneficio social y ambiental, además de capacitar y conectar a sus colaboradores con actividades de voluntariado donde puedan desarrollar diversas habilidades y adquirir nuevos aprendizajes.

Con ello Citi busca alimentar el espíritu voluntario no solo de su personal y aliados, sino de miles de personas en México y en otras partes del mundo que requieren de un pequeño impulso para comprender el gran valor que adquiere brindar tiempo y talento, de manera generosa y desinteresada, a los demás.

Al ser el programa de voluntariado corporativo financiero más importante del país, también ha establecido acuerdos con varias instituciones, al dar seguimiento a los resultados y esfuerzos, así como al llevar a cabo acciones de promoción para fomentar la cultura del trabajo voluntario entre su gente.

El talento, profesionalismo y entusiasmo de los colaboradores de Citibanamex han sido fundamentales para generar esta cultura de ayuda en el Banco.

Voluntariado Banamex	2017	2018
Participaciones voluntarias	18,158	22,778
Horas de trabajo voluntariado	105,224	108,361
Eventos de voluntariado a nivel nacional	160	124
Persoanas beneficiadas	201,030	189,127
Organizaciones apoyadas	84	77

CIFRAS RELEVANTES POR PROYECTO

Voluntarios por proyecto	2017	2018
Día Global por la Comunidad	14,148	19,858
Campamentos de tortuga marina	16	27
Carta a los Reyes Magos	351	419
Día del Niño	813	94
Donación de sangre	233	334
Fiestas decembrinas	143	285
Medio ambiente	862	1,045
Teletón	0	0
Educación financiera	82	116
Adultos mayores	198	67
Desastres naturales	1208	26
Otros - Mentorías	104	507
Total	18,158	22,778

Resultados de Equipos Verdes	2017	2018
Eventos	25	29
Colaboradores involucrados	1,748	1,045
Horas de trabajo voluntariado	9,181	5,606

En Citibanamex utilizamos la plataforma Volunteer Management System, la cual fue diseñada con la intención de darle valor agregado a las horas de voluntariado que realizan los colaboradores, además de llevar a cabo una formación de líderes donde, con base en las experiencias y prácticas aprendidas, quienes participen tendrán la oportunidad de participar en nuevas actividades de voluntariado a nivel nacional e internacional, además de obtener diversos beneficios.

Cada hora de voluntariado, dependiendo del programa, tendrá un equivalente en puntos, mismos que permitirán acceder a diferentes categorías por colores. Los voluntarios serán distinguidos con playeras con estos colores de acuerdo con su puntaje, según las horas invertidas y su nivel de capacitación. Cada vez que los voluntarios ascienden a una nueva categoría tendrán la oportunidad de participar en talleres diseñados exclusivamente para ellos.

6

Nuestro compromiso

CON LA SOCIEDAD

DESDE HACE 135 AÑOS
EN CITIBANAMEX NOS
HEMOS CARACTERIZADO
POR UN SÓLIDO
COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD, LA CULTURA
Y EL MEDIO AMBIENTE

META ODS 1.4
PARA 2030, GARANTIZAR
QUE TODOS LOS
HOMBRES Y MUJERES,
EN PARTICULAR LOS
POBRES Y VULNERABLES,
TENGAN LOS MISMOS
DERECHOS A LOS
RECURSOS ECONÓMICOS,
ASÍ COMO ACCESO A LOS
SERVICIOS BÁSICOS,
LA PROPIEDAD Y EL
CONTROL DE LAS TIERRAS
Y OTROS BIENES, LA
HERENCIA, LOS RECURSOS
NATURALES, LAS NUEVAS
TECNOLOGÍAS APROPIADAS
Y LOS SERVICIOS
FINANCIEROS, INCLUIDA LA
MICROFINANCIACIÓN



Compromiso Social: 103-1, 103-2, 103-3, 102-6, 413-1, 413-2

Desde hace 135 años en Citibanamex nos hemos caracterizado por un sólido compromiso social y ambiental. Nuestra voluntad por beneficiar a México se ha concretado en diversas iniciativas y programas que favorecen al desarrollo de comunidades en desventaja, así como a regiones afectadas por desastres naturales, y la recuperación y restauración de tesoros arquitectónicos y del patrimonio artístico del país.

El fin último de nuestro compromiso social tiene sus bases en el fomento cultural, ambiental y social, promoviendo la calidad de vida de la población a través de estrategias de educación financiera y acciones en conjunto mediante nuestros programas de voluntariado.

Compromiso Social se compone de las siguientes áreas de vinculación con la comunidad:

Fomento Cultural Banamex, A.C., Fomento Social Banamex, A.C., Fomento Ecológico Banamex, A.C., Educación Financiera, Banca Sostenible, Patrimonio Artístico, Archivo Histórico y Voluntariado, así como el apoyo a programas especiales como Teletón e Inclúyeme.

517.39 MDP
 MONTO DE INVERSIÓN
 SOCIAL CITIBANAMEX

8.4
 MILLONES DE
 BENEFICIADOS

+690
 ALIADOS

196.80 MDP
 DONATIVOS

146.65 MDP
 PATROCINIOS CON CAUSA

173.94 MDP
 ÁREAS DE
 COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON MÉXICO

Más allá de una misión

En Citibanamex impulsamos el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad mediante programas y acciones de corresponsabilidad. Los cuatro ejes en los que trabajamos son: educación, mejora de calidad de vida, conservación del medioambiente, y promoción y preservación de los valores culturales y del patrimonio artístico.

Visión para enfrentar los retos

En Citibanamex creemos que el desarrollo económico a nivel personal da como resultado un país próspero; es por eso que a través de una educación, oportunidades laborales y servicios de salud más incluyentes tendremos un país próspero y con mayor movilidad. Esto tiene un efecto inmediato en el apego a nuestras raíces y el involucramiento con el cuidado de nuestro medioambiente y patrimonio cultural.

VALORAR Y REACCIONAR

PROFESIONALISMO	<p>Esfuerzo</p> <p>Dedicación</p> <p>Conocimiento para cumplir con las metas de beneficio social Banamex</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar nuestro trabajo cotidiano con los máximos estándares de calidad al anteponer los objetivos de Banamex a los objetivos de particulares o grupos. Nuestra prioridad son las personas y comunidades a las que servimos a través de nuestros programas.
INTEGRIDAD	Hacer lo correcto	<ul style="list-style-type: none"> Conducir con rectitud nuestras relaciones con todas las personas e instituciones con las que trabajamos. Actuar con plena probidad en el manejo de los recursos que nos confían nuestros socios, inversionistas y donantes. Impulsar la toma de decisiones con base en principios éticos irrenunciables, porque solo así lograremos generar el cambio que queremos ver en la sociedad mexicana.
CONFIABILIDAD	<p>Confianza</p> <p>Congruencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> Guiar cada una de nuestras decisiones con las virtudes que nos dan identidad y fuerza. Ser responsables por nuestros actos.
RESPECTO	<p>Dignidad</p> <p>Derechos</p> <p>Diversidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Construir las relaciones con las comunidades a las que servimos, así como con nuestros socios y aliados.
COMPROMISO	Firmeza	<ul style="list-style-type: none"> Luchar todos los días por la construcción de un México mejor. No rendirse ante la adversidad y seguir trabajando por el bien de nuestro país. Creer que un futuro mejor es posible con la acción solidaria de toda la sociedad.
TRANSPARENCIA	<p>Acciones</p> <p>Decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Poner nuestro esfuerzo y trabajo bajo el escrutinio de los directivos, aliados, inversionistas, clientes y público en general. Tomar decisiones de cara a la sociedad y presentar nuestro desempeño con la mayor nitidez.

DENTRO DE CITIBANAMEX,
SE ESTABLECEN
PROCEDIMIENTOS Y
LINEAMIENTOS INTERNOS
QUE CONSTANTEMENTE
MANTIENEN, VIGILAN Y DAN
SEGUIMIENTO A LOS CRITERIOS
DE EVALUACIÓN
DE LOS PROYECTOS A LOS
QUE APOYAN, MISMO
QUE PROYECTAN LOS PRINCIPIOS
DE LEGALIDAD, SEGURIDAD
JURÍDICA, TRANSPARENCIA Y
SOSTENIBILIDAD

EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

En ese sentido, dentro del marco de gestión de proyectos, se contempla una metodología exhaustiva de evaluación, la cual permite dirigir y supervisar cada una de las etapas para determinar y potenciar los donativos solicitados por las organizaciones en cada una de las áreas de vinculación de Compromiso Social de Citibanamex.

Con el fin de ser reconocidos como el banco más comprometido con México, cada año se realizan diversas inversiones sociales en proyectos encaminados a atender problemáticas sociales de grupos vulnerables bajo las líneas de acción de Compromiso Social Citibanamex que impulsan el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad.

Acompañamiento y seguimiento: A través de las coordinaciones de las diversas áreas de vinculación, a los proyectos apoyados se les da un acompañamiento y seguimiento desde el proceso de la presentación del proyecto y otorgamiento del apoyo, hasta la verificación del mismo, manteniendo una línea de comunicación abierta con el fin de lograr resultados esperados.

Dichos proyectos son sometidos a un modelo de evaluación que brinda elementos para la toma de decisiones, con la finalidad de apoyar aquellos que tienen una planeación estructurada y sólida, y que se encuentren mejor alineados a la estrategia de Compromiso Social Citibanamex en relación con su efecto en la sociedad, el banco y en los aliados.

Como se muestra en el esquema, la evaluación consta de un proceso interactivo, el cual es capaz de analizar y procesar información cualitativa-cuantitativa dando como resultado indicadores claves que reflejan los beneficios que Compromiso Social Citibanamex busca a través de su inversión social.

Cabe señalar que todos los proyectos, para ser beneficiados con la aportación de recursos, deberán contar con una evaluación inicial en función del siguiente proceso:

/ ANÁLISIS PRELIMINAR /

Es la primera etapa, donde el evaluador asignado al proyecto realiza una revisión preliminar con base en criterios cualitativos y cuantitativos establecidos en el modelo.

/ RETROALIMENTACIÓN /

Con base en la revisión preliminar, se retroalimentan las áreas de oportunidad del proyecto en relación con su planteamiento, congruencia y claridad con la finalidad de fortalecer el mismo.

95% proyectos fortalecidos a través de la retroalimentación (2018)

/ DICTAMINACIÓN /

Con las recomendaciones integradas al proyecto, se vuelve a evaluar para obtener los resultados finales de la evaluación y con base en los mismos, generar el dictamen de evaluación.

/ CHECKER /

En esta etapa, los resultados de la evaluación pasan a una revisión por otro evaluador quién revisa la congruencia de los resultados con el proyecto presentado.

Trabajando bajo el supuesto de que a mayor capacidad de plantear de manera clara, congruente y completa un proyecto, mayor probabilidad de éxito en su ejecución, se establecieron criterios con base en mejoras prácticas, como contar con una justificación del proyecto basada en las necesidades de las comunidades beneficiadas y contemplar aspectos sociales, ambientales y económicos en el mismo, que sirven como guía para el planteamiento del proyecto, aportando la información cualitativa antes mencionada.

Esta metodología consta de una herramienta donde se concentra la información a gran volumen, al utilizar dos ejes de análisis y tipos de insumos (cuantitativo y cualitativo), lo que da como resultado el cálculo del retorno e impacto social de los proyectos y crea un parámetro de análisis para mejorar los resultados de las acciones y aportaciones.

Derivado del proceso de evaluación, durante 2018 fueron presentados y evaluados un total de **273 proyectos**, de los cuales solo 247 de ellos pudieron concluir el proceso de evaluación, lo que manifiesta una variación del 30% de proyectos aprobados respecto al año anterior.

273
PROYECTOS
EVALUADOS

1.92
RSOI PROMEDIO

77%
CALIFICACIÓN
GENERAL

Formulación promedio de proyectos evaluados 2018: 83%

La calificación general de un proyecto evaluado engloba información cuantitativa dada por los tres ejes de incidencia: social, que estima el impacto hacia el beneficiario; Banco, que arroja datos relacionados con la comunicación del proyecto; y aliados, que contempla el involucramiento de distintos actores estratégicos.

Calificación general promedio de proyectos evaluados 2018: 77%

RESULTADOS

Año	Proyectos evaluados	RSOI	Calificación general	Proyectos aprobados	RSOI	Calificación general
2016	283	1.34	66%	228	1.47	68%
2017	270	1.57	72%	190	1.88	75%
2018	273	1.92	77%	247	1.91	77%

247
PROYECTOS
APROBADOS

1.91
RSOI PROMEDIO

77%
CALIFICACIÓN
GENERAL

Comprobación: al finalizar la ejecución del proyecto, se verifica que los recursos otorgados del donativo efectivamente se estén utilizando en las actividades programadas para el desarrollo del proyecto.

Durante 2018, se capacitaron a 211 instituciones en el planteamiento de proyectos. Se tiene la meta para 2019 de trabajar en el fortalecimiento de las instituciones a través del desarrollo de capacidades organizativas, destacando el diseño y evaluación de sus proyectos de manera interna.

A nivel nacional entre las áreas de Fomento Social Banamex, A.C., Fomento Ecológico Banamex, A.C., Fomento Cultural Banamex, A.C., Voluntariado y Educación Financiera en 2018 se cubrieron las **32** entidades federativas con alguna acción o proyecto **(100%) y se llegó a 182 municipios.**

Con la finalidad de promover la mejora continua, año con año se hace una revisión del modelo. Para 2019, se tiene la meta de implementar cambios a este, alineados a una estrategia global de ciudadanía corporativa e integrando los aprendizajes obtenidos de experiencias anteriores.

INTEGRACIÓN DE CONSEJOS DIRECTIVOS

Los fomentos son asociaciones civiles vinculadas con la Dirección de Compromiso Social de Citibanamex. Cada uno de ellos cuenta con la integración de Consejos Directivos, los cuales son responsables de analizar y evaluar de manera periódica los programas y apoyos realizados a las instituciones con las que se tiene relación.

A continuación, se muestra la integración de cada uno de dichos Consejos Directivos durante el periodo 2018:

CONSEJO DIRECTIVO DE LOS FOMENTOS AL CIERRE DE 2018

Integrante del consejo directivo	Cargo		
	Fomento Cultural Banamex, A.C.	Fomento Social Banamex, A.C.	Fomento Ecológico Banamex, A.C.
Alberto Gómez Alcalá <i>Presidente</i>	X	X	X
Brandee McHale <i>Vocal</i>	X	X	X
Manuel Calvillo Aranda <i>Vocal</i>	X	X	X
Miguel Carrera Compean <i>Vocal</i>	X	X	X
Luis Sebastián Sayeg Seade <i>Vocal</i>	X	X	X
Andrés Albo Márquez <i>Vocal</i>	X	X	X
José María Castro López <i>Vocal</i>	X	X	X
Jorge Alberto Uruchua Galindo <i>Secretario</i>	X	X	X
Heydi Rosalina Muñoz González <i>Pro-secretaria</i>	X	X	X
Cándida Fernández Baños <i>Directora</i>	X		
Ana Vanessa González Deister <i>Directora</i>		X	X



DESARROLLAMOS ESTRATEGIAS
EDUCATIVAS Y PRÁCTICAS
QUE, EN APEGO A NUESTROS
LINEAMIENTOS DE COMPROMISO
IMPULSARÁN LAS POSIBILIDADES
QUE EL USO DE NUEVAS
TECNOLOGÍA LE ABRE
A LA EDUCACIÓN Y LOS
SERVICIOS FINANCIEROS

6.1 Educación financiera

Inclusión y Educación Financiera: 103-1, 103-2, 103-3
FS16

En 2004 tuvimos la visión de crear un programa social que permitiera a Citibanamex aportar su campo de expertise a México y que respondiera a las necesidades de la población en materia de educación e inclusión financiera. Desde aquel entonces, agregamos valor al quehacer del Banco y a su oferta de productos y servicios.

El cambio y la evolución han marcado la esencia de Citibanamex Educación Financiera, de iniciar con elementos tradicionales de capacitación como cursos, talleres y conferencias, desarrollamos nuevas vías para la educación y la inclusión financiera; por ejemplo, sesiones de juego, obras de teatro, certámenes, exposiciones y simuladores. Actualmente desarrollamos estrategias educativas y prácticas que, en apego a nuestros lineamientos de compromiso, adaptación al cambio e innovación, impulsarán las posibilidades que el uso de nuevas tecnologías le abre a la educación y los servicios financieros.

Desde el inicio del programa nos valemos de la colaboración con socios del sector público, privado y social para llegar a una mayor cantidad de personas, mejorar la calidad de la réplica, explorar alternativas de implementación y atender a la diversidad poblacional en México.

El año 2018 presentó un panorama lleno de retos y oportunidades para la educación financiera. Dicho entorno nos permitió renovar la estrategia que ya ha comenzado a dar frutos y tiene su mayor empuje en 2019 con la implementación de estrategias digitales, nuevas líneas de investigación y trabajo con áreas internas del Grupo Financiero Citibanamex, lo que nos garantiza aprovechar la experiencia, trayectoria y conocimiento de una institución financiera con casi 135 años de historia. Entre las actividades más relevantes realizadas en 2018 destacamos las siguientes:

Semana Nacional de Educación Financiera, realizada en colaboración con la Asociación de Bancos de México y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Tuvo lugar del 1 al 7 de octubre, con diferentes actividades como conferencias, talleres, sesiones de juegos de mesa y gran variedad de actividades para niños. Tuvimos presencia en Guanajuato, Nuevo León, Sinaloa, Puebla, Jalisco, Veracruz, San Luis Potosí y la Ciudad de México, atendiendo a más de 20,000 personas. Adicionalmente, el stand de Citibanamex Educación Financiera en la sede central en Ciudad de México fue el segundo más visitado con la mayor participación en la historia de nuestra asistencia al evento.

Feria Internacional del Libro. Como cada año participamos en la FIL Guadalajara con un stand enfocado en niños, funciones de nuestra obra de teatro #yoemprendo y la presentación de la investigación Índice Citibanamex de Inclusión Financiera.

Índice Citibanamex de Inclusión Financiera, realizado en colaboración con el área de Estudios Económicos. Esta investigación pionera en su tipo busca dar a conocer el alcance y avance del sector financiero a nivel estatal y municipal del país. Además, provee información relevante para que los diferentes actores de la sociedad (autoridades, instituciones financieras, académicos, etc.) conozcan los factores determinantes de la inclusión financiera en México, así como su contribución con el desarrollo económico regional.

SaberT productivo cuenta para ser dueño de tu futuro, en colaboración con Neo Nuevo León y aplicado en el sistema Conalep de Monterrey. Esta iniciativa busca que los jóvenes reconozcan sus capacidades y se perciban a sí mismos como el mayor y el principal recurso para insertarse en el ámbito laboral a través del diseño de un plan personal que genere oportunidades de desarrollo aplicando conocimientos de educación económica y financiera que les permitan optimizar la toma de decisiones.

Premio Citibanamex a la Educación Financiera, iniciativa bianual que tiene como objetivo impulsar iniciativas de calidad para promover una cultura financiera y económica a través de materiales innovadores que fomenten la calidad de vida y la toma de decisiones en nuestra población.

Todas nuestras iniciativas están diseñadas para ofrecer actividades a lo largo y ancho del país, a través de diversas estrategias. Pensamos en atender a:

- Colaboradores de la banca: para fomentar en ellos, sus familias e incluso sus clientes mejores prácticas en la administración y manejo de sus finanzas personales y su patrimonio.
- Clientes de instituciones financieras: para impulsar un mejor manejo de sus finanzas, apertura y diversificación de productos y servicios financieros, creación y consolidación de su patrimonio, así como la protección del mismo.
- Comunidad excluida del sistema financiero formal: para difundir el acceso universal a la educación financiera, de calidad y enfocada en el desarrollo de competencias para la vida, así como dar a conocer y acercar a todas las personas los beneficios que ofrece el sistema financiero formal en México.

Un punto de apoyo importante en la promoción de nuestras actividades es poder contar con diversos espacios educativos, desde unidades de cine móvil y exposiciones itinerantes hasta espacios fijos y digitales, los cuales enumeramos a continuación:

ESPACIOS EDUCATIVOS 2018

3
MOVICINE

1
EXPOSICIONES
ITINERANTES

3
PARQUE FINANCIERO

3
CASAS DE
CULTURA BANAMEX
(SAN MIGUEL DE ALLENDE, DURANGO Y
MÉRIDA)

1
PALACIO DE CULTURA
BANAMEX
(PALACIO DE ITURBIDE)

1
PORTAL

2
REDES SOCIALES

14
TOTAL

ELEMENTOS DE CAPACITACIÓN 2018

3

MÓDULOS DE
DIPLOMADOS

8

CURSOS
PRESENCIALES

14

CONFERENCIAS

34

TALLERES

3

CURSOS
EN LÍNEA

62

TOTAL

Promotores comunitarios, maestros, talleristas e incluso voluntarios del banco forman una extensa red de facilitadores, los cuales son los encargados de impartir los módulos de diplomados, conferencias, cursos, talleres, sesiones de juego y demás elementos de nuestra oferta educativa, que en 2018 cerró con los siguientes números, tanto en materiales didácticos como elementos de capacitación:

Materiales didácticos	Cantidad histórica	Creados en 2018
Libros	14	0
Cuentos	14	0
Manuales	40	10
Juegos	13	0
Folleto	23	0
Cómics	54	10
Miniserie y videos educativos	33	0
Interactivos	21	0
Simuladores	6	0
Cápsulas audiovisuales	42	10
Cineminutos	18	0
Cortos y medimetraje	5	0
Investigación	1	1
Obras de teatro	3	0
Teatro guiñol	1	0
TOTAL	288	31

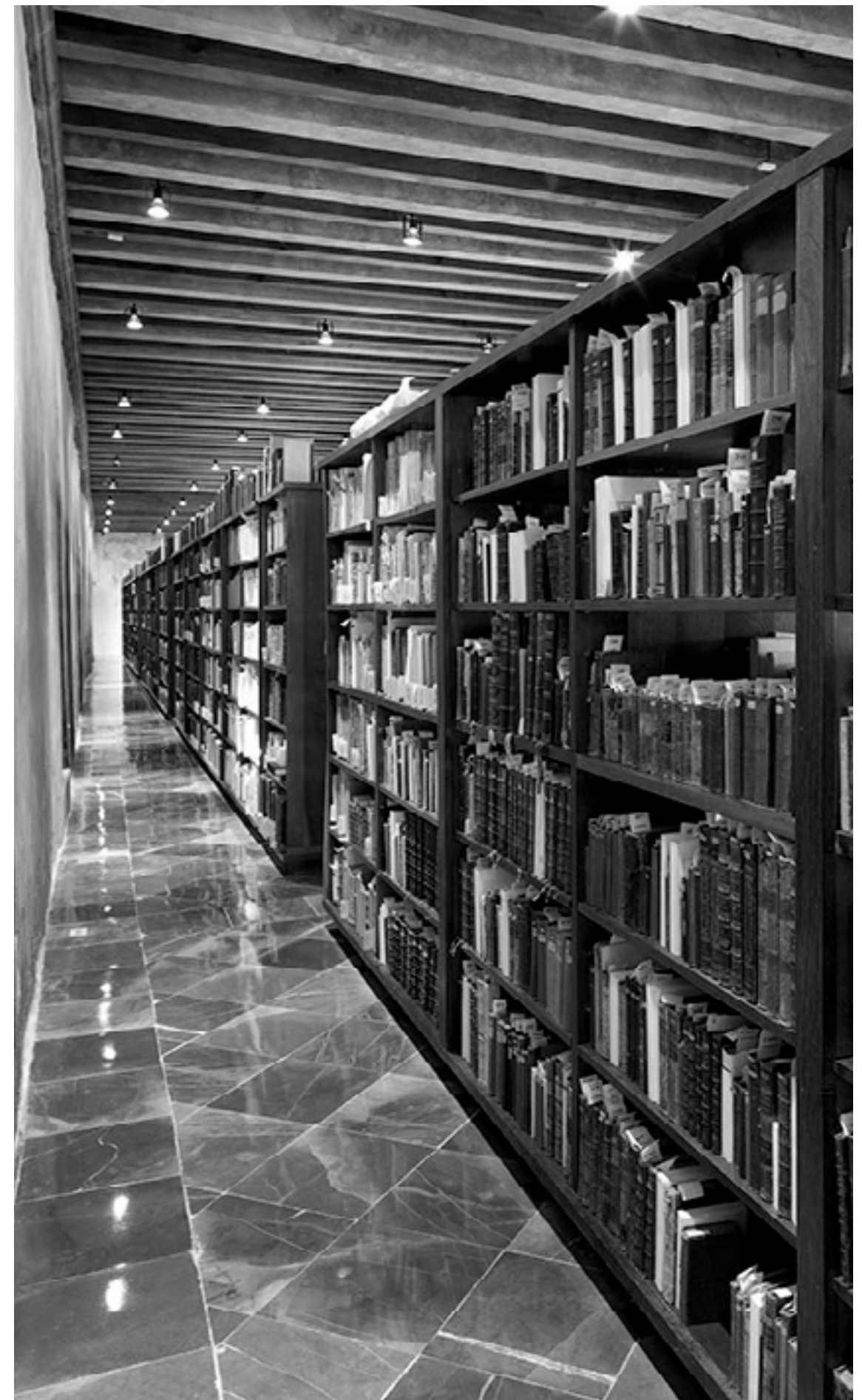
Como parte del compromiso de Citibanamex con la transparencia hacia los grupos de interés, a continuación se presenta el desglose de recursos para los programas de Citibanamex Educación Financiera:

INVERSIÓN EN 2018: \$39,990,397.46

Estrategia	Personas atendidas	%
Capacitación	76,045	7%
Otras estrategias de capacitación	282,398	27%
Difusión	510,000	49%
Internet y redes sociales	147,457	14%
Inserciones, materiales distribuidos	15,457	1%
Total	1,031,357	100%

Esta es nuestra manera de demostrar que Citibanamex es el banco más comprometido con México, que evolucionamos para servir mejor tanto en nuestra función central como proveedor de productos y servicios financieros como en nuestra labor de acompañamiento educativo en el uso y la práctica de los mismos a través de diferentes estrategias.

Sin duda, todavía existen grandes retos en materia de educación e inclusión económica y financiera. Por ello en Citibanamex seguiremos trabajando por innovar y generar mecanismos que faciliten su acceso, a fin de contribuir con la mejora de la calidad de vida de la población.



6.2 Fomentos

META ODS 11.4
REDOBLAR LOS
ESFUERZOS PARA
PROTEGER Y
SALVAGUARDAR
EL PATRIMONIO
CULTURAL
Y NATURAL
DEL MUNDO

6.2.1 FOMENTO CULTURAL BANAMEX, A.C. FS10

Somos un organismo no lucrativo cuya misión consiste en impulsar la inversión en desarrollo cultural, así como promover, preservar y difundir la cultura mexicana. Somos un ejemplo reconocido de empresa privada que promueve la cultura de México desde hace 47 años con liderazgo, a través de acciones innovadoras y acorde con las necesidades del país y del Banco Nacional de México.

La labor que realiza el fomento está sustentada por una estructura de investigación académica, formada por un equipo de trabajo especializado, con objetivos en común sobre las líneas de acción en exposiciones, publicaciones, apoyo al arte popular, así como restauración y conservación del patrimonio cultural.

CASAS DE CULTURA

Citibanamex ha destinado emblemáticos inmuebles de su propiedad para albergar su oferta cultural, con el fin de ofrecer acceso a la cultura de forma gratuita con contenidos especializados en arte y la historia de México, además de brindar un modelo de servicios educativos para la formación de nuevas audiencias con contenidos de calidad.

Una muestra es el Palacio de Iturbide, sede de Fomento Cultural Banamex, A.C., lugar considerado como joya de la arquitectura del barroco mexicano, en el que se presenta una oferta expositiva con diversos temas de interés histórico y plástico como parte de nuestro compromiso social.

Actualmente, además del Palacio de Cultura Citibanamex en la Ciudad de México, existen tres Casas de Cultura: la Casa del Mayorazgo de la Canal en San Miguel de Allende, Guanajuato; la Casa Montejo en Mérida, Yucatán; y el palacio del Conde del Valle de Súchil, en Durango.

CASA MONTEJO	4 exposiciones	• 176,548 asistentes
	2 conciertos	• 4,740 asistentes
	2 conferencias, foros y encuentros	• 120 asistentes
	1 rueda de prensa y promoción	• 5 asistentes
	116 escuelas atendidas	
	Talleres y visitas escolares	• 463 acciones / 7,228 visitantes
	Visitas público en general y especiales	• 490 acciones / 6,844 visitantes
	Educación financiera extramuros	• 413 acciones / 6,549 visitantes
	Taller de verano	• 33 acciones / 495 visitantes
	23 visitas especiales y otros eventos culturales	• 5,814 asistentes
2 apoyos en proyectos institucionales	• 310 asistentes	

CASA DEL MAYORAZGO DE LA CANAL	4 exposiciones	• 218,142 asistentes	
	15 eventos en colaboración	• 136,330 asistentes	
	21 visitas especiales	• 256 asistentes	
	Visitas y talleres escolares	• 108 acciones / 1,895 visitantes	
	Visitas y talleres familiares	• 65 acciones / 995 visitantes	
	Visitas público en general	• 129 acciones / 1,423 visitantes	
	Visitas especiales a instituciones y grupos particulares	• 20 acciones / 254 visitantes	
	CASA DEL CONDE DEL VALLE DE SÚCHIL	3 exposiciones	• 18,210 asistentes
		29 eventos	• 3,182 asistentes
		Eventos en colaboración	• 815 asistentes
	1 otros eventos	• 22 asistentes	



2018 FUE EL AÑO EN QUE FOMENTO CULTURAL BANAMEX, A.C. TUVO MÁS OFERTA EXPOSITIVA Y DE MAYOR DIVERSIDAD DE TEMAS Y SEDES EN EL EXTRANJERO

EXPOSICIONES

En 2018 fueron presentadas 24 exposiciones, a las que asistieron un total de 2,846,670 personas. Dentro de estas, destacan las exposiciones internacionales, que tuvieron gran aceptación y éxito dentro de las sedes en las cuales fueron exhibidas, con una asistencia de 309,268 visitantes.

Sedes	Número de exposiciones	Número de visitantes
Palacio de Cultura Citibanamex	3	773,293
Casas de Cultura Citibanamex	11	412,900
Itinerantes internacionales	6	309,268
Itinerantes nacionales	13	16,427
Sistema de transporte colectivo Metro	23	1,552,924

Citibanamex llevó a cabo las siguientes exposiciones a nivel internacional:

/ CRISTÓBAL DE VILLALPANDO
PINTOR MEXICANO DEL BARROCO /

Metropolitan Museum of Art New York

/ PINTADO EN MÉXICO
1700-1790 PINXIT MEXICI /

*Los Angeles County Museum (LACMA)
Metropolitan Museum of Art New York*

/ AMÉRICA, TIERRA DE JINETES
DEL CHARRO AL GAUCHO, SIGLOS XIX-XXI /

Centro Cultural de la Moneda, Santiago de Chile

/ TRES SIGLOS DE PINTURA EN MÉXICO
COLECCIONES PRIVADAS /

Casa de México en España

/ NACIMIENTOS MEXICANOS
ARTE Y TRADICIÓN POPULAR /

Casa de México en España

/ GRANDES MAESTROS DEL ARTE POPULAR
COLOCACIÓN FOMENTO CULTURAL BANAMEX, A.C. /

Casa de México en España, exposición permanente



PUBLICACIONES

La actividad editorial de la institución cumple con el objetivo de difundir la memoria cultural de México, con la edición y promoción de publicaciones que difunden la cultura y el arte nacional y universal. Nuestro programa editorial pone énfasis en tres géneros: libros, catálogos y folletos referentes a las muestras, además de múltiples impresos informativos sobre los proyectos de la asociación.

Esta labor se distingue por los contenidos a partir de un programa de investigación académica, la selección de sus temas que se caracterizan por ser inéditos o porque han sido poco estudiados, así como aquellos que a la luz de nuevas investigaciones arrojan datos que son de gran relevancia. Por tanto, nuestras publicaciones son una aportación para el conocimiento de nuestra cultura, tanto en su difusión como en su divulgación.

Nuestras publicaciones han contado con la colaboración de los más destacados especialistas en sus materias académicas, provenientes de importantes instituciones educativas y de investigación en nuestro país y el extranjero.

A lo largo de 47 años, se han realizado alrededor de 235 publicaciones. Varias de ellas han obtenido importantes premios y reconocimientos editoriales, tanto nacionales como internacionales.

4

LIBROS
PUBLICADOS

12,000 EJEMPLARES

20

MATERIALES
IMPRESOS

Y FOLLETOS CON UN TIRAJE
DE 190,916 IMPRESIONES

20

MATERIALES
ELECTRÓNICOS

En 2018, sobresalen las siguientes publicaciones:

Nombre	Libro/Catálogo (idioma)	Ejemplares
<i>América, tierra de jinetes.</i>	Libro del año	7,000 en español
<i>Del charro al gaucho, siglos XIX-XX</i>		1,000 en inglés
<i>América, tierra de jinetes.</i>	Catálogo	2,000 en español
<i>Del charro al gaucho, siglos XIX-XX</i>		
<i>Charrería.</i>	Libro	1,000 en español
<i>Arte y tradición (reimpresión)</i>		
<i>Graciela Iturbide.</i>	Catálogo	1,000 en español
<i>Cuando habla la luz (edición bilingüe)</i>		

El 2018 se obtuvo el primer premio en la categoría Libro de Arte "Antonio García Cubas", que otorga el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), por el libro Francisco Toledo obra, 1957-2017.

TALLERES

30

TALLERES
ARTESANALES
ASISTIDOS

41

ACCIONES
REALIZADAS

63

ARTESANOS
APOYADOS EN
FORMA DIRECTA

278

BENEFICIARIOS
INDIRECTOS

28

COMUNIDADES
IMPACTADAS

11

ESTADOS
DEL PAÍS**PROGRAMA DE APOYO AL ARTE POPULAR**

Desde su creación en 1996, el Programa ha centrado sus acciones en un principio básico: tener un sentido humanista y trasfondo social, con el que se ha procurado el reconocimiento de la autoría de los artistas populares y sus grandes maestros, así como su difusión a través de publicaciones especializadas y proyectos expositivos tanto nacionales como internacionales y el mejoramiento en la infraestructura de sus talleres para incentivar la producción de calidad y crear las condiciones de competitividad en el mercado global.

En 23 años de actividad ininterrumpida el Programa se ha consolidado como un modelo de aportación y sostenibilidad al incorporar estrategias educativas de forma permanente, enfocado en el desarrollo de capacidades para garantizar la continuidad de su quehacer y una constante renovación en el aprendizaje, cuyo resultado palpable es el surgimiento de nuevas generaciones de artistas y la consolidación de grandes maestros. Nuestras estrategias educativas se han centrado en el orden técnico y aspectos de orden comercial con el que brindamos las herramientas necesarias para que su trabajo sea competitivo con mejor distribución y un precio justo.

Otro importante enfoque de estas estrategias educativas es el carácter académico e interdisciplinario que acompañan nuestras acciones, que fomentan investigaciones que realizan especialistas en diversos campos del pensamiento, como la historia, el arte, el diseño, la antropología y la gestión cultural, la realización de proyectos editoriales y expositivos, así como conferencias seminarios, coloquios y encuentros de artesanos por especialidad. De esta manera, se contribuye al intercambio de ideas y conocimientos para su formación integral, además de fortalecer la divulgación y difusión de su obra.

**30 TALLERES
ARTESANALES
ASISTIDOS**

Capacitación	• 13 acciones / 18 artesanos apoyados
Muestrarios	• 6 acciones / 7 artesanos apoyados
Apoyo técnico	• 4 acciones / 5 artesanos apoyados
Seguimiento de talleres	• 18 acciones / 33 artesanos apoyados

CONGRESOS Y ENCUENTROS

Como parte de los objetivos, en 2018 se realizó el Cuarto Encuentro de Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica Especialidad sobre Madera y Varios, donde 27 maestros expertos y expertas en arte popular de 13 países pertenecientes al Programa de Apoyo al Arte Popular de Fomento Cultural Banamex, A.C. fueron reunidos para intercambiar técnicas y herramientas que fortalezcan el desarrollo económico del sector.

**/ CUARTO ENCUENTRO DE GRANDES MAESTROS
DEL ARTE POPULAR DE IBEROAMÉRICA
ESPECIALIDAD SOBRE MADERA Y VARIOS /**

Ciudad de México, del 12 al 15 de junio de 2018

12 GRANDES MAESTROS ARTESANO
IBEROAMERICANOS

15 GRANDES MAESTROS ARTESANOS MEXICANOS

13 PAÍSES Y 5 INSTITUCIONES ALIADAS

11 CONFERENCISTAS INSTITUCIONALES
Y 6 ARTESANOS REPRESENTATIVOS

7 CONFERENCISTAS DE 3 PAÍSES
(MÉXICO, PERÚ Y VENEZUELA)





Estos encuentros se integran en el Programa Ibero-artesanías de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB). Además, cuenta con el apoyo de la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AMEXCID) y la Secretaría de Cultura del Gobierno Mexicano.

Apoyo a concursos

El apoyo a los concursos artesanales es una constante actividad en colaboración con otras instituciones públicas y/o privadas, lo que permite estimular la creatividad, la formación de talento y potenciar la calidad de las piezas mostradas.

Dentro de los principales concursos destacan:

1. LVIII Concurso Estatal de Domingo de Ramos 2018. Instituto del Artesano Michoacano, IAM. Uruapan, Michoacán. Marzo 25
2. XLII Edición del Premio Nacional de la Cerámica Patronato Nacional de la Cerámica, PNC. Tlaquepaque, Jalisco. Julio 27
3. LXXIII Concurso Estatal Cobre Martillado, Instituto del Artesano Michoacano, IAM. Santa Clara del Cobre, Michoacán. Julio 31
4. XVII Ediciones del Premio Estatal de Artesanías "Cultura Maya del Estado de Campeche". Instituto Estatal para el Fomento de las Actividades Artesanales en Campeche, INEFAAC. San Francisco de Campeche, Campeche. Octubre 16
5. XLIX Concurso Estatal de Artesanías "Noche de Muertos". Instituto del Artesano Michoacano, IAM. Pátzcuaro, Michoacán. Noviembre 1
6. Quinto Concurso Nacional "Grandes Maestros del Patrimonio Artesanal 2018". Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías FONART. Ciudad de México. Noviembre 6

Como parte del compromiso de Citibanamex con la transparencia hacia los grupos de interés, a continuación se presenta el desglose de recursos propios y fuentes de financiamiento para fomento cultural.

Fuentes de financiamiento FCB

	2016					2017					2018				
	Banco	FCB	Socios	Monto de inversión \$	Personas beneficiadas	Banco	FCB	Socios	Monto de inversión \$	Personas beneficiadas	Banco	FCB	Socios	Monto de inversión \$	Personas beneficiadas
Varios proyectos	2,975,088	2,355,168	175,428	5,505,684	32,100	1,367,094	3,723,845	96,485	5,187,424	22,650	1,361,126.00	1,780,341.66	492,224.62	3,633,692.28	28,600
Actividades en Casas de Cultura	11,627,671	-	-	11,627,671	262,879	14,894,945	-	-	14,894,945	342,383	12,839,964.84	0	0.00	12,839,964.84	177,393
Donativos otorgados	1,605,000	300,000	1,545,000	3,450,000	28,650	5,865,000	1,850,000	641,000	8,356,000	785,000	8,630,000.00	\$0.00	0.00	8,630,000.00	24,800
Exposiciones internacionales	-	-	-	-	-	13,406,828	172,297	3,747,845	17,326,971	350,853	2,524,754.81	\$1,246,774.26	2,762,321.08	6,533,850.15	373,798
Exposiciones nacionales	13,206,745	697,455	4,763,374	18,667,574	2,244,220	2,415,440	76,130	-	2,491,570	2,419,911	21,945,850.85	\$26,516.75	488,043.56	22,460,411.16	2,770,936
Programa de Apoyo al Arte Popular	1,924,111	962,295	1,094,739	3,981,146	1,280	2,649,918	1,284,650	16,580	3,951,149	1,442	2,144,743.83	\$1,467,955.24	1,306,173.99	4,918,873.06	890
Publicaciones	2,513,986	11,052,387	-	13,566,383	-	61,138	101,398	-	162,536	-	720,453.53	\$447,141.00	656,283.32	1,823,877.85	0
Restauración y conservación	3,098,914	172,560	4,392,446	7,663,920	35,520	4,092,721	45,260	1,807,183	5,945,165	32,990	1,573,794.77	\$0.00	489,938.37	2,063,733.14	28,200
Totales	\$36,951,515.82	\$15,539,865	\$11,970,987	\$64,462,378	2,604,649	\$43,753,085	\$7,253,580	\$6,309,094	\$58,315,760	3,955,229	\$51,740,688.63	\$4,968,728.91	\$6,194,984.94	\$62,904,402.48	3,404,617

Como parte del compromiso de Citibanamex con la transparencia hacia los grupos de interés, a continuación se presenta el desglose de recursos propios y fuentes de financiamiento para Fomento Cultural Banamex, A.C..

META ODS 10.2
DE AQUÍ A 2030,
POTENCIAR Y PROMOVER
LA INCLUSIÓN
SOCIAL, ECONÓMICA
Y POLÍTICA DE TODAS
LAS PERSONAS,
INDEPENDIENTEMENTE
DE SU EDAD, SEXO,
DISCAPACIDAD, RAZA,
ETNIA, ORIGEN, RELIGIÓN
O SITUACIÓN ECONÓMICA
U OTRA CONDICIÓN

6.2.2 FOMENTO SOCIAL BANAMEX, A.C.

La misión de Fomento Social Banamex, A.C. consiste en impulsar el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad a través de programas y acciones de corresponsabilidad en los campos de la educación, **el emprendimiento, la generación de empleo**, la vivienda y la salud, que reflejen nuestro compromiso permanente con el progreso de México.

Fomento Social Banamex, A.C. fue creado en 1992 y desde entonces se ha esforzado por apoyar con recursos y acciones muy diversas el desarrollo social de grupos y regiones con grandes carencias, ya sea mediante la operación directa de algunos programas o sumando esfuerzos con cientos de instituciones públicas, privadas y sociales que trabajan para combatir la pobreza y la marginación. En 2018 el monto total de donativos para el apoyo a proyectos sociales fue de 301,101,452.96 pesos.

/ AFECTADAS POR DESASTRES NATURALES /

Apoyo a la construcción de vivienda e infraestructura básica de servicios: puentes, pavimentación, electrificación, agua potable, infraestructura escolar.

/ IMPULSO A LA EDUCACIÓN DE CALIDAD Y BECAS DE EXCELENCIA /

Formación de capital humano a través de la educación global con miras a impulsar la movilidad social entre jóvenes sobresalientes mexicanos.

/ IMPULSO A PROYECTOS PRODUCTIVOS, DESARROLLO COMUNITARIO SOSTENIBLE Y APOYO AL EMPRENDIMIENTO SOCIAL /

Apoyo al emprendimiento social, con equipos de emprendedores con ideas para resolver problemáticas sociales y ecológicas prioritarias del país.

/ FORTALECIMIENTO A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL /

Proyectos orientados al mejoramiento de calidad de vida de los grupos vulnerables de alta marginación.

FORTALECIMIENTO Y RESPALDO A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

El **Programa Home Runs Citibanamex** se lleva a cabo desde 1996 en alianza con la Fundación Alfredo Harp Helú y la Fundación Alfredo Harp Helú Oaxaca. Fomento Social Banamex, A.C. forma una bolsa de recursos con base en los juegos ganados y las jugadas de los equipos de béisbol de los Diablos Rojos del México y los Guerreros de Oaxaca.

Con dichos recursos, se apoyan actividades y programas de diversas instituciones en beneficio de la población vulnerable que habita en la Zona Metropolitana del Valle de México y en el estado de Oaxaca. El monto global otorgado por el programa Home Runs Citibanamex fue de quince millones de pesos.

En 2018 se apoyaron 90 organizaciones en la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM), con 90,000 pesos para un total de 8.1 millones de pesos otorgados, así como cuatro instituciones apoyadas de manera especial que sufrieron alguna afectación por el sismo del 19 de septiembre de 2017, con un monto total de 1.9 millones de pesos.

En Oaxaca fueron 85 instituciones beneficiadas con un monto total de cinco millones de pesos.

Los proyectos apoyados beneficiaron a 26,586 personas en la Ciudad de México y 105,509 en Oaxaca. Los sectores apoyados fueron: salud, fomento al deporte, educación, ecológicos-ambientales, bienestar social y productividad.

Mediante los programas **Invermático y Pagomático** se otorgaron donativos por 11,851,831 pesos a diversas organizaciones civiles en las entidades federativas: Ciudad de México, Jalisco, Nuevo León, Quintana Roo, Sonora y Zacatecas, beneficiando a 4,016,331 personas de manera directa.

Con el programa **Sembrando Esperanzas** se tiene como objetivo reunir la mayor cantidad de aportaciones, comenzando por las de los colaboradores de Grupo Financiero Citibanamex, para fundear proyectos que coadyuven el desarrollo integral de los niños en situación vulnerable en México, mejorando así su calidad de vida y oportunidades. En 2017 y 2018 se desarrolló una campaña interna en redes y en el Círculo de Oro de Citibanamex para incrementar la participación.

Las organizaciones participaron en 2017 y 2018 en campañas de recaudación con Donadora, por lo que además de lo que cada una logró recaudar para sus proyectos, con la participación del público en general Fomento Social Banamex, A.C. aportará



recursos adicionales de los fondos generados con las aportaciones de los empleados. En el 2018 se recibieron 30 proyectos de 19 estados de la República Mexicana que se pagarán en el 2019 y en 2017 se recibieron 37 proyectos de 20 estados de la República Mexicana pagados en el 2018, que son los siguientes:

Estado	Nombre de la Institución	Proyecto	Beneficiarios	Aportación FSB Bolsa Sembrando Esperanzas (\$)
Campeche	Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer de Campeche, I.A.P.	Centro Integral de Apoyo a los Niños con Cáncer de Campeche	75	150,000
Ciudad de México	Ser Humano, A.C.	Líderes de Vida	76	250,000
Chiapas	Fondo de Conservación El Triunfo, A.C.	Reto Triunfo... pasos para alcanzar sueños	50	100,000
Chihuahua	Fundación Tarahumara José A. Llaguno, A.B.P.	Acompañando a estudiantes indígenas de la Sierra Tarahumara	250	250,000
Colima	Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer de Colima, I.A.P.	Por mi derecho a vivir, el esfuerzo de curarme	88	100,000
Guanajuato	Amigo Daniel, A.C.	Rompiendo círculos de violencia	70	250,000
Guerrero	Casa Hogar del Niño de Acapulco, A.C.	Ayúdame a poner el pan en la mesa de los niños de Casa Hogar	26	100,000
Hidalgo	Centro de Educación Especial Creciendo Juntos, A.C.	Despertando sus Sentidos!!	280	150,000
Jalisco	Instituto Educativo Colinas de San Javier, S.C.	Orquesta de Sonrisas	11	150,000
Michoacán	Tata Vasco, I.A.P.	Sembrando para cosechar	30	250,000
Oaxaca	Vida y Familia de Oaxaca, A.C.	Celebramos la vida	176	100,000
Puebla	Comamos y Crezcamos con Alegría, A.C.	Por una alimentación integral garantizada	200	250,000
Quintana Roo	Fundación Palace Resorts, I.A.P.	Acompañamiento para el desarrollo integral	23	100,000
Sinaloa	Casa Valentina para Niños con Cáncer, I.A.P.	Niños sin Cáncer	85	250,000
TOTAL			1,440	2,450,000

Además, se apoyó al Instituto Simone de Beauvoir, A.C., para la realización del proyecto **Campaña Empleo Justo en Casa**, que consistió en promover acciones que permitan la mejora en las condiciones de vida de las trabajadoras domésticas a través de acciones que fomenten el reconocimiento de los derechos laborales de las trabajadoras entre los empleadores, sensibilizándoles acerca de que el trabajo del hogar es equiparable a cualquier trabajo.

Fomento Social Banamex, A.C. apoyó al Centro Mexicano para la Filantropía, A.C., para llevar a cabo la **Reunión Anual del CEMEFI**, que consistió en promover la filantropía y la acción ciudadana organizada con personas de todo el país, así como fortalecer a las organizaciones de la sociedad civil a través de espacios de capacitación, exposición de ideas de vanguardia e intercambio de experiencias con los líderes y protagonistas de la acción ciudadana.

Junto con el Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil, A.C., se llevó a cabo el proyecto **Fortalecimiento institucional de OSC en México: estrategias para su efectividad**, el cual consiste en desarrollar una investigación, identificando factores claves en los procesos de fortalecimiento para la generación de información, conocimiento y herramientas para el apoyo a las organizaciones de la sociedad civil (OSC) mexicanas, que tienen como principal objetivo el apoyo de actividades asistenciales que impacten principalmente a sectores y regiones de escasos recursos, así como grupos vulnerables. Lo anterior con la finalidad de crear una herramienta de diagnóstico organizacional para generar estrategias de fortalecimiento y su contribución a la promoción y cumplimiento de los objetivos de las OSC, misma que les permita optimizar la aplicación de recursos y conseguir así potenciales ahorros que pueden mejorar su capacidad económica e incrementar su impacto.

En alianza con Kardias, A.C., se realizó el proyecto **Programa de Cirugía Cardiovascular Pediátrico Kardias INP-ABC**, el cual consistió en atender a dos niños con algún tipo de cardiopatía en el Centro Kardias-ABC.

Se llevó a cabo el proyecto **Formación para la vida autónoma de personas con discapacidad intelectual y/o dentro del espectro autista, Fase II** junto con Fundación Inclúyeme, A.C., el cual consistió en contribuir en la mejora de la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos con discapacidad intelectual y/o dentro del espectro autista en el país, a través de apoyos otorgados en los Centros de Atención Especializada y de los Programas Individualizados de Calidad de Vida (PICaVi) para el fortalecimiento de su autodeterminación y el desarrollo de habilidades de la vida diaria.



Junto con el Hogar de la Misericordia A.B.P., se realizó el proyecto **Mejorar la calidad de vida de al menos 140 residentes del Hogar de la Misericordia ABP con enfermedades irreversibles no contagiosas y en situación de abandono, durante un periodo de tres meses**, que consistió en brindar atención integral a niños y jóvenes con parálisis cerebral infantil y personas de la tercera edad enfermas, sin recursos económicos y en estado de abandono que residen en este hogar. Esta atención integral consistió en dar albergue, vestido, alimentación, medicamentos, terapias físicas, asistencia médica y de enfermería a personas que por su frágil estado de salud y situación de abandono hace que requieran una atención permanente y gratuita.

Se realizó el proyecto **Seguridad escolar para campeones** junto con Espíritu de Campeón, A.C., que consistió en construir una comunidad informada que identifique riesgos en su entorno y se prepare para hacerles frente por medio de un Plan Comunitario de Protección Civil que genere bienestar y resiliencia en la comunidad escolar, generando una alta posibilidad de salvar vidas en caso de sismos, incendios o algún otro riesgo, incluida la atención a niños y personal con discapacidad.

META ODS 4.3
DE AQUÍ A 2030,
ASEGURAR EL ACCESO
IGUALITARIO DE TODOS
LOS HOMBRES Y LAS
MUJERES A UNA
FORMACIÓN TÉCNICA,
PROFESIONAL Y
SUPERIOR DE CALIDAD,
INCLUIDA LA ENSEÑANZA
UNIVERSITARIA

IMPULSO A LA EDUCACIÓN DE CALIDAD Y BECAS DE EXCELENCIA

Jóvenes de Excelencia

El Programa Jóvenes de Excelencia es una iniciativa que impulsa y prepara a estudiantes universitarios mexicanos sobresalientes, principalmente provenientes de instituciones de educación superior públicas, para ser aceptados en una de las mejores universidades y/o programas educativos en el extranjero para realizar estudios de maestría.

Durante 2018, Fomento Social Banamex, A.C. aportó la cantidad de 18,536,095 pesos para apoyar la capacitación y formación de los beneficiarios. Además, se seleccionaron 330 jóvenes para formar parte de la quinta generación del Programa, sumando un total acumulado 1,725 beneficiarios.

Los beneficiarios de este programa tienen acceso a:

- Apoyo económico directo de hasta 20,000 pesos durante el periodo de preparación a través de la Tarjeta Saldado de cuenta Transfer.
- Capacitación para el dominio del idioma inglés.
- Cursos extracurriculares intensivos de matemáticas.
- Participación en la reunión plenaria de Consejos Consultivos (14 beneficiarios).
- Posibilidad de realizar pasantías en empresas líderes regionales y en Citibanamex.
- Cursos de educación financiera enfocados en el crédito, ahorro, inversión y presupuesto con duración de cinco horas (impartidos a seis universidades).
- Pláticas y reuniones con empresarios locales.
- Mentoría voluntaria impartida por profesionistas que cuentan con la experiencia de haber realizado una maestría en el extranjero.
- Cursos en línea de admisiones al posgrado, que incluye:
 - Entrevista para revisión de plan de maestría con especialista.
 - Asesoría sobre las mejores opciones de universidad en el extranjero según el área de estudio seleccionada.
 - Asesoría sobre las mejores opciones de beca y financiamiento.
 - Revisión de cartas de aplicación a universidades.
 - Cursos especializados en exámenes estandarizados GRE/GMAT.
- Posibilidad de reembolso del costo de certificaciones (GRE/GMAT y TOEFL IBT o IELTS).
- Posibilidad de estancias cortas de verano para perfeccionar inglés (167 beneficiados en 2018).
- Curso de inglés en línea VOXY en coordinación con Béalos con contenidos significativos para el estudiante, sesiones de tutoría grupal, seguimiento, evaluaciones e incentivos según avances y logros.

Se lanzó la tercera convocatoria a nivel nacional en coordinación con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y la Secretaría de Energía (Sener) con una cobertura en 193 instituciones, dando continuidad a esta convocatoria nacional en la que se seleccionaron 168 beneficiarios.

Se llevaron a cabo tres estancias de verano en el extranjero en apoyo a la preparación en el idioma inglés: dos en Texas, Estados Unidos, en las universidades de El Paso y Austin, a las que se enviaron 18 y cuatro jóvenes, respectivamente; y la tercera en Toronto, Canadá, a la que se enviaron 10 jóvenes en conjunto con Bécalos como incentivo por su buen desempeño (seleccionados de la convocatoria FSB-ANUIES-Sener). Todas estas iniciativas con duración de cuatro semanas en preparación para TOEFL IBT.

Se lanzó la convocatoria de "Verano del Reino Unido en México", con el objetivo de lograr que jóvenes mexicanos provenientes de instituciones de educación superior (IES) alcanzaran en ocho semanas el nivel de inglés requerido para estudiar un posgrado en Durham University o University of Leeds y para orientar a los estudiantes en el proceso de admisión al posgrado de su interés y con esto lograr la obtención de la carta de aceptación para realizar estudios de posgrado en alguna de las universidades antes mencionadas. Para esta estancia se seleccionaron a un total de 135 beneficiarios de dos ciudades de la República: Culiacán, Sinaloa, y Chihuahua, Chihuahua.

Universidades e instituciones participantes	Beneficiarios
Fundación Pro Universitaria, A.C	685
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	45
Tecnológico Nacional de México	20
Universidad Autónoma de Querétaro	23
Universidad Autónoma de Tamaulipas	20
Universidad Autónoma de Yucatán	18
Universidad Autónoma del Estado de México 4G	25
Universidad Autónoma del Estado de México 3G	15
Universidad Marista de Mérida, A.C.	21
Universidad Michoacana de San Nicolás Hidalgo	22
Universidad Veracruzana	50
Total	944



Universidad Tecnológica del Valle de Chalco, A.C.

Fomento Social Banamex, A.C. apoya a los estudiantes con mejor promedio de esta universidad en el Estado de México para evitar la deserción escolar por motivos económicos e incentivar al mejor desempeño académico de los estudiantes.

Fundación Universidad Nacional Autónoma de México, A. C.

El proyecto Cátedra Fernando Solana Morales consiste en mantener una cátedra extraordinaria dedicada a promover la docencia, la investigación y la difusión del conocimiento en torno al papel de México en el ámbito internacional y su política exterior.

Se busca apoyar a ex diplomáticos mexicanos en retiro, así como otros especialistas, nacionales o extranjeros, que se hayan distinguido en la docencia, la investigación o el ejercicio de la diplomacia y las relaciones internacionales, y que tengan disposición para transmitir conocimientos a estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

En el marco de la cátedra se realizaron conferencias magistrales, cursos presenciales, seminarios de investigación, publicaciones y otras actividades académicas.

EVITAMOS LA DESERCIÓN ESCOLAR POR MOTIVOS ECONÓMICOS E INCENTIVAMOS AL MEJOR DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES

Tuvo como sede principal la Facultad de Ciencias y Políticas y Sociales de la UNAM, y como sedes complementarias las demás facultades, institutos y centros de investigación de dicha institución que acordaron participar en este proyecto y que desarrollaron contenidos en materia internacional.

Los titulares de los cursos presenciales y seminarios fueron seleccionados de acuerdo con su trayectoria académica o profesional. Durante 2018, se otorgaron becas a cuatro titulares de la Cátedra Solana:

- Embajador Jorge Álvarez Fuentes
- Embajador Benito Andión Sancho
- Embajador Leandro Arellano Reséndiz
- Embajador Pedro González Olvera.

Asimismo, se otorgaron becas a 27 alumnos de licenciatura y nueve alumnos de especialidad, adscritos a cada uno de los embajadores titulares. Adicionalmente, se otorgaron 10 becas a estudiantes de la UNAM para participar en el Programa Eugene Scassa Mock en la Universidad de Texas en San Antonio.

META ODS 2.3

DE AQUÍ A 2030, DUPLICAR LA PRODUCTIVIDAD AGRÍCOLA Y LOS INGRESOS DE LOS PRODUCTORES DE ALIMENTOS EN PEQUEÑA ESCALA, EN PARTICULAR LAS MUJERES, LOS PUEBLOS INDÍGENAS, LOS AGRICULTORES FAMILIARES, LOS GANADEROS Y LOS PESCADORES, ENTRE OTRAS COSAS MEDIANTE UN ACCESO SEGURO Y EQUITATIVO A LAS TIERRAS, A OTROS RECURSOS E INSUMOS DE PRODUCCIÓN Y A LOS CONOCIMIENTOS, LOS SERVICIOS FINANCIEROS, LOS MERCADOS Y LAS OPORTUNIDADES PARA AÑADIR VALOR Y OBTENER EMPLEOS NO AGRÍCOLAS

META ODS 8.4

MEJORAR PROGRESIVAMENTE, DE AQUÍ A 2030, LA PRODUCCIÓN Y EL CONSUMO EFICIENTES DE LOS RECURSOS MUNDIALES Y PROCURAR DESVINCULAR EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LA DEGRADACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, CONFORME AL MARCO DECENAL DE PROGRAMAS SOBRE MODALIDADES DE CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLES, EMPEZANDO POR LOS PAÍSES DESARROLLADOS

IMPULSO A PROYECTOS PRODUCTIVOS, DESARROLLO COMUNITARIO SOSTENIBLE Y APOYO AL EMPRENDIMIENTO SOCIAL

Impulso a proyectos productivos

Fomento Social Banamex, A.C. está convencido de que un México más próspero, con mejores oportunidades y más justo, es el único camino para lograr el progreso y el bienestar de los más vulnerables y la base para transformar la realidad de nuestro México.

Es por ello que en 2018 otorgamos recursos a diversas organizaciones por un monto de 19,801,613.73 pesos, con los que se benefició a 38,878 personas.

Así, se continuaron los esfuerzos para apoyar el desarrollo integral y sostenible a través del impulso a proyectos productivos en diferentes regiones del país.

- En alianza con el Centro de Apoyo Educativo para la Comunidad, A.C., realizamos el proyecto Implementación de ejes estratégicos segunda etapa, que consistió en fortalecer el proceso de consolidación del grupo de cooperativas y empresas de economía solidaria Yomol A´tel dentro del marco del plan estratégico a 2020, con especial énfasis en la consolidación del modelo de empresas de economía solidaria que propone Yomol A´tel.
- Junto con el Proyecto Hambre México, A.C., realizamos el proyecto Terminando con el hambre en México: catalizando el desarrollo autosuficiente para generar un modelo de desarrollo local que sea replicable a nivel nacional y que presente las siguientes características: integral, sostenible, centrado en la gente y con enfoque de género, que sea de alto impacto y bajo costo.

- A Root Capital, A.C., apoyamos con la segunda ministración del proyecto Plataforma de resiliencia para incrementar la inversión en cadenas de suministros sostenibles, acelerar el crecimiento de la empresa agrícola y fortalecer la resiliencia de los pequeños productores en el sur de México. Se dirigió asistencia técnica a más de 60 empresas de abastecimiento (grupos de productores, cooperativas, etc.), y se financió directamente a un subconjunto de las empresas para promover su crecimiento.
- A SIMA, Sistema Integral México Adelante, A.C., apoyamos con el proyecto Fortalecimiento y Consolidación de Organizaciones Productivas en la Regiones Otomí-Tepehua y del Valle del Mezquital, en el estado de Hidalgo para fortalecer, consolidar y lograr resiliencia de cuatro grupos de trabajo (cafetaleros, artesanas, porcicultores y el Fondo Regional), así como sus procesos de producción, acopio, comercialización, entre otros, para que puedan consolidar sus acciones y empresas sociales, realizar actividades de forma sostenible y autogestiva, para mejorar sus condiciones de vida y su entorno ambiental.
- En alianza con Solidaridad Internacional Kanda, A.C., llevamos a cabo el proyecto Reciclaje Digno, Productivo e Inclusivo en Oaxaca, que consistió en mejorar las condiciones laborales y la prevención de riesgos para los trabajadores del Centro de Tratamiento de Residuos Sólidos (CITRESO), de Huajuapán de León, con la dotación del equipo de protección.

META 15.1
PARA 2020, VELAR POR
LA CONSERVACIÓN, EL
RESTABLECIMIENTO Y EL
USO SOSTENIBLE DE LOS
ECOSISTEMAS TERRESTRES Y LOS
ECOSISTEMAS INTERIORES DE
AGUA DULCE Y LOS SERVICIOS QUE
PROPORCIONAN, EN PARTICULAR
LOS BOSQUES, LOS HUMEDALES,
LAS MONTAÑAS Y LAS ZONAS
ÁRIDAS, EN CONSONANCIA CON
LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS
EN VIRTUD DE ACUERDOS
INTERNACIONALES

DESARROLLO COMUNITARIO SOSTENIBLE

En el marco del proyecto del Corredor Biológico Mesoamericano México (CBMM) institucionalizado por la Comisión Nacional para el Uso y Conocimiento de la Biodiversidad (CONABIO), desde 2016 Fomento Social Banamex, A.C. ha apoyado a 19 proyectos de organizaciones de productores considerados en su Programa Sistemas Productivos Sostenibles y biodiversidad, el cual tiene como objetivos:

- Conservar la biodiversidad de México mediante la mejora de prácticas de manejo sostenible en espacios productivos de corredores biológicos.
- Promover el uso sostenible de los recursos naturales.
- Detener la fragmentación de los ecosistemas.
- Restaurar la productividad y desarrollar capacidades productivas, conservar el patrimonio natural y los servicios ambientales.

Estas acciones se enfocan en corredores o zonas identificadas por su alto valor para la conservación de la biodiversidad y los servicios ambientales que proveen, para:

- Aumentar la capacidad de los grupos de productores y las organizaciones de segundo nivel.
- Mejorar el rendimiento.
- Establecer o mejorar las relaciones para mejorar el acceso al mercado.
- Fomentar asociaciones con el sector privado.
- Mejorar el marco normativo, los sistemas de información de mercado y el etiquetado.
- Equilibrar los factores para garantizar la sostenibilidad ambiental, económica, social y cultural.

El presupuesto asignado para los 19 proyectos fue de 32.5 millones de pesos. En 2018 se apoyaron 14 con un monto de 15,158,252.40 pesos.

Trece de los proyectos apoyados en 2018 se encuentran en los siguientes estados:

Campeche

Carbón vegetal y otros derivados del manejo del acahual
Carbón Vegetal y Biodiversidad de Calakmul Unión de S.P.R.

Producción sostenible apícola y biodiversidad
Asociación de Apicultores de Yuum Can S.A. de C.V.

Pimienta orgánica sostenible
Con Sabor y Aroma de Calakmul S.A. de C.V.

Fortalecimiento de la producción de miel orgánica sostenible para la conservación de las selvas de la Reserva de Calakmul, Campeche
Apicultores de la Biósfera, Unión de S.P.R. de R.L.

Ciudad de México 6º Certamen Taza de Excelencia, México con el fin de mejorar la calidad de vida de los pequeños productores de café de Chiapas, Colima, Estado de México, Guerrero, Jalisco, Oaxaca, Puebla y Veracruz, a través de posicionar y promover su café como un producto de la más alta calidad en el mercado nacional e internacional.

Estudios Rurales y Asesoría Campesina, A.C., y AMECAFE

Chiapas

Conservación y fortalecimiento de la apicultura dentro de los corredores biológicos Selva Maya Zoque y Sierra Madre del Sur de Chiapas.
Red de Productores Apícolas del Estado de Chiapas (PROADECH, S. A. DE C.V.).

Rescate y fortalecimiento a la cadena de valor y el sistema productivo biodiverso del cacao real del Soconusco.
Centro Agroecológico San Francisco de Asís, A.C.

Fortalecimiento a la capacidad productiva y comercialización de cafés especiales y amigables con la biodiversidad en los corredores biológicos Selva Maya Zoque y Sierra Madre del Sur de Chiapas.
KAFE, Productos y Servicios Sustentables S.A. de C.V.

Oaxaca

Manejo forestal comunitario como base para aprovechamiento, conservación y comercialización, mediante la integración de prácticas sostenibles de gestión amigable con la biodiversidad.
Unión de Comunidades Productoras Forestales Zapotecos-Chinantecos de la Sierra Juárez de R.I. (UZACHI).

Hacia un modelo horizontal y vertical para las buenas prácticas cafetaleras y la comercialización de cafés sostenibles.
Comercializadora Agropecuaria del Estado de Oaxaca, S.A. de C.V. (CAEO).

Fortalecimiento de la cadena productiva de café, bajo acciones de manejo amigables con la biodiversidad y consolidación del mercado de café de calidad dentro del Sistema Comunitario para el Manejo y Resguardo de la Biodiversidad, Unión de Comunidades.
Sistema Comunitario para el Manejo y Resguardo de la Biodiversidad , A.C. (SICOBI).

Quintana Roo

Sistema de Inocuidad para el Desarrollo de Mercados y Nuevos Productos / Estudios Rurales y Asesoría Campesina, A. C.
Consortio Corporativo de Productores y Exportadores en Forestería, S.C. de R.L.

Ecoturismo comunitario como estrategia de conservación y desarrollo social en Sian Ka'an y en la zona Maya de Quintana Roo.
Red de Turismo Comunitario de la Zona Maya de Quintana Roo S.A.



APOYO AL EMPRENDIMIENTO SOCIAL

En el programa de Emprendimiento Social apoyamos a proyectos organizaciones y empresas que abordan problemáticas, tanto sociales como ambientales, a través de modelos de emprendimiento que generan soluciones innovadoras (productos o servicios) sostenibles, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables. En el 2018 se otorgaron 14 donativos, los cuales se describen a continuación:

IMPULSO A EMPRESAS SOCIALES

Organización	Monto (\$)	Proyecto	Objetivo	Estado	Beneficiarios
Centro de negocios sustentables, A.C. - Hub de Innovación México, S.A.P.I. de C.V.	669,900.00	Emergente 2018	Apoyar proyectos de alto impacto social dentro de las industrias creativas a través de un programa de fortalecimiento y otorgamiento de capital semilla, con la finalidad de contribuir al desarrollo social, económico y cultural.	Nacional	30
Centro de Negocios Sustentables, A.C.	3,492,300.00	New Ventures Exponential 2018 - 2019	Brindar a los mejores emprendedores sociales que reduzcan las emisiones de CO ₂ mediante el sector energético y de movilidad asesoría, financiamiento, vinculación y desarrollo de inteligencia de negocios para impulsar su desarrollo, escalamiento y éxito.	Nacional	18
CO-Plataforma de Investigación Generativa, A.C.	1,800,000.00	Makesense México Ciudades sostenibles 2018	Promover e impulsar la innovación, emprendimiento social y la participación ciudadana con el fin de construir de manera colaborativa ciudades más sostenibles, sostenibles e inclusivas.	Ciudad de México, Puebla y Jalisco	2,000
Co-Plataforma de Investigación Generativa, A.C.- Socialab	750,000.00	Desafío de ideas de impacto	Promover e impulsar la innovación, emprendimiento social y la participación de jóvenes con el fin de solucionar problemáticas de salud y ciudades sostenibles. Los emprendedores seleccionados participan en un programa de incubación de cinco meses para transformar su idea en una empresa social.	Nacional	2,000
Co-Plataforma de Investigación Generativa, A.C. (Village Capital)	3,000,000.00	Village Capital FinTech: Latin America 2018"	Empoderar, desarrollar y potenciar startups de Fin Tech (innovación tecnológica aplicada al sector financiero) para incrementar la inclusión financiera de los sectores no bancarizados, sub-bancarizados y las pequeñas y medianas empresas (PyMEs), a través de capacitaciones y generación de alianzas que les permita potencializar su impacto en dichos grupos vulnerables, detonando así su desarrollo.	Nacional	30
Fundación Televisa, A.C.	1,500,000.00	Posible	Promover el emprendimiento en México y ofrecer las herramientas, contactos y recursos necesarios para que los participantes emprendan sus ideas de manera exitosa.	Nacional	1,000
Innovación Social y Ambiental, A.C.	1,000,000.00	Cleantech Challenge México 2018	Promover la generación de nuevas empresas de base tecnológica, específicamente de tecnología limpia, continuando con el desarrollo de esta industria en el país.	Nacional	240
Valores Para el Tercer Milenio I.A.P. - Unreasonable Mexico, A.C.	2,000,000.00	Instituto Irrazonable 2018	Brindar a emprendedores sociales y de alto impacto las habilidades mediante capacitaciones especializadas, recursos y generación de alianzas para que puedan escalar su impacto en favor de personas, sectores y comunidades vulnerables.	Guanajuato	132

META ODS 8.3

PROMOVER POLÍTICAS DE APOYO A ACTIVIDADES PRODUCTIVAS, CREACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DECENTES, EMPRENDIMIENTO, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, Y FOMENTAR LA FORMALIZACIÓN Y EL CRECIMIENTO DE LAS MICROEMPRESAS Y LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, INCLUSO MEDIANTE EL ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

NEW VENTURES EXPONENTIAL POWERED BY CITIBANAMEX

Emprendimiento (nombre y sede)	Sector	Proyecto
Simpliroute Ciudad de México y zona conurbada	Movilidad y ciudades sostenibles	Plataforma web, web API y app móvil que permite a los clientes seleccionar sus vehículos, optimizar las rutas y monitorear los pedidos en tiempo real. Adicionalmente, los clientes finales reciben notificaciones vía SMS y email sobre el estatus de sus pedidos.
Caban Systems Nacional	Energías alternativas	Batería inteligente de litio y su plataforma para monitorear el sistema remotamente. La batería se carga con energía solar y es la fuente de energía para las torres de telecomunicaciones.
Imaatech Ciudad de México	Movilidad	Tren de potencia eléctrico, baterías de Li-Ion y bicicletas eléctricas.
Reoil Ciudad de México	Reciclaje	Recolección de aceites y grasas de origen animal y/o vegetal residuales, así como de trampa de grasa, proporcionando el soporte legal de la gestión en la CDMX, para el cumplimiento de la NADF 012 AMBT 2015.
AllRide Ciudad de México y zona conurbada	Movilidad	Red social que hace que transportarte en el día a día al trabajo o estudio sea más entretenido, económico y eficiente, ayudándote a compartir viajes y costos con personas que hacen rutas similares. Le permite decidir al usuario con quién quiere viajar con base en sus redes de confianza (empresa, universidad, amigos en común en redes sociales) y otras validaciones (reseñas de otros usuarios, verificación de correo, identidad, etc.).
Beetmann Puebla	Eficiencia energética	Un "energy intelligence software" que está ligado al Mercado Eléctrico Mayorista (MEM). El software ayuda al cliente a monitorear y optimizar su consumo energético en tiempo real, así como educarlos sobre su consumo. Al mismo tiempo precisa la curva de demanda de la compañía y hace compra de energía de manera automática en el MEM. También ofrecen soluciones holísticas que van desde estructurar PPAs hasta la instalación de baterías inteligentes que optimizan tarifas y cortan picos de demanda de manera automática, así como servicios conexos en el mercado.

DESAFÍO DE INNOVACIÓN IDEAS DE IMPACTO

Emprendimiento (nombre y sede)	Sector	Proyecto
Olin Jalisco	Salud	Sistema ortopédico asequible que asista a las personas con paraparesia a ponerse de pie, sentarse y caminar, y al mismo tiempo ayude a realizar ejercicios favoreciendo así su rehabilitación.
Uvaqua Jalisco	Agua	Purificación de agua con tecnología simple con el método Sodis (SOlar water DISinfection), la efectividad de este método es debido a que el ADN de los microorganismos se destruye cuando se exponen al calor y luz UV, de esta forma se obtiene agua segura, sin costo y teniendo la capacidad de desinfectar hasta 12 l de agua en un periodo de 3-4 hrs brindando una durabilidad de 10 años, lo que significa 40,000 l de agua limpia.
TobyHome Jalisco	Salud	Combatir el problema de los perros callejeros que son fuente de diversas enfermedades y problemas de seguridad en la zona metropolitana de Guadalajara mediante una aplicación móvil que trabaja con triple hélice por medio de la conexión de asociaciones rescatistas de perros con usuarios responsables interesados en adoptar.
Ilublocks Jalisco	Desarrollo de capacidades y energía solar	Desarrollan habilidades en niños de comunidades vulnerables que desean tener conocimientos de electrónica y energía sostenible, con el fin de resolver un problema que comúnmente se encuentra en este tipo de comunidades: la obscuridad en las calles, por medio de la elaboración de lámparas para alumbrado público que los mismos niños realizarán.
Librería Jalisco	Reciclaje	Aplicación WEB para comprar, vender e intercambiar libros usados. Se propicia el flujo de libros usados para ayudar a estudiantes y lectores a adquirir sus libros a bajo costo y a desprenderse de ellos generándoles un retorno de distintas maneras. Adicionalmente recopilan libros en centros de acopio y librerías de segunda mano para venderlos, donarlos a escuelas rurales o reciclarlos, dándoles una segunda vida.
Timplus Jalisco	Educación	Plataforma para personas con discapacidad intelectual que por medio de videojuegos (serious games) ayuda a comunicar el avance dentro de terapia a padres, profesionales e instituciones haciendo más divertido y confiable el avance así como la inserción académica, social y laboral de estas personas.

CLEANTECH CHALLENGE MÉXICO 2018

Emprendimiento (nombre y sede)	Sector	Proyecto
Alquimar Quintana Roo	Reciclaje	Aprovechamiento sostenible del Sargassum sp que arriba en las costas de Quintana Roo para la extracción de de alginato de sodio. Implementando la primera planta piloto de este tipo en todo el país, teniendo beneficios sociales, científicos, económicos y ambientales.
Deltarec Nuevo León	Reciclaje	Reciclaje de plásticos, inicia con el pepenador quien se dedica a la recolección de plásticos de calidad a bajo costos, quien provee de materiales a Fundación R3, el aliado principal de DELTAREC. Fundación R3, además de adquirir los materiales a bajo costo, empodera y capacita a los pepenadores para que se conviertan en microempresarios y se formalicen. DELTAREC, adquiere los materiales, los separa y los transforma para su venta a empresas nacionales e internacionales para los procesos de instrucción, soplado e inyección.
Biba Construcciones resilientes con bambú Ciudad de México	Construcción	Empresa de diseño y construcción que emplea bambú, así como otros materiales de origen natural y reciclado como materia prima esencial. Propone un modelo de innovación evolutivo para la construcción sostenible y resiliente de edificaciones competitivas, seguras y confortables, introduciendo tecnologías apropiables a diferentes escalas de la cadena productiva a partir del uso del bambú como material esencial, de tal manera que se generen economías locales, empleos de valor, se desarrolle talento humano, se consoliden alianzas estratégicas multiselectoriales que deriven en política pública, regulación y desarrollo económico-social para promover el uso del bambú como recurso renovable clave con un amplio potencial de aprovechamiento en América.

MAKESENSE - PROGRAMA DE IMPULSO 2018

Emprendimiento (nombre y sede)	Sector	Proyecto
Ecolana Ciudad de México	Reciclaje	Plataforma digital que permite a cada ciudadano encontrar el lugar adecuado para reciclar sus residuos gracias a un mapa lúdico de la CDMX y de sus sistemas de reciclaje por categoría de residuo. Tienen un directorio de residuos clasificados así que una mapa de todos los diferentes centros de acopio, empresas y opciones de recolección de basura y reciclaje en la CDMX.
Recrear Querétaro	Comercio justo	Marketplace de productos semi-industrializados y artesanales del patrimonio mexicano en temas de ropa y accesorios para el hogar. Tiene una tienda física en Querétaro, una tienda en línea y productos a consignación en varias ciudades, como Canadá, EEUU y Europa. Su estrategia de creación de contenidos está alineada con su misión de concientización del consumidor en su acto de compra.
Natoure Nacional	Ecoturismo	Aplicación para viajeros eco-socio-responsables que ofrece experiencias en comunidades en zonas protegidas en México y a futuro en Latinoamérica. Cada viajero ayuda a evaluar los índices de sostenibilidad y de calidad de cada organización anfitriona quien evalúa también el viajero sobre su respeto de la zona y de la comunidad. Este sistema crea una comunidad viajero/anfitrión autorregulada con evaluaciones.
Tiendita del Campo Ciudad de México	Comercio justo	Tienda que promueve el Comercio Justo entre productores primarios. Seleccionan a los productores en base a criterios de agroecología, calidad del producto y exclusividad por categoría de productos. Su modelo es cooperativo, así que los productores participan activamente en la creación de nuevas oportunidades de comercialización para ellos mismos.
Cintli Ciudad de México y Tlaxcala	Agricultura	Tortillería orgánica promoviendo el consumo de maíz criollo y semillas ancestrales a través de esquemas de comercio justo con comunidades de productores en Tlaxcala. Ofrece una variedad de productos tradicionales o mejorados con Superfoods (la masa, las tortillas, tlacoyos, sopes, tamales) para permitir el acceso a una base de la alimentación sana y nutritiva para la mayoría de la población de la CDMX.
Las Panas Ciudad de México	Tejido social	Panadería para mujeres en situaciones de violencia de género y de vulnerabilidad económica. A través de talleres de confección de pan. Las Panas permite a las mujeres encontrar nuevas oportunidades económicas mientras abre un espacio para abordar temáticas de violencia de género "under cover". Las intervenciones permiten a cada mujer de reconocer su situación de vulnerabilidad y de tener las herramientas psicológicas para salir de esta misma.

INSTITUTO UNREASONABLE 2018

Emprendimiento (nombre y sede)	Sector	Proyecto
Te lo compro Jalisco	Reciclaje	Generan experiencias para incentivar el reciclar papel en corporativos. Instalan y micro-recolectan de manera gratuita cilindros de recolección de papel (blanco, color y periódico) para empresas con más de cinco empleados. Cuentan con 610 socios ambientales y a la fecha han rescatado la tala de +10,000 árboles.
Simbiótica Michoacán	Agricultura	Formulan, producen y comercializan fertilizantes orgánicos específicos para aguacate y bioestimulantes micorrizado el cultivo del arándano. Evita daño a la tierra, la mantiene fértil y evita emisiones de gases contaminantes. Su producto genera un 30% de ahorro en comparación con otros fertilizantes.
Foliego Jalisco	Agricultura	Formuladora de nutrientes vegetales orgánicos (fertilizantes) con una combinación de macro y micronutrientes aptos para cualquier tipo de suelo y cultivo. A la fecha han ayudado a mitigar +2,200 toneladas de CO ₂ .
Code Party Jalisco	Educación	Personalizan experiencias de aprendizaje para niños entre 6 y 12 años utilizando metodología STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Artes y Matemáticas) para desarrollar las habilidades del siglo XXI en ellos. Alianzas corporativas con empresas como Google, ATT y Disney. Más de 10,000 niñas y niños entrenados en México y Latam.
Granjas Murlota Nacional	Seguridad alimentaria	Mediante un modelo de microfranquicia social, genera una línea de ingreso adicional a pequeños productores y mujeres en comunidades, instalando infraestructura de granjas necesaria para producir huevo orgánico de gallina libre que pueda servir como autoconsumo para ellos y posterior venta. Única empresa mexicana para la venta de huevo de gallina libre orgánico, presente en 16 estados de la república y ventas de cuatro millones de piezas al mes.
Caliza Nacional	Energía solar	Ofrecen servicios integrales de sostenibilidad al facilitar el acceso a energía sostenible y asequible, generando ahorros monetarios y haciendo más simple el acceso, reduciendo las emisiones de CO ₂ . A la fecha han instalado +1000 paneles.
Invictus Nuevo León	Eficiencia energética	Marketplace para intermediar servicios de proveedores de energía solar con los hogares mexicanos. Su plataforma digital permite que el usuario, a través de escanear su recibo de la CFE reciba recomendaciones de proveedores de tecnología solar. Cada hogar reduce su consumo energético entre el 15% y 50%.
Neek Capital Nacional	Agricultura	Promueve el financiamiento para combatir el cambio climático a través de la investigación aplicada y la comunicación entre personas e instituciones de contextos tradicionalmente separados: organismos internacionales, productores rurales, universidades, entidades gubernamentales e inversionistas. Ya cuentan con 10HA productivas con validación técnica.

EMERGENTE 2018

Emprendimiento (nombre y sede)	Sector	Proyecto
La Cana Nacional	Tejido social	Capacita a mujeres privadas de la libertad en diversas técnicas de tejido y bordado, con la finalidad de que aprendan un oficio en el que se puedan ver remuneradas lejos de la delincuencia.
Atom-Inovatec Oaxaca	Energía solar	Desarrolla y fabrica productos revolucionarios para la generación de energía eléctrica a base de fuentes inagotables como el sol y el viento. Los productos de ATOM son elaborados 100% a mano, por jóvenes artesanos, desde el diseño de los sistemas, hasta la fabricación en aluminio.
Ate con Queso Nacional	Educación	Quieren que todos los niños tengan libros en su casa, para eso hacen libros increíbles y por cada libro que venden, regalan uno igual a una familia en desventaja.
Programa Vaca Nacional	Construcción	Arquitectura al servicio del desarrollo humano. Construyen con materiales naturales y técnicas vernáculos en comunidades.

VILLAGE CAPITAL FINTECH LATAM 2018

Emprendimiento (nombre y sede)	Sector	Proyecto
Axend Nacional	Fintech	Marketplace global de inversiones alternativas que conecta a cada persona con su producto de inversión ideal.
Contable Chile	Fintech	Ofrece un servicio de contabilidad digital que busca reducir el costo y simplificar los procesos de contabilidad para micro y pequeñas empresas.
Credility Argentina	Fintech	Plataforma online de financiamiento a pequeñas y medianas empresas.
Finvox Chile	Fintech	Hace los servicios financieros accesibles al ofrecer plataformas digitales de excelente usabilidad a las empresas de la industria, como bancos, casas de bolsa y compañías de seguros, entre otros.
Hurra Credit México	Fintech	Es una plataforma 100% digital de créditos con descuento por nómina, teniendo acceso a ellos 24/7 los 365 días del año.
Koibanx Argentina	Fintech	Desarrolla soluciones de ingeniería Blockchain para modelos transaccionales.
RedCapital Chile	Fintech	Es una plataforma de Crowdlending enfocada en préstamos para pequeñas y medianas empresas en Latinoamérica. Los inversionistas de plataforma obtienen atractivos retornos y las PyMEs logran financiarse a tasas más bajas que en el sistema no bancario.
Siembro Argentina	Fintech	Se dedica a conectar a empresas agropecuarias con fuentes de financiamiento.
Solven Perú	Fintech	Conecta a instituciones financieras y a personas buscando préstamos para originar préstamos 100% online.
UALET Colombia	Fintech	Es un roboadvisor regulado con onboarding digital que da acceso desde 10,000 pesos colombianos (3.5 dólares) al mundo de las inversiones para usuarios no expertos.
Vexi Nacional	Fintech	Es una tarjeta de crédito 100% online (solicitud, manejo y procesos) enfocada al mercado millennial.

EMPRENDIMIENTO INCLUSIVO Y DESARROLLO DE CAPACIDADES

Organización	Monto (\$)	Proyecto	Objetivo	Estado / Beneficiarios
Fundación de la Universidad Autónoma de Yucatán, A.C.	500,000.00	Co'ox Mayab	Mejorar las condiciones de vida, diversificar la economía y valorizar el patrimonio biocultural de las localidades de Yucatán con el fortalecimiento de las empresas sociales de turismo alternativo, mediante el refuerzo de operación de la red, el incremento de sus niveles de competitividad y la creación de estrategias comerciales bajo esquemas de comercio justo, que permitan el acceso a mercados turísticos nacionales e internacionales.	Yucatán 193
Fundación del Empresario en México, A.C.	1,500,000.00	Innovando el Ecosistema de las Empresas Sociales	Contribuir a la generación de ingresos y empleos en comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad, por medio del fortalecimiento y crecimiento de las empresas sociales, a través de la consolidación de alianzas de negocios con empresas líderes y el desarrollo de un ecosistema favorable.	Nacional 186,081

DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA LA EMPLEABILIDAD

Organización	Monto (\$)	Proyecto	Objetivo	Estado / Beneficiarios
Fundación Comunitaria Malinalco A.C.	614,000.00	Jóvenes agentes de cambio	Que los jóvenes desarrollen habilidades, conocimiento, y competencias a través de sesiones de acompañamiento, asesorías, talleres y financiamiento, que les permitan desarrollar proyectos colectivos para dar solución a problemáticas sociales y ambientales en su comunidad.	Estado de México 80
Migrar es vivir, A.C. / Hola Edtech S.A.P.I. de C.V.	500,000.00	Hola Code	Capacitar migrantes en ingeniería en desarrollo de software a través de un programa intensivo de capacitación de cinco meses para posteriormente colocarlos en empleos del sector de tecnologías de la información mejorando así sus oportunidades de desarrollo personal y profesional en México.	Ciudad de México 45
Movimiento STEM, A.C.	520,800.00	Movimiento STEM	Generar talento competitivo, con visión social e incluyente, para hacer frente a la Cuarta Revolución y los objetivos del desarrollo sostenible, a través de acciones como sensibilización a la población general y ámbito escolar, formación docente y vinculación del sector educativo con el sector empresarial, que fomenten el interés en materias de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM), detonando la innovación, el desarrollo sostenible y la empleabilidad.	Ciudad de México y Estado de México 120
Youthbuild International México, A.C.	1,500,000.00	Jóvenes con rumbo. Sinergias para la empleabilidad 2018	Formar a jóvenes excluidos del sistema educativo y laboral para la empleabilidad, mejorando su nivel de educación formal, capacitándolos técnicamente y fortaleciendo sus habilidades para la vida, con el fin de coadyuvar en su reinserción social.	Ciudad de México y Estado de México 150

**META ODS 1.5
PARA 2030, FOMENTAR
LA RESILIENCIA DE LOS
POBRES Y LAS PERSONAS
QUE SE ENCUENTRAN
EN SITUACIONES
VULNERABLES Y REDUCIR
SU EXPOSICIÓN Y
VULNERABILIDAD A LOS
FENÓMENOS EXTREMOS
RELACIONADOS CON EL
CLIMA Y OTRAS CRISIS Y
DESASTRES ECONÓMICOS,
SOCIALES Y AMBIENTALES**

**INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN A COMUNIDADES
AFECTADAS POR DESASTRES NATURALES**

Programa Uno por Uno

El programa canaliza importantes apoyos económicos y técnicos para reactivar la vida productiva de las regiones afectadas por desastres naturales. Bajo el principio de aportar un peso por cada peso que aporte la sociedad, en Citibanamex apoyamos trabajos de rehabilitación de la infraestructura de servicios básicos comunitarios, dotación de enseres domésticos, apoyo económico a las familias damnificadas y rehabilitación de viviendas.

En el 2017 las cuentas 23 y 120 se abrieron para la recaudación de donativos en apoyo a los damnificados por los sismos ocurridos en septiembre y específicamente para comunidades de Oaxaca, Chiapas, Guerrero, Estado de México, Morelos, Puebla y la Ciudad de México. Más de 139,000 donantes dieron su apoyo para los afectados por los sismos del 7 y 19 de septiembre, lo que se tradujo en más de 100 millones de pesos, los cuales, tras el Programa 1x1, se volvieron más de 200 millones para diversas acciones de reconstrucción y reactivación de la economía.

La recaudación al 31 de diciembre 2018 se muestra en la siguiente tabla.

CUENTA 23			
Chiapas y Oaxaca	Depósitos	Monto (\$)	USD
Depósitos del público	14,922	57,489,426	2.96
PEMEX Empleados	82,587	38,712,863	2.00
Taquilla Concierto Juan Diego Flórez	990	379,351	0.02
1x1 Fomento Social Banamex, A.C.	3	24,425,713	1.26
1x1 Fundación Alfredo Harp Helú, A.C.	4	40,000,000	2.06
1X1 Fundación Televisa, A.C.	1	10,000,000	0.52
1X1 Fundación Coca-Cola, A.C.	1	17,000,000	0.88
Total	98,508	188,007,352	9.69

CUENTA 120			
Ciudad de México, Morelia y Puebla	Depósitos	Monto (\$)	USD
Depósitos del Público	10,145	21,873,339	1.13
Taquilla Partido Selección SLP	30,000	7,606,000	0.39
Taquilla Concierto Juan Diego Flórez	1,210	463,651	0.02
1x1 Fomento Social Banamex, A.C.	2	11,642,588	0.60
1x1 Fundación Alfredo Harp Helú, A.C.	1	10,000,000	0.52
1X1 Fundación Televisa, A.C.	1	5,000,000	0.26
Total	41,359	56,585,578	2.92

TOTAL Cuentas 23 y 120	139,867	244,592,929	12.61
Público 23 y 120	139,854	126,524,629	6.52
1x1 Cuentas 23 y 120	13	118,068,300	6.09

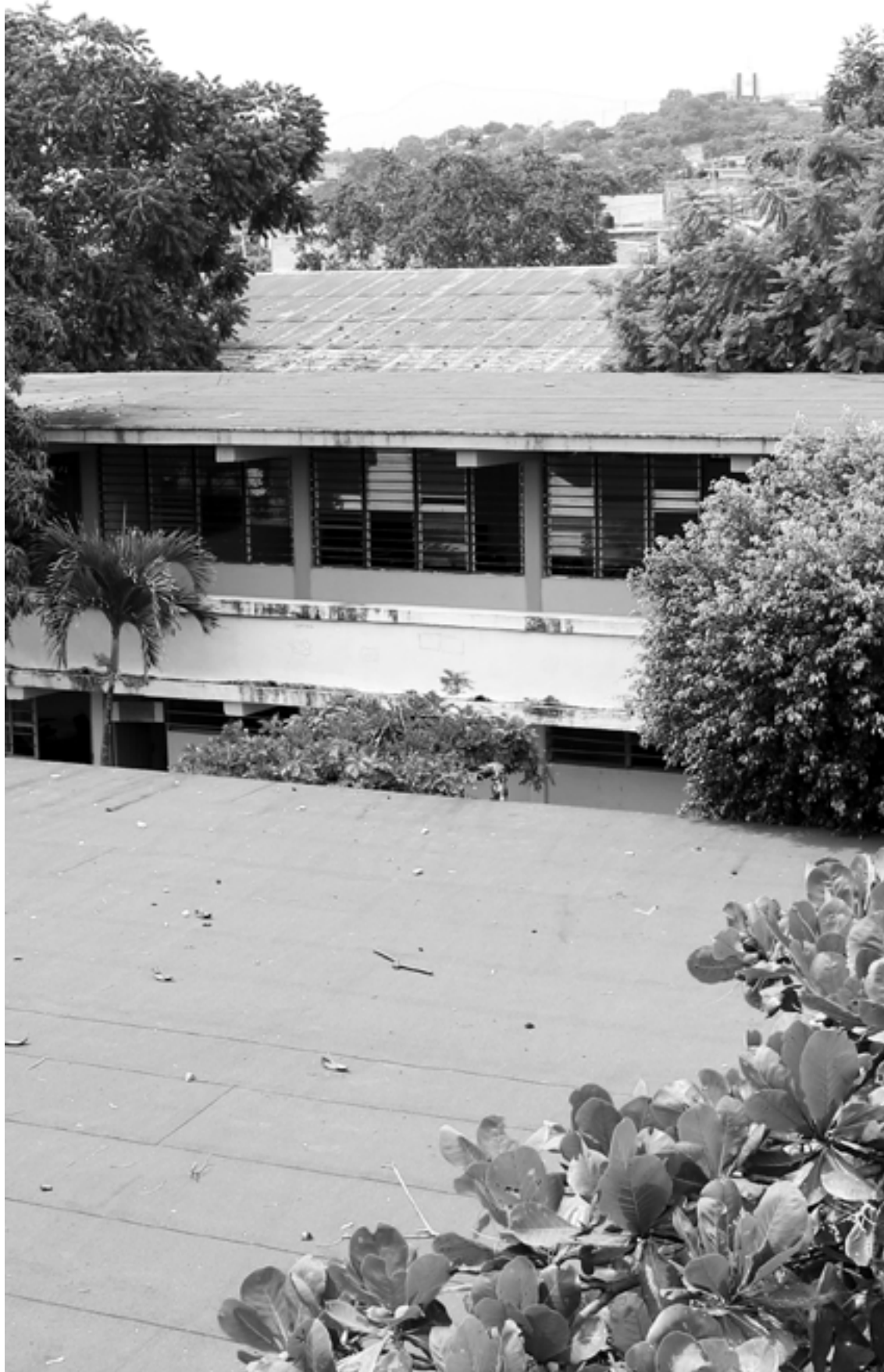
Los recursos aportados en 2018 para proyectos de reconstrucción son los siguientes:

Proyectos pagados	Aportación (\$) FSB Programa 1x1	Valor total de proyectos con aportaciones de terceros (\$)	Proyectos	Beneficiarios
CHIAPAS	55,632,031	76,283,981	399	3,273
Escuelas	16,525,674	16,525,674	1	751
Hornos, cocinas	395,200	637,150	6	30
Talleres	2,478,757	2,478,757	1	400
Vivienda	36,232,400	56,642,400	391	2,092
CIUDAD DE MÉXICO	12,490,000	16,390,000	95	501
Vivienda	12,490,000	16,390,000	95	501
ESTADO DE MÉXICO	10,886,543	38,967,290	5	1,756
Escuelas	8,211,676	36,292,422	2	1,729
Talleres	2,274,868	2,274,868	1	18
Vivienda	400,000	400,000	2	9
GUERRERO	8,143,390	58,143,390	201	877
Talleres	2,143,390	2,143,390	1	17
Vivienda	6,000,000	56,000,000	200	860
MORELOS	10,322,706	31,322,706	201	670
Mercado	322,706	322,706	1	0
Vivienda	10,000,000	31,000,000	200	670
OAXACA	99,458,977	302,657,313	2,118	178,728
Escuelas	926,625	10,683,589	1	512
Hornos, carretillas, deshidratadores, paquetes tecnológicos	3,000,000	4,076,500	1,100	3,370
Hornos, cocinas	3,394,500	6,955,500	352	3,779
Hospitales	1,000,000	119,829,400	1	128,472
Mercado	29,000,000	40,926,454	2	39,014
Talleres	7,984,693	7,984,693	7	63
Vivienda	54,153,160	112,201,178	655	3,518
PUEBLA	10,026,265	30,625,335	103	1,210
Asilo	800,000	1,600,000	1	16
Escuelas	2,429,032	10,228,101	1	558
Talleres	1,797,233	1,797,233	1	25
Vivienda	5,000,000	17,000,000	100	611
TOTAL	206,959,913	554,390,015	3,122	187,015



	Suma de NUM	Suma de aportación Total 1x1 + administración
ADOME HOME AID, A.C. (ÉCHALE A TU CASA)	100	5,000,000
MORELOS	100	5,000,000
Vivienda	100	5,000,000
CEMEX, S.A.B. DE C.V DESARROLLO COMUNITARIO, A.C.	144	11,520,000
CHIAPAS	82	6,560,000
Vivienda	82	6,560,000
OAXACA	62	4,960,000
Vivienda	62	4,960,000
COOPERACIÓN COMUNITARIA CC ONG MÉXICO, A.C.	78	4,700,000
OAXACA	78	4,700,000
Vivienda	78	4,700,000
DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN	292	80,695,675
CHIAPAS	141	39,526,831
Escuelas	1	16,525,674
Talleres	1	2,478,757
Vivienda	139	20,522,400
CIUDAD DE MÉXICO	20	4,240,000
Vivienda	20	4,240,000
ESTADO DE MÉXICO	1	2,274,868
Talleres	1	2,274,868
GUERRERO	1	2,143,390
Talleres	1	2,143,390
OAXACA	128	30,713,353
Talleres	7	7,984,693
Vivienda	121	22,728,660
PUEBLA	1	1,797,233
Talleres	1	1,797,233
ESTUDIOS RURALES Y ASESORÍA CAMPESSINA, A.C. (ERAC) UNIÓN DE COMUNIDADES INDÍGENAS DE ZONA NORTE DEL ISTMO (UCIZONI)	152	394,500
OAXACA	152	394,500
Hornos, cocinas	152	394,500
FIDEICOMISO PROVIVAH BANCO INBURSA, S.A.	520	28,565,000
CHIAPAS	70	6,000,000
Vivienda	70	6,000,000
CIUDAD DE MÉXICO	50	4,000,000
Vivienda	50	4,000,000
GUERRERO	200	6,000,000
Vivienda	200	6,000,000
OAXACA	200	12,565,000
Vivienda	200	12,565,000
FUNDACIÓN BBVA BANCOMER, A.C.	4	11,567,332
ESTADO DE MÉXICO	2	8,211,676
Escuelas	2	8,211,676

	Suma de NUM	Suma de aportación Total 1x1 + administración
OAXACA	1	926,625
Escuelas	1	926,625
PUEBLA	1	2,429,032
Escuelas	1	2,429,032
FUNDACIÓN COMUNITARIA PUEBLA, I.B.P.	1	800,000
PUEBLA	1	800,000
Asilo	1	800,000
FUNDACIÓN TOSEPAN, A.C. COLECTIVO ISITAME, A.C.	6	395,200
CHIAPAS	6	395,200
Hornos, cocinas	6	395,200
FUNDACIÓN UNIDOS CONTRA LA POBREZA Y MARGINACIÓN, A.C. ALTERNARE, A.C.	2	400,000
ESTADO DE MÉXICO	2	400,000
Vivienda	2	400,000
HÁBITAT PARA LA HUMANIDAD MÉXICO, A.C.	263	44,622,706
CIUDAD DE MÉXICO	25	4,250,000
Vivienda	25	4,250,000
MORELOS	101	5,322,706
Mercado	1	322,706
Vivienda	100	5,000,000
OAXACA	37	30,050,000
Mercado	2	29,000,000
Vivienda	35	1,050,000
PUEBLA	100	5,000,000
Vivienda	100	5,000,000
MEJORAMIENTO INTEGRAL ASISTIDO, S.A. DE C.V	200	6,300,000
CHIAPAS	100	3,150,000
Vivienda	100	3,150,000
OAXACA	100	3,150,000
Vivienda	100	3,150,000
MOBILE SURGERY INTERNATIONAL, A.C.	1	1,000,000
OAXACA	1	1,000,000
Hospital y equipo médico	1	1,000,000
PATRONATO PRO ZONA MAZAHUA, A.C.	59	4,999,500
OAXACA	59	4,999,500
Vivienda	59	4,999,500
VISIÓN MUNDIAL DE MÉXICO, A.C.	1,300	6,000,000
OAXACA	1,300	6,000,000
Hornos, carretillas, deshidratadores, paquetes tecnológicos	1,100	3,000,000
Hornos, cocinas	200	3,000,000
TOTAL GENERAL	3,122	206,959,913



Adicionalmente a los proyectos relacionados con los sismos, en 2018 llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Apoyamos al Foro para el Desarrollo Sustentable, A.C., para el proyecto Mujeres indígenas que restauran la salud comunitaria y domestica de su región usando eco tecnologías, que consiste en incidir en la restauración de la salud comunitaria y doméstica en comunidades indígenas del municipio de Tenejapa, Chiapas, a través de la autoconstrucción y uso de eco-tecnologías como los fogones ahorradores de leña.
- En alianza con Visión Mundial de México, A.C., llevamos a cabo el proyecto "Understanding Risk 2018" Global Facility for Disaster Reduction and Recovery-World Bank, con el objetivo de entender los riesgos de desastres y facilitar la asociación y colaboración, a fin de compartir conocimientos y discutir sobre innovación y mejores prácticas, generando un espacio de aprendizaje, con la participación de expertos de más de 125 países. El Foro se organiza en distintos países del mundo cada dos años, el cual se ha convertido en la reunión principal global de expertos especializados en la identificación de riesgos de desastres, en los sectores público y privado. En esta ocasión, se desarrolló en el Palacio de Minería de la Ciudad de México, en coordinación con el Banco Mundial.
- Con Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación, A.C., llevamos a cabo el proyecto Instalación de dos circuitos de salud (gimnasios urbanos) en el Parque Ecológico de Xochimilco que tiene como objetivo promover hábitos de salud que fortalezcan habilidades, destrezas y aptitudes físicas básicas para el desempeño funcional e integral de las personas y sus familias, previniendo la progresión de la discapacidad por causa del sedentarismo a través de la promoción de una vida saludable, estableciendo la recreación y la práctica de la actividad física como medio de empoderamiento, sensibilización de la familia y el usuario para mejorar su calidad de vida. Asimismo, la instalación fue amigable con el medio ambiente ya que se realizó con Hidrocreto, material que facilita la captación de agua de lluvia en el Parque Ecológico.

ALIANZA PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES NATURALES EN MÉXICO

En el año 2014, cinco organizaciones de la sociedad civil: Ayuda en Acción (AEA), Oxfam México, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Programa de Manejo de Riesgos (PMR), Fomento Social Banamex, A.C. (FSB) y World Vision México (WVM) constituyeron la Alianza para la Reducción de Riesgos y Recuperación ante Desastres en México y elaboraron la iniciativa titulada "Proyecto Reducción de Riesgos de Desastres en México", con el objeto de generar una cultura en la reducción de riesgos de desastres mediante la generación y el fortalecimiento de capacidades en comunidades, a través de acciones concretas para la prevención, mitigación y resiliencia.

La Alianza tiene como objetivo consolidar la cultura de prevención y fortalecer las capacidades en reducción de riesgos de desastres (RRD) de 278 comunidades y 54 municipios rurales e indígenas en situación de riesgo en 10 entidades federativas de México. Se ha buscado la implementación de planes y acciones de RRD bajo la coordinación de comités organizados, articulados en redes locales, con incidencia en instrumentos relevantes de política pública y enfoque de género.

10
ESTADOS

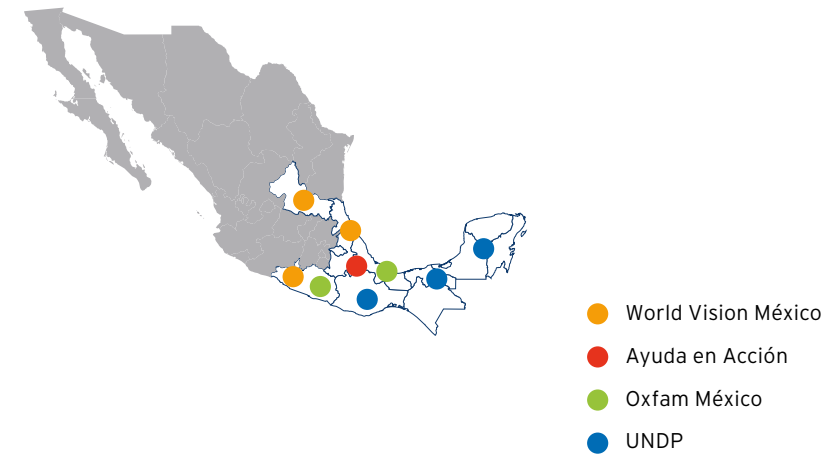
- Puebla
- Oaxaca
- Guerrero
- Chiapas
- Tabasco
- Campeche
- Quintana Roo
- Yucatán
- San Luis Potosí
- Veracruz

54
MUNICIPIOS

278
LOCALIDADES
En situación de vulnerabilidad con población mayoritariamente indígena

2.1
MILLONES DE PERSONAS
Beneficiarios indirectos

Cobertura operativa de las acciones en campo
(FSB no opera en campo, pero contribuye financieramente en todos los estados).



RESULTADOS

- Consolidación de capacidades locales en 278 comunidades en RRD, e implementación de los planes y acciones comunitarias para incrementar la resiliencia de mujeres y hombres.
- Promoción y fortalecimiento de redes microrregionales que han desarrollado alianzas estratégicas y generado agendas para resolver riesgos compartidos y proponer cambios en políticas públicas.
- Elaboración de análisis participativos de riesgos con enfoque de género y niñez que validan y promueven medidas preventivas, además de la generación de propuestas de política pública sectorial, para incrementar la resiliencia.
- Fortalecimiento de las capacidades de actores municipales y asesoría para sus programas de protección civil, gobernabilidad y participación de actores comunitarios organizados en 37 de los 54 municipios de trabajo.
- Consolidación del sistema y campaña de comunicación-difusión de la RRD para sociedades urbanas y rurales, así como un sistema de monitoreo y evaluación del proyecto con indicadores que generan información oportuna para la toma de decisiones en la Alianza.

Proyectos con recursos propios y de terceros

En seguimiento a la transparencia, a continuación, se presentan los montos donados y número de personas beneficiadas en 2016, 2017 y 2018 por cada eje de acción de Fomento Social Banamex, A.C.

Cifras en pesos

Proyecto	2016		2017		2018	
	Personas beneficiadas / \$	Personas beneficiadas / \$	Personas beneficiadas / \$	Personas beneficiadas / \$	Personas beneficiadas / \$	Personas beneficiadas / \$
Fortalecimiento a organizaciones de la sociedad civil	65,531	20,644,985	361,418	51,224,860	2,554,048	27,585,000
Home Runs Banamex	42,347	10,115,000	245,441	13,707,500	136,008	12,500,000
Invermático/Pagomático	1,331	4,966,196	18,540	24,966,632	16,291	9,000,000
Sembrando Esperanzas	70	348,850	0	0	1,467	2,450,000
Otros	21,783	5,214,939	97,437	12,550,728	2,400,282	3,635,000
Impulso a la educación de calidad y becas de excelencia	898	19,919,733	1,016	11,350,000	1,614	23,896,095
Impulso a proyectos productivos y desarrollo comunitario	310,342	21,302,373	67,593	51,702,316	352,756	39,188,614
Emprendimiento Social	297,414	9,636,970	18,975	13,424,067	309,858	17,387,000
Proyectos productivos	12,928	11,665,403	48,618	38,278,249	42,898	21,801,614
Infraestructura y atención a comunidades afectadas por desastres naturales	69,763	20,688,574	4,549,623	33,677,231	4,689,329	210,431,744
TOTAL	446,534	82,555,665	4,979,650	147,954,407	7,597,747	301,101,453



META ODS 13.b
**PROMOVER MECANISMOS
 PARA AUMENTAR LA
 CAPACIDAD PARA
 LA PLANIFICACIÓN Y
 GESTIÓN EFICACES EN
 RELACIÓN CON EL CAMBIO
 CLIMÁTICO EN LOS PAÍSES
 MENOS ADELANTADOS
 Y LOS PEQUEÑOS
 ESTADOS INSULARES EN
 DESARROLLO, HACIENDO
 PARTICULAR HINCAPIÉ
 EN LAS MUJERES,
 LOS JÓVENES Y LAS
 COMUNIDADES LOCALES
 Y MARGINADAS**

6.2.3 FOMENTO ECOLÓGICO BANAMEX, A.C.

La misión de Fomento Ecológico Banamex, A.C. es impulsar la conservación del medio ambiente, la protección de la naturaleza **y la conciencia sobre el desarrollo sostenible**, a través de programas y acciones de corresponsabilidad que reflejen nuestro compromiso permanente con el progreso de México. Fomento Ecológico, A.C. apoya proyectos para el desarrollo de comunidades que habitan en ecosistemas fundamentales de nuestro país, además de participar en importantes programas de educación ambiental. En 2018 el monto total de donativos para el apoyo a proyectos ambientales fue de 8,894,316.15 pesos. Los principales programas y resultados se detallan a continuación.



META ODS 15.3
PARA 2030,
LUCHAR CONTRA LA
DESERTIFICACIÓN,
REHABILITAR LAS TIERRAS Y
LOS SUELOS DEGRADADOS,
INCLUIDAS LAS TIERRAS
AFECTADAS POR LA
DESERTIFICACIÓN, LA SEQUÍA
Y LAS INUNDACIONES,
Y PROCURAR LOGRAR
UN MUNDO CON UNA
DEGRADACIÓN NEUTRA
DEL SUELO

META ODS 15.b
MOVILIZAR UN VOLUMEN
APRECIABLE DE RECURSOS
PROCEDENTES DE TODAS
LAS FUENTES Y A TODOS
LOS NIVELES PARA
FINANCIAR LA GESTIÓN
FORESTAL SOSTENIBLE Y
PROPORCIONAR INCENTIVOS
ADECUADOS A LOS PAÍSES
EN DESARROLLO PARA QUE
PROMUEVAN DICHA GESTIÓN,
EN PARTICULAR CON MIRAS
A LA CONSERVACIÓN Y LA
REFORESTACIÓN

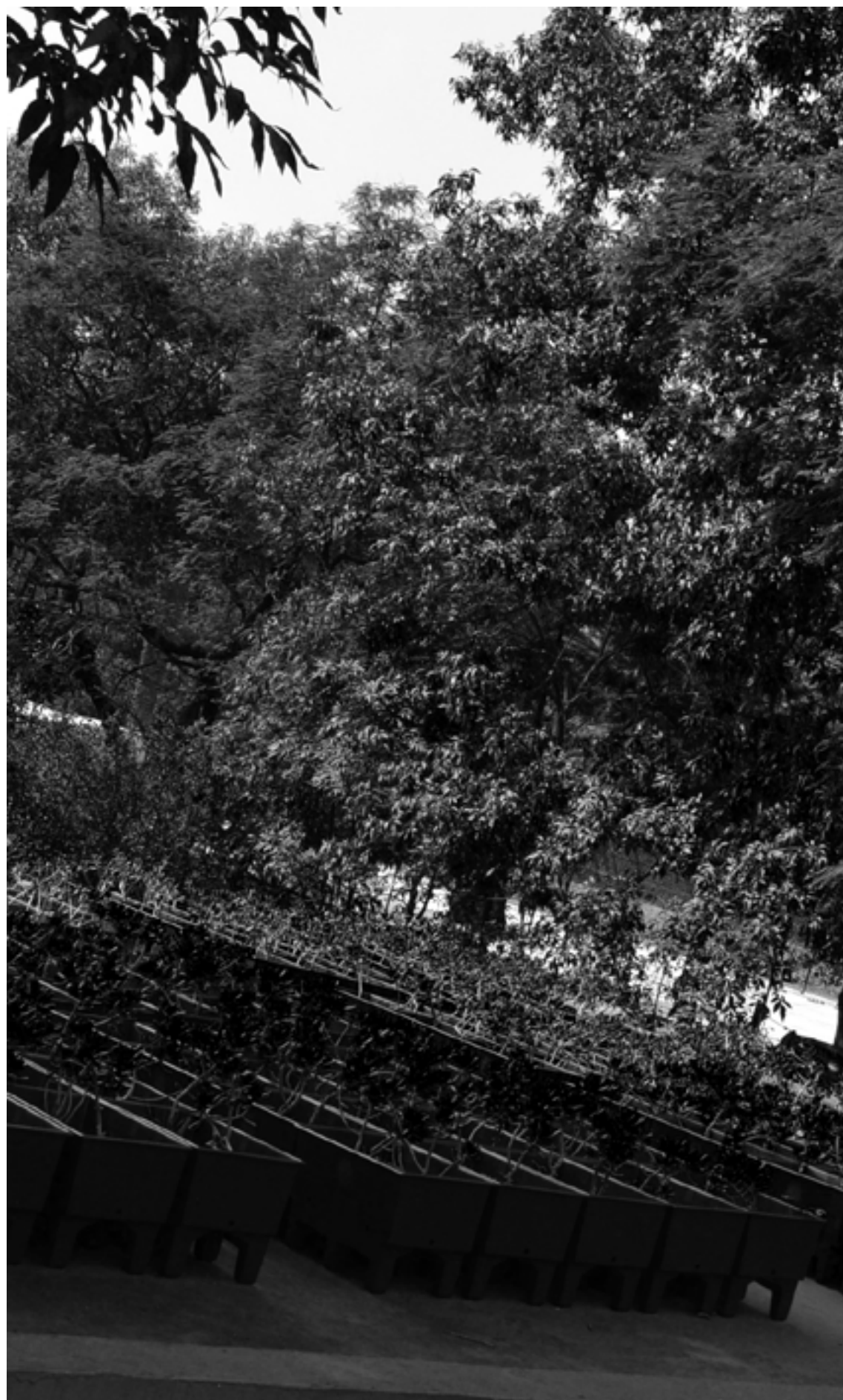
CONSERVACIÓN, REFORESTACIÓN Y CUIDADO DEL AGUA

En Chiapas promovemos la restauración de bosques altamente amenazados, la reconversión productiva y la incorporación de la población local en la conservación de ecosistemas críticos de El Triunfo a través del proyecto **Diversificación y restauración de paisajes transformados en comunidades de la Reserva de la Biosfera El Triunfo. Fase VI**, llevado a cabo junto con Fondo de Conservación El Triunfo, A.C.

Con Grupo Ecológico Sierra Gorda, I.A.P., en Chihuahua, Coahuila, Guanajuato, Querétaro y San Luis Potosí, el proyecto **Fortalecimiento de redes de trabajo entre múltiples actores por un manejo regenerativo en el estado de Querétaro y estados de replicación**, consistió en operar acciones de recuperación del capital natural que mitiguen el cambio climático, fortaleciendo la resiliencia regional a través de la puesta en marcha desde la sociedad rural hasta los más altos niveles involucrados, buscando integrar una agenda verde a todo nivel, para que el modelo queretano sea un modelo regenerativo de la naturaleza que genere una economía local que se replique en otros estados del país, así como fortalecer este proceso aprovechando las sinergias de acciones locales y subnacionales.

En alianza con Reforestamos México, A.C., brindamos un espacio donde participaron personas estratégicas del país: comunidades, productores, industrias, empresas, entidades de gobierno y organizaciones de la sociedad civil, para crear vínculos entre todos los involucrados en el sistema del Consejo de Administración Forestal (FSC, por sus siglas en inglés) y con ello impulsamos una estrategia que logre posicionar al FSC en México como una herramienta para garantizar que haya bosques para todos para siempre a través del proyecto **Primer encuentro nacional de la comunidad FSC México, en el marco del FSC Friday 2018**.

Organización	Monto (\$)	Proyecto	Objetivo	Estado	Beneficiarios
Fondo de Conservación El Triunfo, A.C.	4,746,250	Diversificación y restauración de paisajes transformados en comunidades de la Reserva de la Biosfera El Triunfo. Fase VI	Promover la restauración de bosques altamente amenazados, la reconversión productiva y la incorporación de la población local en la conservación de ecosistemas críticos de El Triunfo.	Chiapas	776
Grupo Ecológico Sierra Gorda, I.A.P.	1,500,000	Fortalecimiento de redes de trabajo entre múltiples actores por un manejo regenerativo en el estado de Querétaro y estados de replicación	Consistió en operar acciones de recuperación del capital natural que mitiguen el cambio climático, fortaleciendo la resiliencia regional a través de la puesta en marcha desde la sociedad rural hasta los más altos niveles involucrados, buscando integrar una agenda verde a todo nivel, para que el modelo queretano sea un modelo regenerativo de la naturaleza que genere una economía local que se replique en otros estados del país, así como fortalecer este proceso aprovechando las sinergias de acciones locales y subnacionales.	Chihuahua Coahuila Guanajuato Querétaro San Luis Potosí	13,650
Reforestamos México, A.C.	250,000	Primer encuentro nacional de la comunidad FSC México, en el marco del FSC Friday 2018.	Se brindó un espacio donde participaron personas estratégicas del país: comunidades, productores, industrias, empresas, entidades de gobierno y organizaciones de la sociedad civil, para crear vínculos entre todos los involucrados en el sistema del Consejo de Administración Forestal (FSC por sus siglas en inglés) y con ello impulsar una estrategia que logre posicionar al FSC en México como una herramienta para garantizar que haya bosques para todos.	Ciudad de México	260



ÁRBOLES, RESULTADOS 2018

En alianza con diversas organizaciones públicas y privadas, contribuimos a la reforestación y cuidado de bosques en el Estado de México (Izta-Popo, Nevado de Toluca, Malinalco, Temascaltepec y Zinacantepec), Querétaro y zonas limítrofes de Hidalgo y San Luis Potosí (Reserva de la Biosfera Sierra Gorda), Chiapas (Reserva de la Biosfera El Triunfo), así como en superficies forestales de Oaxaca y Sinaloa, además de áreas verdes en la ciudad de Guadalajara.

El 2018 se contribuyó con la plantación de 167,938 árboles, el mantenimiento y cuidado de 4,299,553 y la producción y mantenimiento en viveros de 34,200 árboles para reforestaciones posteriores.

Árboles	Número	Lugar	Aliados
Plantados	44,670	Reserva de la Sierra Gorda de Querétaro	Grupo Ecológico Sierra Gorda, I.A.P.
	39,500	Temascaltepec y Zinacantepec, Estado de México	Reforestamos México, A.C.
	50,500	Imala, Culiacán, Sinaloa	Fábricas del Agua Centro de Sinaloa, I.A.P.
	1,800	Malinalco, Estado de México	Fundación Comunitaria Malinalco, A.C.
	7,968	Zona Metropolitana de Guadalajara	Extra, Fondo de Apoyo a Trabajadores de los medios de comunicación, A.C.
	19,300	Especies endémicas en Malinalco, Estado de México	Santo Desierto del Carmen, A.C.
	9,700	Nativos en Reserva de la Biósfera El Triunfo, Chiapas	CESMACH y Comon Yaj Noptic
En viveros	5,000	Nativos en Reserva de la Biósfera El Triunfo, Chiapas	CESMACH y Comon Yaj Noptic
	30,000	Especies endémicas en Malinalco, Estado de México	Santo Desierto del Carmen, A.C.
Mantenimiento en fábricas de agua	4,299,553	Izta-Popo y Nevado de Toluca	Reforestamos México, A.C. Protectora de Bosques del Estado de México (Probosque) Hewlett Packard Enterprise México (HP)

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Junto con Fundación Comunitaria Malinalco, A.C., se llevó a cabo en Malinalco en el Estado de México, el proyecto denominado **Cultura Forestal en Malinalco**, que consistió en garantizar la regeneración y protección de los bosques de Malinalco y su aprovechamiento sostenible.

En alianza con Miel Solidaria Campesina, A.C. realizamos el proyecto **Sistema Eco y Congreso Nacional de Micología**. El proyecto consistió en aportar a una base de datos que contiene información de la radiación solar de todos los estados de la república.

El Congreso Nacional de Micología estuvo destinado al apoyo a la difusión y divulgación de la ciencia brindando un espacio para las nuevas generaciones de científicos y estudiantes mexicanos que presentaron sus trabajos, así como los proyectos que se han ido generando a través de los dos años de desarrollo del grupo Fungorum que ha trabajado con diferentes sectores de la sociedad para las enseñanzas del estudio de los hongos abarcando no solo a México sino a otros países.

El proyecto **Bosque Urbano** junto con Extra, Fondo de Apoyo a Trabajadores de los Medios de Comunicación, A.C., consistió en dar en adopción 200,000 árboles a familias de Jalisco, con el fin de aumentar la masa forestal en la ciudad para conseguir la meta de un habitante un árbol, actividades afines al objeto social del donante.

EL PROGRAMA CULTURA FORESTAL EN MALINALCO CONSISTIÓ EN GARANTIZAR LA REGENERACIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS BOSQUES DE MALINALCO

El proyecto **Visión forestal y Centinelas del tiempo 2018. Concurso Nacional de Fotografía**, junto con Reforestamos México, A.C., tuvo como objetivo realizar un concurso de fotografía a nivel nacional para invitar al público a explorar y descubrir los árboles majestuosos, las acciones y paisajes forestales que existen en México, para fomentar una cultura de respeto, cuidado y admiración; acercar el tema forestal a la sociedad en general; rescatar la belleza escénica de los ecosistemas forestales y su relación con la sociedad; plasmar en imágenes la interacción dinámica y positiva de la sociedad en labores de protección, conservación y aprovechamiento sostenible de los ecosistemas forestales, entre otros.

Junto con DYA Design Your Action, A.C., organizamos el proyecto **Residencia Semilla**, que consistió en generar durante un periodo de residencia, una propuesta de diseño por cada equipo de residentes, que permitirán mejorar las condiciones de sostenibilidad hídrica y movilidad en Canal Nacional (en el tramo que separa las colonias Valle del Sur (Iztapalapa), Paseos de Taxqueña y San Francisco Culhuacán de la Magdalena (Coyoacán).

El proyecto **Fortalecimiento de las Actividades de Prevención y Combate de Incendios Forestales** se realizó en Michoacán junto con la Comisión Forestal del estado de Michoacán, y consistió en contar con equipo de protección y herramienta adecuada para fortalecer las actividades de los brigadistas como organización equipada y segura para la prevención y combate de los incendios forestales, que permitieron responder de manera eficiente y oportuna a la atención de los incendios forestales que se presentaron.

Organización	Monto	Proyecto	Objetivo	Estado	Beneficiarios
Fundación Comunitaria Malinalco, A.C.	446,000	Cultura forestal en Malinalco	Consistió en garantizar la regeneración y protección de los bosques de Malinalco y su aprovechamiento sostenible.	Estado de México	650
Miel Solidaria Campesina, A.C.	67,000	Sistema Eco y Congreso Nacional de Micología	<p>El proyecto consistió en aportar a una base de datos que contiene información de la radiación solar de todos los estados de la república.</p> <p>El sistema Eco es una plataforma en línea para que hogares y empresas conozcan temas de energía y estimen su potencial de ahorro energético, si adquieren tecnologías renovables como paneles solares y calentadores solares de agua.</p> <p>El Congreso Nacional de Micología estuvo destinado al apoyo a la difusión y divulgación de la ciencia brindando un espacio para las nuevas generaciones de científicos y estudiantes mexicanos que presentaron sus trabajos, así como los proyectos que se han ido generando a través de los dos años de desarrollo del grupo Fungorum que ha trabajado con diferentes sectores de la sociedad para las enseñanzas del estudio de los hongos abarcando no solo a México sino a otros países.</p>	Nacional	Nueve personas de manera directa
Extra, Fondo de Apoyo a los Trabajadores de los Medios de Comunicación, A.C.	500,000	Bosque Urbano	Consistió en dar en adopción 200,000 árboles a familias de Jalisco, con el fin de aumentar la masa forestal en la ciudad para conseguir la meta de un habitante un árbol, actividades afines al objeto social del donante.	Jalisco	200,500
Reforestamos México, A.C.	245,000	Visión forestal y Centinelas del tiempo 2018. Concurso Nacional de Fotografía	Realizar un concurso de fotografía a nivel nacional para invitar al público a explorar y descubrir los árboles majestuosos, las acciones y paisajes forestales que existen en México, para fomentar una cultura de respeto, cuidado y admiración; acercar el tema forestal a la sociedad en general; rescatar la belleza escénica de los ecosistemas forestales y su relación con la sociedad; plasmar en imágenes la interacción dinámica y positiva de la sociedad en labores de protección, conservación y aprovechamiento sostenible de los ecosistemas forestales, entre otros.	Nacional	13
DYA Design Your Action, A.C	200,000	Residencia Semilla	Consistió en generar durante un periodo de residencia, una propuesta de diseño por cada equipo de residentes, que permitirán mejorar las condiciones de sostenibilidad hídrica y movilidad en Canal Nacional, en el tramo que separa las colonias Valle del Sur (Iztapalapa), Paseos de Taxqueña y San Francisco Culhuacán de la Magdalena (Coyoacán).	Ciudad de México	1,620
Comisión Forestal del estado de Michoacán	340,066.15	Fortalecimiento de las Actividades de Prevención y Combate de Incendios Forestales	Beneficiar a todos los habitantes del estado de Michoacán, fortaleciendo las actividades de los brigadistas con equipo de protección y herramienta adecuada para la prevención y combate de los incendios forestales de manera eficiente y oportuna.	Michoacán	200

**META ODS 15.5
ADOPTAR MEDIDAS
URGENTES Y
SIGNIFICATIVAS
PARA REDUCIR LA
DEGRADACIÓN DE LOS
HÁBITATS NATURALES,
DETENER LA PÉRDIDA
DE LA DIVERSIDAD
BIOLÓGICA Y, PARA 2020,
PROTEGER LAS ESPECIES
AMENAZADAS Y EVITAR
SU EXTINCIÓN**

PROTECCIÓN DE ESPECIES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN

En Quintana Roo, en alianza con Fundación Place Resorts, I.A.P., contribuimos al restablecimiento de las poblaciones de tortuga marina, a través de las acciones de protección, conservación, investigación, capacitación y educación ambiental comprendidas en el Programa Integral de Conservación.

Organización	Monto (\$)	Proyecto	Objetivo	Estado	Beneficiarios
Fundación Palace Resorts, I.A.P.	600,000	Programa Integral de Conservación de Tortugas Marinas 2018	Contribuir al restablecimiento de las poblaciones de tortugas marinas en el estado de Quintana Roo, a través de las acciones de protección, conservación, investigación, capacitación y educación ambiental comprendidas en el Programa Integral de Conservación de Tortugas Marinas.	Quintana Roo	2,160

Desde el 2006 apoyamos a la Fundación Palace Resorts, I.A.P., con este programa.

Los resultados obtenidos en el transcurso del 2018 son:

- 646 nidos protegidos
- 72,950 huevos protegidos
- 63,757 crías liberadas

Los resultados obtenidos del 2006 al 2018 son los siguientes:

- 82 empleos permanentes generados.
- Divulgación de los resultados en la Comisión Nacional de Biodiversidad (CONABIO).
- Alianza e intercambio de información con Pronatura A.C., con el tema de monitoreo satelital.
- Contacto y trabajo mutuo con el Parque Nacional Arrecifes de Puerto Morelos.
- Estudios del perfil de playa (este solo se realiza cuando hay huracanes de gran intensidad para conocer la variación morfológica de la playa).
- Participación en las reuniones nacionales y estatales de tortugas marinas (en el caso de las estatales son seis por año; en las reuniones naciones, una aproximadamente cada dos años).



INFORMACIÓN GENERAL 2006-2018

18,556

NIDOS PROTEGIDOS

2,063,003

HUEVOS PROTEGIDOS

1,716,769

CRÍAS LIBERADAS

83.21%

SOBREVIVENCIA GENERAL

LIBERACIONES 2006-2018

1,378

CAMPAMENTO CANCÚN

1,320

CAMPAMENTO TAMUL

PLÁTICAS O TALLERES 2006-2018

266

PLÁTICAS DE
SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

8,665

ASISTENTES

RECORRIDOS NOCTURNOS 2006-2018

CAMPAMENTO TAMUL

313

RECORRIDOS

2,201

PERSONAS ATENDIDAS

BENEFICIO SOCIAL 2006-2018

120

EMPLEOS TEMPORALES

11

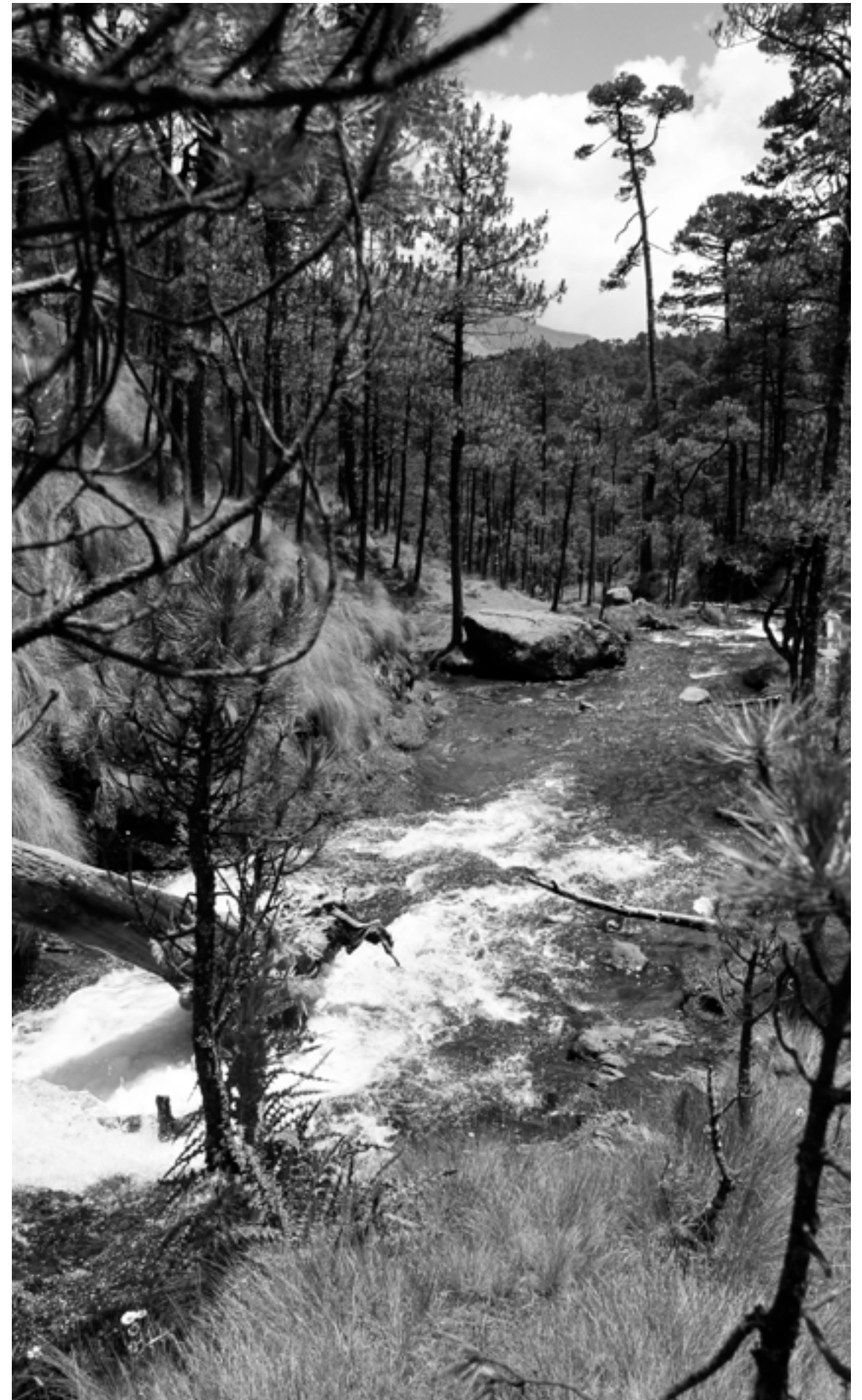
SERVICIOS SOCIALES

6

TESISTAS

En seguimiento a la transparencia, a continuación, se presentan los montos donados y número de personas beneficiadas en 2016, 2017 y 2018 por cada eje de acción de Fomento Ecológico Banamex, A.C.

Proyectos	2016		2017		2018	
	Personas beneficiadas	\$	Personas beneficiadas	\$	Personas beneficiadas	\$
Conservación, reforestación y cuidado del agua	10,696	6,104,063	53,831	16,250,480	14,686	6,496,250
Educación ambiental	168,635	5,461,578	1,017,550	3,700,000	202,992	1,798,066
Protección de especies en peligro de extinción	29,087	2,100,744	3,821	3,922,991	2,160	600,000
TOTAL	208,418	13,666,385	1,075,202	23,873,471	219,838	8,894,316



6.3 Otros proyectos

PATRIMONIO ARTÍSTICO

Como parte de la vocación de Citibanamex, asumimos el compromiso de contribuir con la promoción de los valores de los mexicanos y reafirmar la voluntad de apoyar el rescate del patrimonio cultural de México, por lo que preservamos y difundimos la colección de arte con la que se cuenta, esto con la finalidad de que esta sea estudiada y conocida por el público en general y por los especialistas en la materia.

La importancia de nuestra colección en Citibanamex, junto con la de los museos públicos, contribuye a preservar el patrimonio cultural de México, llegando a distintos públicos y espectadores, tanto nacionales como internacionales.

La Colección de Arte del Banco Nacional de México está constituida por 3,662 piezas de arte mexicano del siglo XVII al siglo XXI, la cual está administrada por el área de patrimonio artístico. Patrimonio Artístico tiene entre sus labores la administración de la Colección de Arte de la Colección Citibanamex, movimientos de obras, seguros, adquisición de obras, préstamos de obras y publicaciones.

Prestamos temporales 2018

- 4 museos Internacionales con 29 obras
- 10 museos Nacionales con 81 obras
- TOTAL: 14 PRESTAMOS CON 110 OBRAS

Actividades en museo: atender el proceso de préstamos temporales, análisis de pertinencia, contrato de comodato, póliza de seguro, logística de acopio y entrega de obra, dictamen, embalaje, traslado e instalación y cumplimiento de las condiciones que se tienen establecidas, entre otras.

ARCHIVO HISTÓRICO

El Archivo Histórico Citibanamex resguarda, organiza, conserva y difunde la selecta documentación histórica conformada a través del tiempo, donde se concentran las primeras manifestaciones de la vida bancaria de México, desde las instituciones que se instalaban en México con inversiones externas para ir consolidando paso a paso la idea del banco como sitio nacional, espacio propio, normando también al mismo tiempo, en épocas turbias pre y posrevolucionarias, la participación de entidades que hacían las veces de banco, como industrias, compañías, ejércitos y el Nacional Monte de Piedad.

El Archivo ha ido conformando una suma que supera las 100,000 unidades de registro donde igual peso tiene un documento que un libro, una revista que una fotografía, los billetes lo mismo que las monedas, los bonos con la importancia de una acción, sin descuidar los videos y desde luego la palabra resguardada en memorias, actas, cartas, oficios, libros contables, estatutos, contenciosos, reglamentos, convenios y contratos.

En el acervo del Archivo Histórico también custodiamos información relevante referente a la familia de los marqueses de Jaral de Berrio, que durante la segunda mitad del siglo XVIII fue actor decisivo en el desarrollo social, político, económico y cultural de la Nueva España.

Abierto al público desde marzo de 1991, el Archivo Histórico Citibanamex se encuentra ubicado en el mezzanine del Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, edificio virreinal en el corazón del Centro Histórico de la Ciudad de México que el banco ocupa desde el 2 de junio de 1884.

Los materiales resguardados en el Archivo Histórico han sido fuente de consulta para investigadores y estudiantes a lo largo de su existencia. También han sido consultados para ilustrar conferencias, artículos, notas e impresos publicitarios. Los acervos están distribuidos de la siguiente manera:

- a) Fondos documentales: con aproximadamente 800 materiales de los siglos XVIII al XX, divididos en expedientes dedicados a: 1. Banco Nacional de México (1884-1960), 2. Banco Nacional Mexicano (1881-1884), 3. Banco Mercantil Mexicano (1881-1884), 4. Empresas e instituciones filiales y subsidiarias (finales del siglo XIX e inicios del XX), 5. Marqueses de Jaral del Berrio (finales del siglo XVIII e inicios del XIX), 6. Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso (oficina matriz, siglos XIX y XX).
- b) Biblioteca: se compone de más de 3,000 volúmenes, los cuales se encuentran abiertos a la consulta, destacando las obras sobre historia de México, así como las relativas a materias técnicas como administración, banca y finanzas, lo mismo que a cuestiones humanísticas como literatura, filosofía y artes. Hay ejemplares de los siglos XVII al XXI, donde predomina lo moderno.
- c) Hemeroteca: esta colección de aproximadamente 800 revistas da cuenta de los materiales que el banco ha generado en revistas de temas bancarios como la de Estudios Económicos, la primera en su tipo, así como las internas Club Deportivo Banamex (1930) y Banamex (1958-1967), la cual evolucionó al Periódico Banamex, eventualmente Avances de Imagen, llegando en 1984 a la revista Imagen. Entre otros títulos se encuentran Accival y Contacto: análisis de inversiones, la Guía Turística Banamex de ciudades y las recientes revistas Valor Banamex y Valor Corporativo.

- d) Colección Numismática (1813-1994): cuenta con más de 2,400 piezas (entre monedas y billetes mexicanos), desde las primeras emisiones durante el gobierno de Agustín de Iturbide, las del Banco Nacional de México que circularon entre 1885 y 1914, de otros bancos en esos años, así como las múltiples emisiones de la Revolución y las del Banco de México desde su fundación en 1925.
- e) Fototeca: colección de más de 100,000 imágenes en diversos soportes fotográficos de diferentes períodos del siglo XX y que describen diversas facetas de la historia del banco entre actividades, arquitectura, celebraciones, reuniones, capacitaciones, deporte, ferias, productos, representaciones, premiaciones y otras tantas cuestiones de corte social y laboral.
- f) Videoteca: cerca de 500 videos de acontecimientos y quehaceres relevantes al interior del banco (como apertura de sucursales, celebraciones, memorias, orientaciones, presentaciones, así como diversos documentales internos, videoclips y constancias de capacitaciones y programas internos), de los cuales aproximadamente la mitad corresponde a personajes, edificios y actividades de la institución.
- g) Objetos: alrededor de 350 objetos de distinta índole que dan cuenta de las actividades y de los sellos distintivos de los episodios históricos en el quehacer del Banco Nacional de México dentro de diversos departamentos. Incluye calendarios, alcancías, broches, cheques y chequeras, porta-agendas, boletos, folletos, plumas, tarjeteros, relojes y una gran variedad de otras piezas más que dan un colorido particular a las diversas facetas de nuestro trabajo en más de 130 años.
- h) Acciones y bonos: más de 200 documentos relevantes de diversas empresas mineras, ferrocarrileras, comerciales, industriales y financieras componen esta colección de reciente inicio, entre las que destaca la serie completa de las acciones del Banco Nacional de México desde su fundación en 1884.

- i) Libros contables antiguos: aproximadamente unos 2,000 materiales en distintos formatos, en los cuales se da cuenta de la forma en que los banqueros desde finales del siglo XIX consignaban las operaciones y las cuentas de las áreas financieras del banco, en un despliegue donde la riqueza es tanto informativa como estilística y hasta estética.
- Se integró el inventario de bases de datos de todas las colecciones para su migración a la plataforma automatizada The Museum System. En un promedio general, contamos con registros de unas 10,000 unidades documentales en 10 colecciones.
 - Se participó en la implementación del programa de oficiales de arte, de la mano con el programa de visitas guiadas para los colaboradores de otras zonas de la Ciudad de México y otras regiones posibles. Contamos con el programa corporativo interno de visitas guiadas más completo y en vinculación con el Departamento de Learning. En promedio atendemos más de 100 visitas guiadas al año (en inglés y español).
 - Se terminó la nueva página web del Archivo Histórico, con información detallada y pormenorizada de nuestra historia, la relevancia de los acervos, los servicios y ligas a las colecciones. Asimismo, la página comenzará en 2019 con despliegues de redes sociales internas vía Citi Collaborate, donde se dará difusión a la colección y a nuestra extensión académica.
 - Se participó por primera vez en Zona MACO y en PaperWorks, foros culturales y artísticos que subrayaron el legado y la relevancia de las colecciones del Archivo Histórico.



PREMIO DE ECONOMÍA

En Citibanamex entregamos el Premio de Economía 2017, que tiene por objetivo incentivar la investigación y la propuesta de soluciones a los problemas económicos del país. Con una trayectoria de seis décadas y media, el galardón es considerado uno de los más importantes y prestigiosos reconocimientos en su especialidad en Latinoamérica, y ha sido otorgado a estudiantes de Economía y a profesionales que han destacado como economistas en la docencia, la investigación, la gestión del servicio público o la empresa privada. Cuenta con dos categorías: trabajos de investigación y tesis de licenciatura. Este premio se entregó en noviembre del 2018, en una ceremonia presidida por Ernesto Torres Cantú, Director General de Citibanamex; en compañía de José Antonio González Anaya, secretario de Hacienda y Crédito Público; y de Alberto Gómez Alcalá, director corporativo de Desarrollo Institucional, Estudios Económicos y Comunicación de Citibanamex.

Los ganadores del Premio Citibanamex de Economía 2017 son:

Premio	Participantes	Trabajo
1er. lugar	Julio Arturo Carrillo Ábrego María del Rocío Raquel Elizondo Camejo Cid Alonso Rodríguez Pérez Jessica Roldán Peña	¿Qué determina la tasa neutral de interés en una economía emergente?
2do. lugar	Aurora Alejandra Ramírez Álvarez	Medios de comunicación y percepciones de inseguridad: evidencia para México
Mención Honorífica	Daniela Puggioni	Productividad, markups y liberación comercial: evidencia del sector manufacturero mexicano

TESIS LICENCIATURA

Premio	Participantes	Trabajo
1er. lugar	Alain Pineda Pineda	Duración de la informalidad laboral en México
2do. lugar	Christian Fernando Cuéllar Pérez Rea	Gobernadores que hacen la diferencia: el efecto de la línea partidista en las elecciones municipales
Mención Honorífica	José Alberto García Huitrón	El efecto del sistema tarifario sobre la distribución del subsidio al consumo eléctrico residencial: el caso de México
Mención Honorífica	Alonso Miguel De Erice Domínguez	Efecto de variaciones a programas sociales sobre el ingreso de los hogares rurales en México: análisis a partir de un modelo de multiplicadores sobre una matriz de contabilidad social

6.4 Patrocinios y donativos

MARCA Y PUBLICIDAD

Mediante el conocimiento que tenemos de nuestros clientes, en Citibanamex, al utilizar prácticas líderes y compartir perspectivas sobre lo mejor de México, reforzamos nuestra marca y prestigio entre las partes interesadas clave, a fin de agregar valor a cada uno de nuestros productos.

Asimismo, establecemos líneas integrales que incluyen posicionamiento de campañas, vínculos y colaboraciones con otras organizaciones, diversos eventos y patrocinios externos, así como reconocimientos que nos han sido otorgados.

RESPALDAR SUEÑOS

Como parte de las acciones antes mencionadas, nuestra área de Mercadotecnia destina recursos al patrocinio de diferentes iniciativas, entre las que destacan:

TIPOS DE EVENTOS PATROCINADOS POR CITIBANAMEX (%)

	2016	2017	2018
Fútbol	37.2	21.8	17.0
Béisbol	2.3	1.8	1.9
Carreras / atletismo	2	0.9	1.3
Golf	0.8	0.9	0.0
Embajadores Banamex	3.6	5.9	6.1
Nombre en Inmuebles	6.2	4.5	4.5
Patrocinios, entretenimiento e independientes: conciertos, exposiciones, conferencias	36.4	52.8	56.9
Teletón	0.9	0.8	1.7
Fórmula 1	10.6	10.6	10.6
Total	100	100	100

Uno de los principales patrocinios es Grupo CIE, empresa líder en entretenimiento donde nuestro principal posicionamiento es la preventa de los más importantes espectáculos a nivel nacional, así como la Fórmula 1, el Centro de Convenciones Citibanamex, el Auditorio Monterrey y lo más reciente: la *app* de entretenimiento.

En deportes contamos con el patrocinio de la Selección Nacional Mexicana, siendo esta la propiedad más importante en deportes a nivel nacional, la cual contribuye a posicionar al Banco *Lo mejor de México, lo mejor del mundo*.

#MÉXICONOSEQUITA #LANACIÓNTRICOLOR

En Citibanamex acompañamos a la Selección Mexicana de fútbol en su camino y permanencia en el mundial de Rusia 2018, donde fomentó el orgullo nacional y el apoyo de los jugadores que representaron al país en este campeonato. También realizamos dinámicas para sortear playeras y balones oficiales autografiados para los usuarios.

Somos el Banco del Teletón.

Desde hace 21 años en Citibanamex patrocinamos a Teletón y favorecemos la cultura al impulsar al reconocido Ballet de Amalia Hernández, con lo cual reafirmamos nuestro interés en el entretenimiento, la cultura y la mexicanidad.

DIFUNDIR ORGULLO**Eres grande México**

Después del terremoto del 19s surge esta campaña con la finalidad de exaltar la solidaridad y el impacto positivo que la unión de los mexicanos ante un desastre natural. En Citibanamex reafirmamos nuestro compromiso con el país al apoyar la reconstrucción en los estados afectados por los sismos de septiembre de 2017.

Ingenio

Con esta campaña, en Citi logramos posicionar nuestros servicios al ofrecer alternativas eficaces para casos específicos al hacer un llamado a la acción de los usuarios. Con ello identificamos los beneficios de las opciones que brindamos y detonamos la conversación acerca de sus productos.



CAUSAS SOCIALES APOYADAS DE MANERA ESPECIAL POR MERCADOTECNIA EN 2018

Por otro lado, en Citibanamex reafirmamos nuestro compromiso de apoyar numerosas causas y eventos para beneficiar a la sociedad, medioambiente, cultura y deporte.

Programa / acción	Institución / organización apoyada	Tipo de beneficiarios	Tipo de apoyo	2016	2017	2018
Teletón	Teletón	Niños con capacidades diferentes de 0-15 años	Campañas publicitarias	13,000,000	13,000,000	16,905,231
Home Runs	Fundación Alfredo Harp Helú y Fomento Social Banamex, A.C.	Asociaciones, centros de salud, de bienestar social y caritativas	Campañas publicitarias	3,500,000	3,500,000	3,500,000
Carrera Kardias	Fundación Kardias	Niños con problemas cardíacos	Patrocinio	2,600,000	2,690,000	3,000,000
Carrera Huellas	Fundación CIMAB	Mujeres con cáncer de mama	Patrocinio	650,000	650,000	1,000,000
Domo Digital-Papalote Museo del Niño-Papalote para todos	Papalote, Museo del Niño	Estudiantes de bajos recursos	Patrocinio	7,500,000	7,500,000	7,500,000
Inclúyeme	Inclúyeme A.C.	Adultos con discapacidad intelectual	Materiales de difusión, donativos en ATM	1,000,000	1,000,000	1,000,000
Bécalos	Bécalos, ABM	Estudiantes de escasos recursos	Materiales de difusión, donativos en ATM	1,574,168		2,704,307
Pro Bosque	Comité ProBosque	Bosque de Chapultepec	Donativos en ATM	213,460		238,509
Compromiso Social	Fundación Inclúyeme	Personas con discapacidad	Francisco - Hoy no me puedo levantar			1,005,000
Fomento Ecológico Banamex, A.C.	Eco-fest	Programas ecológicos	Patrocinio evento			200,000
Compromiso Social	Cleantech Challenge 2014	Programas de Sostenibilidad	Patrocinio evento	600,000		600,000
Quiera	Fundación Quiera, ABM	Niños y Jóvenes en situación de calle y de bajos recursos	Donativos en ATM	408,265		450,469
Total				31,045,893	28,340,000	38,103,516

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS**Mejor Banca Privada en México**

Global Finance selecciona a las empresas con mejor desempeño entre los bancos y otros proveedores de servicios financieros. Estos premios se han convertido en un estándar confiable de excelencia para la comunidad financiera global.

Institución que otorga: Revista Global Finance

Citibanamex, mejor lugar para trabajar LGBTI

Es una certificación que se entrega a las empresas que desarrollan políticas laborales inclusivas para la población de la diversidad sexual (LGBTI).

Institución que otorga: Human Rights Campaign

Las 100 empresas con mejor reputación

Empresas que destacan por sus resultados económicos, calidad de la oferta comercial, ética y responsabilidad corporativa, talento e innovación.

Institución que otorga: Merco Monitor Empresarial de Reputación Corporativa en Latinoamérica y España

Mejor banco digital empresarial en México

Los ganadores fueron elegidos por un panel de jueces de la compañía Infosys (líder global en consultoría, tecnología y servicios de outsourcing), y los editores de la revista.

Institución que otorga: Revista Global Finance

Citibanamex distinguido como Mejor Banco para Finanzas Sostenibles en LATAM

Premia las iniciativas del Banco en inclusión financiera, inversión social, desarrollo comunitario y su contribución al progreso de México.

Institución que otorga: Euromoney

Citibanamex es reconocido como el banco más innovador en Big Data

Los ganadores fueron elegidos por el consejo editorial de Global Finance, basándose en la información proporcionada por los participantes y la aportación de reporteros especializados en este sector.

Institución que otorga: Revista Global Finance

Mejor Banco de Financiamiento para Comercio Exterior

El consejo editorial de la revista basó su decisión en información obtenida de analistas de la industria, ejecutivos corporativos y expertos en tecnología. Los criterios para escoger a los vencedores incluyeron: volumen de transacciones, alcance de su cobertura global, servicio al cliente, competitividad de sus precios y el uso de tecnologías innovadoras.

Institución que otorga: Revista Global Finance

Mejores servicios de pago digital de servicios y envío de notificaciones SMS

Global Finance selecciona a las empresas con mejor desempeño entre los bancos y otros proveedores de servicios financieros. Estos premios se han convertido en un estándar confiable de excelencia para la comunidad financiera global.

Institución que otorga: Revista Global Finance

Mejor Banco Digital Corporativo e Institucional en México

Son los mejores bancos digitales corporativos e institucionales.

Institución que otorga: Revista Global Finance

Segunda institución comercial más grande en el sistema financiero local

Evaluadora de instituciones financieras que emite calificaciones del sector.

Institución que otorga: Evaluadora S&P, S&P Global Ratings

7

Relación con grupos de interés

Y CON ASOCIACIONES

102-12, 102-13

GARANTIZAR LA ADOPCIÓN EN TODOS LOS NIVELES DE DECISIONES INCLUSIVAS, PARTICIPATIVAS Y REPRESENTATIVAS QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES

EN CITIBANAMEX IDENTIFICAMOS COMO PARTE DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS A TODOS AQUELLOS A QUIENES PODEMOS GENERAR VALOR A TRAVÉS DE LA OFERTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA COMPAÑÍA, SUS OPERACIONES, Y MEDIANTE LAS ACCIONES DE COMPROMISO SOCIAL Y COMPROMISO SON LA SOSTENIBILIDAD. ENTRE ELLOS SE UBICAN CLIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES, ASOCIACIONES, AUTORIDADES, GOBIERNO Y COMUNIDADES. EN CITIBANAMEX GENERAMOS VALOR PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS TRAYENDO LO MEJOR DEL MUNDO PARA MÉXICO Y ENTREGANDO EN COLABORACIÓN CON ELLOS, LO MEJOR DE MÉXICO PARA EL MUNDO

7.1 COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

102-12, 102-13, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

La tabla que se presenta a continuación describe brevemente relación y canales de comunicación con los principales públicos:

Grupos de interés	Canales de comunicación	Área clave	Periodicidad	Temas focales
Gobierno y entidades regulatorias	Reportes, correo electrónico, boletines de prensa, reuniones de trabajo	Finanzas + Fiscal + Planeación Financiera + Jurídico Regulatorio + Compliance + Compromiso Social + Oficinas Divisionales y regionales + Voluntariado	Anual, trimestral, permanente	Situación financiera del banco, proyecciones financieras, resultados de proyectos, apoyo para la identificación de necesidades sociales
Clientes	Estudios de mercado, Centro de Atención Telefónica líneas telefónicas, redes sociales	Inteligencia Comercial + Oficinas Divisionales y Regionales + Jurídico + Sucursales + Proveedores	Permanente	Necesidades, evaluaciones de productos y conceptos, estudios de opinión
Empleados	Encuesta VOE (Voz del Empleado, Voice of the Employee), boletín, portal, videos, cápsulas informativas, correo electrónico, reportes, grupos de trabajo, conferencias, cursos, teléfono, eventos, juntas, redes sociales	Recursos Humanos + Cultura Organizacional + Comunicación + Compliance + Compromiso Social + Educación Financiera + Voluntariado	Anual, mensual y permanente	Cultura financiera y organizacional, formación y desarrollo, acciones sociales, satisfacción y compromiso, cartelera cultural
Accionistas	Reportes, reuniones	Dirección General + Planeación Financiera + Finanzas + Jurídico Corporativo	Anual	Situación financiera del banco, proyecciones financieras, gestión de oportunidades y riesgo, desempeño social, ambiental y económico

Grupos de interés	Canales de comunicación	Área clave	Periodicidad	Temas focales
Prescriptores sectoriales	Correo electrónico, juntas, reportes, eventos	Planeación Financiera + Finanzas + Contraloría + Áreas de negocio + Riesgos + Jurídico Corporativo + Estudios Económicos + Compliance + Compromiso Social	Permanente	Información regulatoria, financiera y operativa de Banamex y su competencia Representación en temas de Responsabilidad Social / Sostenibilidad Alianzas de voluntariado con ABM
Inversionistas y mercados financieros	Correo electrónico, teléfono, juntas, reportes	Planeación Financiera + Riesgos + Finanzas + Jurídico Corporativo	Permanente	Situación financiera del banco y sistema bancario, proyecciones financieras
Consejeros del banco y grupo	Juntas, eventos	Dirección General + Planeación financiera + Finanzas + Jurídico Corporativo + Compliance	Trimestral	Situación financiera del banco y sistema bancario. Información regulatoria, financiera, operativa, social y ambiental de Banamex y su competencia
Consejeros de fomentos	Consejo Anual, sesiones extraordinarias e informes	Dirección General + Comunicación + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Jurídico	Anual, trimestral y mensual	Informe de ejercicio, plan de trabajo y proyectos. Revisión de impactos sociales, medioambientales y económicos
Consejos Consultivos	Estudios de mercado, sesiones regionales	Comunicación + Compliance + Inteligencia Comercial + Clientes + Compromiso Social + Educación Financiera		Necesidades, usos y hábitos, evaluaciones de productos y conceptos, estudios de opinión, participación en proyectos sociales y culturales
Instituciones financieras	Estudios, correo electrónico, reportes, foros	Planeación Financiera + Contraloría + Áreas de negocio + Estudios económicos + Compromiso Social + Voluntariado + Educación Financiera	Permanente, por invitación	Información regulatoria, financiera y operativa de Banamex y su competencia, similitudes, diferencias sinergias en programas de voluntariado
Medios de comunicación	Correo electrónico, entrevistas, boletines y conferencias de prensa, invitaciones, inserciones, redes sociales	Comunicación + Prensa + Relaciones Institucionales + Mercadotecnia + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Educación Financiera	Anual, trimestral y permanente	Aclaraciones sobre publicaciones la situación de Banamex, resultados de proyectos sociales, promoción de eventos y de proyectos de inversión en la comunidad
Proveedores	E mail, teléfono, reportes	Compras + Áreas usuarias de servicio (incluye todas las áreas del grupo)	Anual permanente	Situación financiera del banco, sistema bancario, prestación de servicios
Organizaciones de la sociedad civil	Estudios de mercado, visitas de verificación, formatos de aceptación de proyectos, correo electrónico, eventos, redes sociales	Inteligencia Comercial + Mercadotecnia + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Voluntariado + Jurídico + Compliance + Educación Financiera	Anual, permanente	Diagnóstico de necesidades sociales, convocatorias, proyectos sociales, culturales y de voluntariado, donativos, logros
Especialistas académicos	Grupos de trabajo, reportes, correos electrónicos, boletines de prensa, conferencias, foros	Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Comunicación + Prensa + Voluntariado+ Mercadotecnia + Educación Financiera+ Inteligencia Comercial + Estudios Económicos	Anual, semestral y permanente	Estudios comparativos, análisis de temas, cultura financiera, proyectos sociales y culturales
Beneficiarios de programas sociales	Entrega de apoyos directos, eventos con beneficiarios, concursos, grupos de trabajo, redes sociales	Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Comunicación + Prensa + Voluntariado+ Mercadotecnia + Educación Financiera	Permanente	Solicitudes de apoyo, participación en proyectos sociales y culturales Banamex Apoyo al arte popular

7.2 Alianzas con organismos locales y globales en materia de sostenibilidad

Consejo consultivo Citibanamex. En 2018, llevamos a cabo la 25 Reunión Plenaria de Consejeros de Citibanamex, pionera de estas reuniones en el sector financiero en México, un foro de diálogo informado entre los principales clientes del banco, empresarios destacados, con las máximas autoridades políticas, económicas y financieras de México y con los líderes de opinión y analistas más influyentes del país y del mundo.

En este consejo consultivo analizamos la información sobre la situación y perspectivas de la economía mexicana y mundial, la nueva relación con Estados Unidos y Canadá, oportunidades de negocios, riesgos geopolíticos mundiales, avance e impacto de las reformas estructurales e innovación tecnológica y empresarial.

Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable (Cespedes): Actualmente en Citibanamex lideramos el consejo de Cespedes y como una de sus contribuciones más importantes está impulsando un proyecto que busca establecer la visión del sector privado sobre la consecución de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Durante 2018, en el banco cofinanciamos cofinanció un estudio que permitió identificar la contribución a una selección de indicadores de acciones que impactan en los ODS, con el fin de diseñar un semáforo de control que permita llevar un seguimiento de la contribución de México a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y facilitar su comparación con otros países.





A partir del 2016, en Citibanamex formamos parte de la Alianza Mexicana para la Biodiversidad y Negocios (Amebin), un grupo de trabajo dentro de Cespedes, que busca ser un mecanismo de diálogo intersectorial entre iniciativa privada y asociaciones civiles con el objetivo de catalizar la acción colectiva hacia la biodiversidad. Nuestra participación en 2017 fue fungir como miembros del Secretariado, conduciendo y dando soporte a los proyectos. Este año, en Citibanamex hemos participado activamente en los grupos de trabajo de Capital Natural, buscando identificar nuestros impactos al capital natural y alianzas y esquemas de financiamiento, intercambiando experiencias exitosas y nuevas iniciativas en temas de financiamiento.

Desde 2017 participamos activamente en el desarrollo del primer mercado de carbono en México y en el primer ejercicio de simulación de Sistema de Comercio de Emisiones. En 2018 nos incorporamos al Grupo de Trabajo sobre Buenas Prácticas y Gobernanza para la Sostenibilidad, donde estamos colaborando en la generación de una guía sobre sostenibilidad corporativa y gobernanza para los proveedores de las empresas miembros de Cespedes/CCE.

Asociación de Bancos de México. Como miembro y coordinador del Comité de Sustentabilidad de la ABM, en Citibanamex impulsamos proyectos para el sector con el fin de mejorar los procesos de financiamiento considerando criterios y riesgos ambientales y sociales.

Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas-Instituciones Financieras (UNEP-FI, por sus siglas en inglés). en Citibanamex formamos parte como miembro activo de la red de bancos UNEP-FI, la cual busca catalizar nuevas formas de hacer finanzas. En línea con esta iniciativa, participamos en proyectos y talleres de capacitación que se ajustan a las tendencias mundiales en temas de finanzas e inversión responsable, transformando mediante la innovación al sector financiero. Durante 2018, participamos junto con Citibanamex Afore en el primer piloto del TCFD en línea con la estrategia de Citi para manejar el cambio climático en el portafolio de inversión y se inició el proceso para adherirse a los Principios de Inversión Responsable (PRI). Participamos, también, en la mesa redonda global de financiamiento sostenible y el día del financiamiento climático organizado en París.

7.3 AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

Iniciativa y descripción	Alcance de la participación
United Nations Global Compact. Iniciativa mundial que establece diez principios universalmente aceptados en los ámbitos de los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.	Citibanamex participa desde 2013 como signatario de la iniciativa del Pacto Mundial.
United Nations Environmental Program - Financial Institutions, UNEP-FI. Es la alianza global entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y las instituciones financieras para compartir mejores prácticas, involucrar a los grupos de interés y facilitar la creación de redes entre los miembros de las diferentes instituciones a nivel mundial.	Citibanamex es miembro de este organismo y participa activamente desde 2012.
Principios de Ecuador. Son las directrices que las instituciones financieras adoptan voluntariamente respecto a la gestión social y medioambiental en temas relacionados con el financiamiento de proyectos. Están basados en la Política y Normas de Desempeño sobre Sustentabilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y las Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial.	Desde su creación en 2003 han sido adoptados por 82 instituciones financieras en 36 países, entre las cuales se encuentra Citi.
International Labour Organization, IFP Declaration. La Declaración de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) compromete a los miembros a respetar y promover los principios y derechos de libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Citibanamex suscribe este compromiso en sus prácticas laborales.
The Climate Reality Project. Desde 2009 Citibanamex, a través de Fomento Ecológico Banamex, A.C., participa como aliado de esta iniciativa global enfocada en la creación de conciencia sobre las consecuencias del calentamiento global y del cambio climático, así como de las soluciones para combatirlo. Citibanamex cuenta con 25 colaboradores entrenados para dar conferencias sobre cambio climático.	The Climate Reality Project: Desde 2009 Citibanamex, a través de Fomento Ecológico Banamex, A.C. fue anfitrión del primer encuentro latinoamericano de líderes de cambio climático, con la presencia del ex vicepresidente de EUA, Al Gore, y en 2011 se llevó a cabo un segundo encuentro.
3GF- Global Green Growth Forum. El propósito de este foro es explorar y demostrar cómo una mejor colaboración entre líderes, expertos, inversionistas y actores clave de instituciones públicas y privadas puede impulsar efectivamente el potencial del crecimiento verde a largo plazo.	Citibanamex participa activamente en este foro.

Iniciativa y descripción	Alcance de la participación
Aspen Network for Development Entrepreneurs, ANDE. La Red Aspen de Emprendedores para el Desarrollo es una red global de organizaciones que promueven el emprendimiento en mercados emergentes. Los miembros de ANDE proveen financiamiento, educación y servicios de soporte a emprendedores y pequeñas empresas en crecimiento, con base en la convicción de que éstos generan empleos, estimulan el crecimiento económico a largo plazo y generan un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, por lo cual tienen el potencial de eliminar la pobreza en los países en desarrollo.	Desde el 2015 Citibanamex participa activamente y es miembro del capítulo de ANDE para México y Centroamérica.
Consejo Asesor de Inversión de Impacto en México. El G8 determinó la creación de grupos de trabajo para impulsar las inversiones de impacto social en diferentes países. A partir de esta determinación, Sir Ronald Cohen fue comisionado para encabezar el Social Impact Investment Steering Group y se han creado grupos de trabajo por país. De este grupo deriva la participación de Citibanamex en la Alianza para la Inversión de Impacto en México, AIIM.	En febrero de 2015 se constituyó el grupo de trabajo de inversión de impacto para México, presidido por Rodrigo Villar. Fomento Social Banamex, A.C. fue invitado a participar en el Consejo Asesor para México.
RedEAmérica. Más de 80 organizaciones de origen empresarial de 14 países de América Latina participan en esta red cuya misión es promover las comunidades sostenibles en esta región del mundo.	Citibanamex integra esta Red desde 2016, a través de la cual se comparten experiencias para fomentar el desarrollo sostenible de comunidades vulnerables.

Como parte de la responsabilidad con el país por la presencia nacional que tenemos en Citibanamex participa como asociado en las siguientes iniciativas nacionales:

- Asociación de Bancos de México (ABM)
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)
- Asociación Mexicana de Intermediarios de Seguros (AMIS)
- La Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (Amafore)
- Centro de Estudios Privados para el Desarrollo Sustentable (Cespedes)
- Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi)

ACERCA**DEL REPORTE**

102-5, 102-45, 102-46, 102-53, 102-55

EL ALCANCE DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO RESPECTO A POLÍTICAS, ACCIONES Y RESULTADOS CORRESPONDE A TODAS LAS ENTIDADES DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX S.A. DE C.V., INCLUIDAS DENTRO DEL REPORTE FINANCIERO

ASIMISMO, NO SE
PRESENTARON CAMBIOS
SIGNIFICATIVOS EN
CUANTO AL PERIODO DE
PRESENTACIÓN DEL INFORME,
TAMAÑO, ESTRUCTURA,
CAPITAL SOCIAL O PROPIEDAD
DEL GRUPO QUE TUVIERAN
EFECTO IMPORTANTE EN LOS
ASPECTOS OPERATIVOS
Y FINANCIEROS

Respecto a los temas relevantes, en el 2018 se realizó el ejercicio de materialidad del grupo, el cual tendrá vigencia durante los próximos tres años. Dicho proceso da línea a la definición y tratamiento de la información cuantitativa y cualitativa, la cual deriva del proceso de recopilación de datos proporcionados por las diferentes áreas involucradas quienes validaron la calidad de la información, mecanismos de medición y fórmulas de cálculo de cada uno de los indicadores reportados.

Si desea obtener mayor información sobre el desempeño financiero, procesos y productos, consulte la página www.banamex.com o a través de las oficinas ubicadas en Act. Roberto Medellín No. 800 Col. Santa Fe, CDMX. Para cualquier comentario referente a la información presentada agradecemos de antemano contactar a: Marité Chavira Mendoza, subdirectora de Compromiso Social, o Alejandra Martínez, coordinadora de Ciudadanía Corporativa. El objetivo es seguir esforzándonos por ganar y mantener tu confianza, mediante la implementación constante los más altos estándares éticos. Respondiendo a los intereses de nuestros clientes, generando valor económico, y siendo sistémicamente.



Materialidad

Detallar el proceso de determinación de los contenidos del informe, incluyendo:

- Definición de temas materiales
- Lista de los temas materiales
- Coberturas del tema

Derivado de que Citibanamex ha establecido en el marco de su estrategia la rendición de cuentas, desde el año 2013 elabora un Informe de compromiso social en apego a los lineamientos internacionales establecidos. En este contexto, las nuevas tendencias de reporte y los nuevos estándares permiten a Citibanamex continuar con el proceso de consolidación y reporte, enfocándose en los temas relevantes para el grupo, así como para el sector y sus grupos de interés.

102-46

El objetivo de este análisis fue el de identificar los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos y los aspectos que podrían influir en las decisiones de las partes interesadas, considerando dichos impactos dentro de una cobertura interna y externa del grupo.

La ejecución de este análisis consistió en un proceso considerando las etapas recomendadas en el marco metodológico de GRI como se describen a continuación:

Identificación

Para la preparación del conjunto de temas potencialmente relevantes, vinculados con las operaciones de Citibanamex, sus riesgos e impactos, se tomaron como base los temas planteados por los GRI Standards y se complementan con otros resultantes de:

- 1) Enfoque de la compañía
- 2) Perspectiva de los grupos de interés

<p>ENFOQUE DE LA COMPAÑÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de documentos corporativos tales como Código de Conducta, Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sostenibilidad, Citi's Value Proposition: A Mission of Enabling Growth and Progress. • Entrevistas a principales ejecutivos de Citibanamex.
<p>PERSPECTIVA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de consultas preexistentes a los grupos de interés como el estudio de Materialidad 2014, Estudio Percepción Social Corporativa y Visión Estratégica 2015, Análisis Reputacional - MERCOSUR (BANAMEX IC). • Estudio de documentos sectoriales. • Análisis de las apariciones de Citibanamex en la prensa.

Priorización

Una vez identificados los temas potencialmente relevantes, se da paso a la priorización de los mismos, considerando un enfoque de doble perspectiva de los grupos de interés y de la estrategia de la compañía.

Para el levantamiento de la perspectiva de los grupos de interés se realizan actividades de consulta directa e indirecta, mientras que para la perspectiva estratégica de la compañía se consideran los temas más mencionados en las entrevistas con los ejecutivos.

<p>ENFOQUE DE LA COMPAÑÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Focus group: con representantes clave de diferentes áreas de Citibanamex. • Encuesta online: aplicada a colaboradores, clientes, socios estratégicos, ONG, proveedores, reguladores.
-------------------------------	---

<p>PERSPECTIVA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas a los principales ejecutivos (permite completar el listado largo además de priorizar los temas). • Validación de la propuesta de temas materiales.
---	---

Validación

Como resultado de la priorización, se obtuvieron 16 temas materiales, los cuales fueron evaluados de manera individual por personal estratégico de Citibanamex. Se esquematizan dentro de la matriz de materialidad y considerados para la definición de los contenidos del informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y sostenibilidad 2017.

Índice de contenidos GRI

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Estándar	Contenido	Sección	Página	Principio Pacto Global ONU
	GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
GRI 102-1	Nombre de la organización	2.1	22	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2.1 3.1	22, 68	
GRI 102-3	Ubicación de la sede	2.1.4	27	
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	2.1.4	27	
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	2.1 8	22, 324	
GRI 102-6	Mercados servidos	2.1.4 3.1 3.3 6	27, 68, 106, 199	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	2.1.4 2.3 3.1 5.1	27, 36, 68, 153	
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5.1	153	
GRI 102-9	Cadena de Suministro	4.2	143	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4.2	143	
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	2.6.2 3.2.8	62, 96	
GRI 102-12	Iniciativas externas	3.2.8 7	96, 315	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	7	315	
ESTRATEGIA				
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje CEO Citi LATAM Mensaje CEO Citibanamex	6, 8	
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Mensaje CEO Citi LATAM Mensaje CEO Citibanamex 1	6, 8, 14	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.2 2.5	35, 52	Principio 10
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.5	52	Principio 10

Estándar	Contenido	Sección	Página	Principio Pacto Global ONU
GOBERNANZA				
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	2.4.1	41	
GRI 102-19	Delegación de autoridad	2.4.3	50	
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2.4.3	50	
GRI 102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2.4.3	50	
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2.4.1	41	
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	2.4.1	41	
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2.4.1	41	
GRI 102-25	Conflictos de interés	2.4.4	50	
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	2.4.1 2.5	41, 52	
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.4.1 2.4.3	41, 50	
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2.4.1	41	
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1 2.4.3 2.6.2 3.2.8	14, 50, 62, 96	
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	2.6.2 3.2.8	62, 96	
GRI 102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	2.4.3	50	
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1 2.4.3	14, 50	
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	2.4.1 2.6.2	41, 62	
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	2.4.1 2.6.2	41, 62	
GRI 102-35	Políticas de remuneración	2.4.2	49	
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	2.4.2	49	
GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	2.4.2	49	
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	2.4.2	49	
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	2.4.2	49	

Estándar	Contenido	Sección	Página	Principio Pacto Global ONU
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	7.1	315	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	5.1	156	Principio 3
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	7.1	315	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	7.1	315	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	7.1	315	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	8	324	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	8	324	
GRI 102-47	Lista de los temas materiales	1	18	
GRI 102-48	Reexpresión de la información	No se presentan reexpresiones de la información contenida dentro del informe anual integrado respecto a la naturaleza del negocio, métodos de cálculo de indicadores, fusiones y adquisiciones	NA	
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se presentan cambios en la elaboración del informe con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y coberturas de los temas.	NA	
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	1	14	
GRI 102-51	Fecha del último informe	1	14	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	1	14	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	8	324	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	1	18	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	8	324	
GRI 102-56	Verificación externa	9	339	
PRÁCTICAS LABORALES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5	168	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	5	168	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5	168	
GRI 401: EMPLEO 2016				
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5.3.2 5.3.5	169, 173	Principio 6
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	5.5	179	
GRI 401-3	Permiso parental	5.3.3	170	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.4.1 5.2	41, 157	Principio 6

Estándar	Contenido	Sección	Página	Principio Pacto Global ONU
GRI 405-2	Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	5.2 No se publica el ratio salarial base y de la remuneración de mujeres frente a hombres, ya que la información es confidencial.	157	
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.6	181	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	5.6	181	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.6	181	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016				
GRI-404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5.6	181	Principio 6
GRI-404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.6	181	
GRI-404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	5.3.7 5.6	175, 181	Principio 6
COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.2.8 3.5	96, 116	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.2.8 3.5	96, 116	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.8 3.5	96, 116	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, ASPECTO: CARTERA DE PRODUCTOS				
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	3.2.8 2.6.2	62, 96	
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	3.2.8 2.6.2	62, 96	
FS3	Procesos para monitorear la implementación de los clientes y el cumplimiento de requisitos ambientales y sociales incluidos en contratos u operaciones	3.2.8 2.6.2	62, 96	
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales conforme son aplicados a líneas de negocio	3.2.8 2.6.2	62, 96	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, ASPECTO: TENENCIA ACTIVA				
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera de la institución con las cuales la organización informante ha interactuado en asuntos ambientales o sociales	3.2 6.2	76, 218	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	3.5	116	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016				
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.5	116	
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	3.5	116	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	3.5	116	

Estándar	Contenido	Sección	Página	Principio Pacto Global ONU
INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.2.1 6.1	77, 210	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.2.1 6.1	77, 210	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1 6.1	77, 210	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, ASPECTO: CARTERA DE PRODUCTOS				
FS7	Valor monetario de productos y servicios designados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosados por objeto	3.2	76	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES				
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o desfavorecidas económicamente por tipo	3.2.1	77	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	2.1.4 3.2.1	27, 77	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
FS16	Iniciativas para mejorar la cultura financiera por tipo de beneficiario	6.1	210	
ANTI-CORRUPCIÓN Y ANTI LAVADO DE DINERO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.6.2	60, 63	Principios: 1, 2, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.6.2	60, 63	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.6.2	60, 63	
GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN 2016				
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.6.1	60	Principio 10
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.6.1	60	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	2.6.1	60	
GESTIÓN DE RIESGOS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.6.2	62	Principios: 1, 2, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.6.2	62	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.6.2	62	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, ASPECTO: AUDITORÍA				
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos	2.6.2 3.2.8	62, 96	
PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	4	131	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	4	131	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	4	131	
GRI 301: MATERIALES 2016				
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	4.1.3	136	
GRI 301-2	Insumos reciclados	4.1.3	136	
GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	4.1.3	136	
GRI 302: ENERGÍA 2016				
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	4.1.1	133	Principios: 7 y 8
GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización	4.1.1	133	

Estándar	Contenido	Sección	Página	Principio Pacto Global ONU
GRI 302-3	Intensidad energética	4.1.1	133	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	4.1.1	133	
GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	4.1.1	133	
GRI 303: AGUA 2016				
GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	4.1.4	140	
GRI 303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	4.1.4	140	
GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada	4.1.4	140	
GRI 305: EMISIONES 2016				
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI	4.1.2	135	
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	4.1.2	135	
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	4.1.2	135	
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	4.1.2	135	
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	4.1.2	135	
GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	4.1.2	135	
GRI 305-7	Óxido de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	4.1.2	135	
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016				
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normatividad ambiental	4	131	Principio 8
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.5	116	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.5	116	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.5	116	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.5	116	
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.3	36	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.3	36	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.3	36	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	2.3	36	
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas de cambio climático	2.6.2	62	
GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	5.5	179	
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	NA		
COMPROMISO SOCIAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	6	199	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	6	199	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6	199	
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas desarrollo	6	199	
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos reales y potenciales- en las comunidades locales	6	199	

Estándar	Contenido	Sección	Página	Principio Pacto Global ONU
GOBIERNO CORPORATIVO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.4	40	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.4	40	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.4	40	
DIGITALIZACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.3	106	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.3	106	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3	106	
EXPERIENCIA DEL CLIENTE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.3	106	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.3	106	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3	106	
CULTURA ORGANIZACIONAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.7	52, 186	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	5.7	52, 186	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.7	52, 186	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.5	52	Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.5	52	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.5	52	
INNOVACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.3.1	113	Principios: 7, 8 y 9
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.3.1	113	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3.1	113	



Construyendo un mejor entorno de negocios.

Av. Ejército Nacional 343-B Tel: +52 520 1300
 Anillo Polanco Fax: +52 520 1302
 11520 Mexico, D.F. www.ey.com/mx

Informe de Verificación Limitada Independiente

Al Consejo de Administración de Grupo Financiero Banamex S.A. de C.V.:

Alcance del trabajo

Hemos efectuado una verificación limitada independiente de los contenidos de información e indicadores de desempeño incluidos en el Anexo A y presentados en el Informe de Ciudadanía Corporativa Citibanamex 2018 (el "Informe") de Grupo Financiero Banamex ("Citibanamex" o la "compañía") correspondiente al ejercicio 2018, según los criterios de reporte establecidos por los Estándares GRI (los "Criterios").

La preparación del Informe es responsabilidad de la Administración de Citibanamex. Asimismo, la Administración de Citibanamex también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del Informe y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado la información reportada.

Nuestro trabajo ha sido efectuado de acuerdo con el Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento (ISAE 3000), emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) del International Federation of Accountants (IFAC). Este estándar exige que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA).

Estándares y procedimientos de verificación

Los procedimientos de verificación efectuados se centraron en lo siguiente:

- Entrevistas con las personas responsables de la información para el entendimiento de las actividades realizadas y los procesos utilizados para la recopilación de información.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de acuerdo a lo señalado en los Estándares GRI.
- Entendimiento de los procesos utilizados para la compilación y consolidación de los datos cuantitativos y cualitativos, así como la trazabilidad de los mismos.
- Revisión de la documentación soporte, por medio de análisis y recálculos, así como muestreos para tener mayor certidumbre de los indicadores reportados.

Cabe mencionar que el alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada también es menor. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un Informe de auditoría.

Conclusiones

Basado en nuestro trabajo descrito en este Informe, nada ha llamado la atención que nos haga creer que los contenidos de información e indicadores de desempeño seleccionados no se presentan, en todos los aspectos materiales, en conformidad con los criterios preestablecidos.

Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés del Consejo de Administración de Grupo Financiero Banamex S.A. de C.V., de acuerdo con los términos de nuestra Carta Compromiso.

Mancera, S.C.
 Integrante de Ernst & Young Global Limited

Saúl García Arreguín
 Socio
 Ciudad de México a 28 de junio de 2019

Verificación externa

102-56

SGS

Greenhouse Gas and Environmental Data Verification Statement Number UK.PRS.VOL.INV.0100.2018/2018/05/19

The inventory of greenhouse gas emissions and environmental data in the period
1st January 2018 – 31st December 2018 for

Banco Nacional de Mexico SA

Isabel La Católica #44 Col Centro, Del Cuauhtemoc,
CP. 06000, Ciudad De Mexico, Mexico

has been verified in accordance with ISO 14064-3:2006

To represent a total amount of:

1,862 tCO₂e of GHG emissions Scope 1
102,121 tCO₂e of GHG emissions Scope 2 (location based)
74,855 tCO₂e of GHG emissions Scope 2 (market based)
103,983 tCO₂e of total GHG emissions Scopes 1 and 2, based on Scope 2
location based emissions

221.48 GWh of electricity consumption
0 GWh of district heating and cooling
2.94 GWh of natural gas and LPG
4.52 GWh of fuel oil and diesel
1,159 metric tonnes of waste diverted from landfill
9,506 metric tonnes of total waste
759,200 cubic meters of total water consumed

The inventory of Greenhouse Gas emissions has been verified as meeting the
requirements of the WRI/WBCSD GHG Protocol – A Corporate Accounting and
Reporting Standard

For the following activities

Banking and Finance

Lead Assessor: Clare Robertson

Technical Reviewer:

Signed: Jonathan Hall
Business Manager
SGS united Kingdom Ltd
Verification Statement Date: 5th June 2019

This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and conclusion available
on pages 2 to 5 of this Statement.



GPS024 Issue

SGS

Schedule Accompanying Greenhouse Gas and Environmental Data Verification Statement Number UK.PRS.VOL.INV.0100.2018/2018/05/19

BRIEF DESCRIPTION OF VERIFICATION PROCESS

SGS has been contracted by Citigroup, Inc. for the verification of direct and indirect
carbon dioxide (CO₂) equivalent emissions and environmental data as provided by
Banco Nacional de Mexico SA, Isabel La Católica #44 Col Centro, Del Cuauhtemoc,
CP. 06000, Ciudad De Mexico, Mexico in their GHG Assertion in the form of a
Management Assertion covering CO₂ equivalent emissions and environmental data.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and
verification, operating in more than 140 countries and providing services including
management systems and service certification; quality, environmental, social and
ethical auditing; sustainability report assurance and greenhouse gases verification.
SGS affirms our independence from Citigroup Inc. and Banco Nacional de Mexico
SA, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its
subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and
qualifications for this assignment, and comprised Lead Verifiers in Greenhouse
Gases and Environmental Data Reporting.

ROLES AND RESPONSIBILITIES

The management of Citigroup, Inc. and Banco Nacional de Mexico SA are
responsible for the organisation's GHG and environmental data information system,
the development and maintenance of records and reporting procedures in
accordance with that system, including the calculation, determination and reporting
of GHG emissions and environmental data information.

It is SGS' responsibility to express an independent verification opinion on the GHG
emissions and environmental data as provided in the Banco Nacional de Mexico SA.
Assertion for the period 1st January 2018 – 31st December 2018. As independent
auditors to Citigroup Inc. and Banco Nacional de Mexico SA our work was conducted
based on current best practice in independent verification and in accordance with
SGS policies regarding impartiality and independence. SGS has no conflict of
interest in relation to providing these services to Citigroup Inc.

SGS conducted a third party verification following the requirements of ISO 14064-3:
2006 of the provided CO₂ equivalent and environmental data assertion during the
period January to May 2019.

The assessment included a desk review with remote verification conducted at SGS
offices. The verification was based on the verification scope, objectives and criteria
as agreed between Citigroup, Inc. and SGS and presented in the RFP issued 3rd
June 2019.



LEVEL OF ASSURANCE

The level of assurance agreed is a limited level of assurance

SCOPE

Citigroup, Inc. has commissioned an independent verification by SGS of reported CO₂ equivalent emissions and environmental data arising from their activities (to include Banco Nacional de Mexico SA), to establish conformance with the requirements of the WRI/WBCSD GHG Protocol for CO₂ equivalent emissions and the principles of completeness, transparency, accuracy, consistency and relevance for environmental data, within the scope of the verification as outlined below. Data and information supporting the CO₂ equivalent and environmental data assertion were historical and estimated in nature and proven by evidence.

This engagement covers verification of emissions from anthropogenic sources of greenhouse gases and other environmental data included within the organisation's boundary and meets the requirements of ISO 14064-3:2006.

- The organisational boundary was established following the operational control approach.
- Title or description of activities: Banking and Finance.
- Location/boundary of the activities: Mexico
- Physical infrastructure, activities, technologies and processes of the organisation: Data Centres, Offices, Operation Centres, Retail Services, and Retail non-serviced facilities.
- GHG sources, sinks and/or reservoirs included:
 - Scope 1 - Stationary combustion in owned, leased and sub-leased locations. (transportation fleet, fugitive and refrigerant emissions are excluded from the inventory);
 - Scope 2 - Purchased electricity and district heating and cooling.
- Types of GHGs included: CO₂, N₂O, CH₄
- Directed actions: none.
- Types of environmental data included: electricity consumption, district heating (steam & chilled water), natural gas consumption, fuel oil consumption, waste diverted from landfill, total waste and total water consumed
- Intended user of the verification statement: Internal and external stakeholders.

OBJECTIVE

The purposes of this verification exercise are, by review of objective evidence, to independently review:

- Whether the CO₂ equivalent emissions and environmental data are as declared by the organisation's assertion
- That the data reported are accurate, complete, consistent, transparent and free of material error or omission
- The implementation of Citigroup, Inc systems & procedures for the management and reporting of environmental data and the calculation of greenhouse gas emissions.



CRITERIA

Criteria against which the verification assessment is undertaken are the requirements of the WRI/WBCSD GHG Protocol (for CO₂ equivalent emissions only), the GHG inventory and environmental data methodology as defined by Citigroup, Inc., and the principles of completeness, transparency, accuracy, consistency and relevance.

MATERIALITY

The materiality required of the verification was considered by SGS to be below 10%, based on the needs of the intended user of the GHG and environmental data Assertion

CONCLUSION

Citigroup, Inc. provided the GHG and environmental data Assertion for Banco Nacional de Mexico SA based on the requirements of the WRI/WBCSD GHG Protocol, the Citigroup, Inc. methodology and the principles of completeness, transparency, accuracy, consistency and relevance. The GHG and environmental data information for the period 1st January 2018 – 31st December 2018 disclosing:

- 1,862 tCO₂e of GHG emissions Scope 1
- 102,121 tCO₂e of GHG emissions Scope 2 (location based)
- 74,855 tCO₂e of GHG emissions Scope 2 (market based)
- 103,983 tCO₂e of total GHG emissions Scopes 1 and 2, based on Scope 2 location based emissions
- 76,717 tCO₂e of total GHG emissions Scopes 1 and 2, based on Scope 2 market based emissions
- 221.48 GWh of electricity consumption
- 0 GWh of district heating and cooling (steam & chilled water)
- 2.94 GWh of natural gas and LPG
- 4.52 GWh of fuel oil and diesel
- 1,159 metric tonnes of waste diverted from landfill
- 9,505 metric tonnes of total waste
- 759,200 cubic meters of total water consumed

are verified by SGS to a limited level of assurance, consistent with the agreed verification scope, objectives and criteria.

SGS' approach is risk-based, drawing on an understanding of the risks associated with modelling GHG emission information and the controls in place to mitigate these risks. Our examination included assessment, on a sample basis, of evidence relevant to the voluntary reporting of emission and environmental data information as part of a larger data set provided by Citigroup Inc.

SGS concludes with limited assurance that there is no evidence to suggest that the reported CO₂ equivalent and environmental data assertion is not materially correct and is not a fair representation of GHG and environmental data and information based on the calculation methodologies utilised.



We planned and performed our work to obtain the information, explanations and evidence that we considered necessary to provide a limited level of assurance that the CO₂ equivalent emissions and environmental data for the period 1st January 2018 – 31st December 2018 are fairly stated.

This statement shall be interpreted with the CO₂ equivalent and environmental data assertion of Banco Nacional de Mexico SA and Citigroup, Inc. as a whole.

Note: This Statement is issued, on behalf of Client, by SGS United Kingdom Ltd, Rossmore Business Park, Inward Way, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN ("SGS") under its General Conditions for GHG Validation and Verification Services. The findings recorded hereon are based upon an audit performed by SGS. A full copy of this statement and the supporting Assertion may be consulted at Banco Nacional de Mexico SA, Isabel La Católica #44 Col Centro, Del Cuauhtemoc, CP. 06000, Ciudad De Mexico, Mexico. This Statement does not relieve Client from compliance with any bylaws, federal, national or regional acts and regulations or with any guidelines issued pursuant to such regulations. Stipulations to the contrary are not binding on SGS and SGS shall have no responsibility vis-à-vis parties other than its Client.

ESTE INFORME ES EL RESULTADO DE LA PARTICIPACIÓN DE
NUMEROSAS ÁREAS DEL GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX.
AGRADECEMOS A NUESTROS COLABORADORES SU
ENTUSIASMO PARA DEMOSTRAR QUE SOMOS EL BANCO MÁS
COMPROMETIDO CON MÉXICO.

ERNESTO TORRES CANTÚ

DIRECTOR GENERAL

Grupo Financiero Citibanamex

ALBERTO GÓMEZ ALCALÁ

**DIRECTOR CORPORATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL,
ESTUDIOS ECONÓMICOS Y COMUNICACIÓN**

Grupo Financiero Citibanamex

ANDRÉS ALBO MÁRQUEZ

**DIRECTOR COMPROMISO
SOCIAL CITIBANAMEX**

Grupo Financiero Citibanamex

Facebook
/Citibanamex

Twitter
@CitibanamexCS

www.citibanamex.com
/compromiso-social

135 AÑOS
CON MÉXICO