

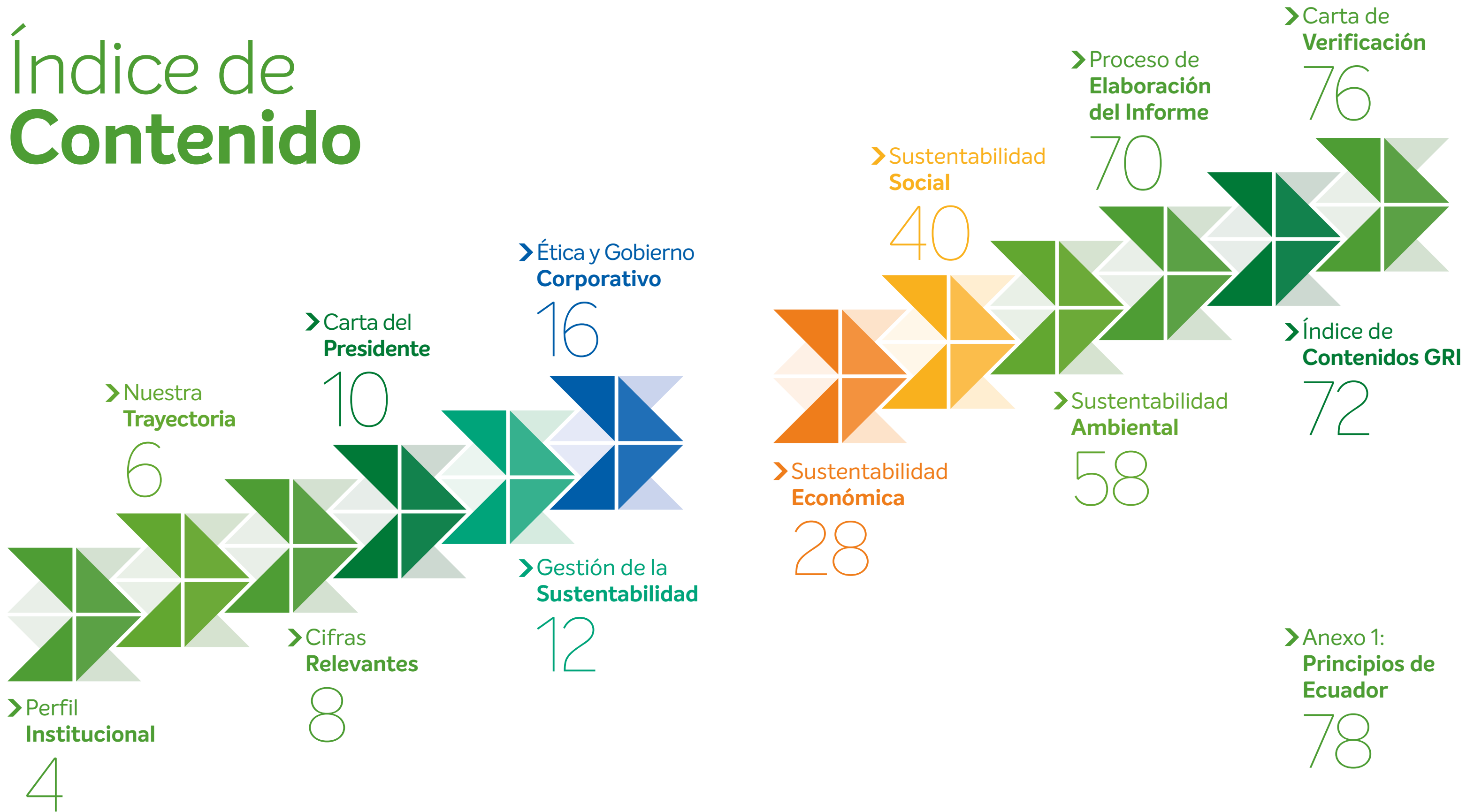


10 AÑOS

2018 INFORME DE
SUSTENTABILIDAD

**CADA AÑO MÁS
SUSTENTABLES**

Índice de Contenido



➤ Perfil Institucional	4
➤ Nuestra Trayectoria	6
➤ Carta del Presidente	10
➤ Cifras Relevantes	8
➤ Gestión de la Sustentabilidad	12
➤ Ética y Gobierno Corporativo	16
➤ Sustentabilidad Económica	28
➤ Sustentabilidad Social	40
➤ Sustentabilidad Ambiental	58
➤ Proceso de Elaboración del Informe	70
➤ Carta de Verificación	76
➤ Anexo 1: Principios de Ecuador	78
➤ Índice de Contenidos GRI	72

Perfil Institucional

(102-16)

Somos el primer banco verde de México, porque estamos convencidos de que los negocios sustentables serán la base de la economía del futuro. Creamos productos y servicios que dan preferencia a personas y empresas que fomentan y comparten la visión de una cultura sustentable.

(102-16)

En 2018, CIBanco cumplen 10 años de consolidarse como una Institución de Banca Múltiple. Sin embargo, nuestra trayectoria financiera comenzó en 1983, mostrando siempre una línea creciente de desarrollo y rentabilidad. Confiamos y creemos plenamente en que nuestra fortaleza recae en brindar servicios financieros a aquellas personas y empresas que, al igual que nosotros, creen en un futuro verde para México.



> Visión

Entendemos los servicios financieros como una herramienta importante para que empresas y ciudadanos actúen con mayor responsabilidad en torno al cuidado y conservación del medio ambiente. Creemos que la sustentabilidad es un enfoque de negocio rentable que crea valor a largo plazo para nuestros accionistas.



> Misión

Ser líderes en México en el sector de servicios financieros que privilegia la sustentabilidad como eje de negocio; en beneficio mutuo de las empresas y de las personas.



> Valores

- Compromiso
- Ética
- Profesionalismo
- Servicio de excelencia
- Transparencia
- Trato justo
- Sustentabilidad

Ofrecemos una alternativa sustentable de servicios bancarios a través de vehículos financieros, INTEGRALES Y MULTIDISCIPLINARIOS, que nos permiten dar más y mejor valor a nuestros Clientes y audiencias.

- CIBanco de Bolsa
- CIBanco Fondos
- Fimecap
- Finanmadrid
- CITDA
- CIBanco Estrategia

Nuestra Trayectoria



2017

- Emisión de **Tarjetas de Crédito Oro**.
- Adhesión al **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas.
- Primer Distintivo **Empresa Socialmente Responsable**.

2018

- Apoyo a los **Principios de Banca Responsables** de UNEP-FI.
 - **190** Sucursales.
 - **2,803** Empleados.
- Contrato de compra y venta de **energía renovable** para la operación del Banco.

2015

- CIBanco alcanza la **cobertura nacional** con 181 sucursales en 71 ciudades.
- **Informe de sustentabilidad** bajo los estándares internacionales GRI.

2016

- Nace **CICash Multicurrency Student**.
- Adhesión al **Protocolo de Sustentabilidad** de la Asociación de Bancos de México (ABM).



2011

- Inician operación **CI Casa de Bolsa** y **CI Fondos**.

2012

- Cambio de imagen y filosofía corporativa.
 - Adquisición de **Finanmadrid México**.
- Nuevos vehículos financieros entran en operación: **CITDA** y **Fimecap**.
- Nace la **Banca Móvil** (CIMóvil).

2013

- **Primer reporte de Principios de Ecuador**. CIBanco fue la primera institución financiera mexicana en adherirse en 2012.

2014

- **Adquisición y fusión con BNY Mellon México** para convertir a CIBanco en el número uno del negocio fiduciario del país.
- **CI Estrategia** empieza operación.

1983

- **Consultoría Internacional (CISA)** inicia operaciones en el mercado financiero mexicano.

2008

- Nace **CIBanco S.A.** como una **institución de Banca Múltiple**.
 - 100 Sucursales.
 - 1,000 Empleados.

2010

- Empiezan a operar la **Banca Electrónica (CINet)** y la **Banca Telefónica (CIDirecto)**.



Cifras Relevantes

Ética y Gobierno Corporativo

La visión de negocio sustentable de CIBanco se basa en su estructura corporativa y ética.



8,699 horas de formación ética y normativa.

Certificado de Calidad ISO 9001 al Sistema de Prevención de Lavado de Dinero.

Sustentabilidad Económica

La fortaleza económica de CIBanco radica en su portafolio de productos verdes y la satisfacción de sus Clientes.



13.31% de ICAP.

11% de nuestra cartera es verde.

Reinversión de 100% de las utilidades en el negocio.

Sustentabilidad Social

El crecimiento sustentable de CIBanco se debe al constante diálogo con nuestros grupos de interés.



\$61 millones invertidos en causas sociales.

768 nuevas contrataciones.

16% de reducción en la tasa de rotación.

\$4.2 millones invertidos en capacitación.

Sustentabilidad Ambiental

La recompensa de CIBanco por su visión de negocio sustentable es aportar al cuidado del medio con soluciones financieras.



1,386 ton de CO₂ se dejaron de emitir por nuestros Productos Verdes.

93,453 kWh de energía limpia se utilizaron para la operación del Banco.

7 ton de papel fueron recicladas.

Carta del Presidente

(102-14 y 102-15)

En 2018 CIBanco cumple 10 años como una Institución de Banca Múltiple, sin embargo, sus inicios se remontan 35 años atrás con la operación de Consultoría Internacional S.A. Esta trayectoria habla de la rentabilidad, proyección y sustentabilidad del negocio. La cual ha sido marcada por 4 factores claves de éxito que nos permiten estar hoy con ustedes.

El primero, **una clara visión de negocio**, respaldada por un experimentado y comprometido Gobierno Corporativo. Una estructura organizacional ética y transparente en pleno cumplimiento con las disposiciones legales inherentes al negocio. Y una cultura interna alineada al profesionalismo y a brindar un servicio de excelencia.

Segundo, **la fortaleza de nuestro desempeño económico**, gracias a la variedad de servicios y productos que brindamos en alianza con vehículos financieros como: CIGasa de Bolsa, CIEstrategias, entre otros. A la reinversión del 100% de las utilidades para garantizar el crecimiento del negocio. Al 97% de satisfacción de nuestros Clientes y al posicionamiento de nuestra marca.

Tercero, **el crecimiento constante y sustentable** en todos los aspectos: 46% más de activos, 20% más de Clientes, 6% más empleados, 35% más inversión en capacitación y más de 9,697 personas beneficiadas por la inversión social del Banco. Creemos para dar respuesta a las necesidades de nuestros Clientes, empleados y demás grupos de interés.

Y cuarto, **la recompensa a nuestro entorno natural** con productos y servicios financieros que ayudan a reducir la generación de emisiones y con ello el cambio climático. Tan solo, en 2018, CIPanel Solar y CIAuto Verde, más la utilización de celdas solares para la operación del Banco evitaron la emisión de 1,435 ton de CO₂e. El 53% de nuestras transacciones financieras se hacen por medios digitales y el consumo de papel a nivel interno se redujo en un 12% por la implementación de una política de impresión a doble cara.

También se firmó un contrato de compra y venta de energía renovable, con el cual se podrá abastecer el 90% de la demanda del Banco.

Hoy CIBanco impacta a 5 de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, al ofrecer productos y servicios financieros ambiental y socialmente responsables, dando trabajo digno e impulsando el crecimiento económico del país con transparencia.

En 2019, daremos un importante paso para seguir consolidando nuestra sustentabilidad, integraremos cuatro de nuestras oficinas corporativas en la Ciudad de México en un edificio con lo cual se mejorarán procesos, reducirán consumos y emisiones, aportando también a la calidad de vida de nuestros empleados y facilidades a nuestros Clientes.

Todos estos logros y los que vienen debemos agradecerlos a nuestros Clientes, que han confiado y compartido con nosotros una visión sustentable de país. También agradecemos a nuestros empleados y consejeros, que con su trabajo y dedicación nos permiten ser mejores. Y en general agradecemos a todos nuestros aliados financieros y sociales, proveedores y sociedad en general por caminar con nosotros esta trayectoria sustentable.

Jorge Rangel de Alba Brunel
Presidente del Consejo de Administración

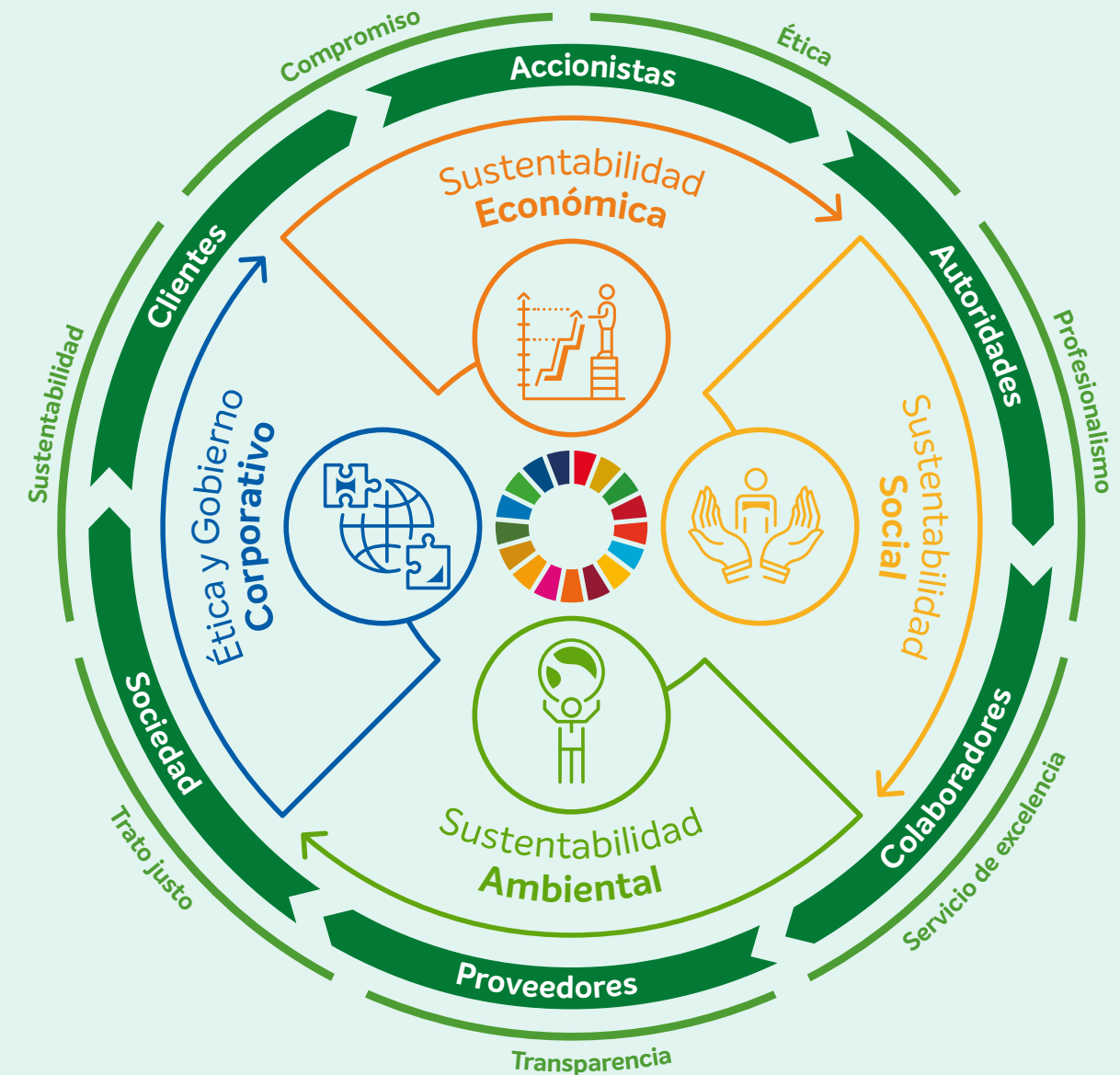
Gestión de la Sustentabilidad

La sustentabilidad es una estrategia integral de negocio que impacta a todos nuestros grupos de interés y el desempeño económico, social, ambiental y ético del Banco.

La sustentabilidad de CIBanco se gestiona a través de un área interna y un comité externo. Se monitorea y evalúa por medio del informe anual que utiliza GRI estándares y es verificado por un externo independiente.

El principal marco de actuación del Banco en términos de sustentabilidad está establecido en su Modelo de Sustentabilidad, el cual integra nuestra filosofía corporativa, grupos de interés, valores y áreas de impacto en alineación al Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

➤ Modelo de Sustentabilidad



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Apoyamos 5 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



Para más información:

Consulta la reseña curricular de los integrantes del Comité en los Informes 2016 (pág. 34-35) y 2017 (pág.12).

Comité Externo de Sustentabilidad

Es un ente independiente a la operación del Banco que fortalece el sistema interno de gestión y permite realizar proyectos que impulsan, monitoreen y evalúen la sustentabilidad de la Institución. Este Comité trabaja de manera paralela, pero independiente a la Dirección de Sustentabilidad, sin embargo ambos reportan directamente a la Presidencia del Comité Ejecutivo.

Funciones del Comité Externo de Sustentabilidad

- Identificar nuevos negocios con una dimensión de sustentabilidad.
- Identificar y valorar riesgos ambientales en la cartera de negocios.
- Desarrollar metodologías de análisis sobre el desempeño y el perfil ambiental de Clientes y proyectos para fines de Banca Verde (tasas y plazos preferenciales).
- Revisar lineamientos y normas de la operación verde del Banco.
- Promover y ejercer relaciones públicas en materia de sustentabilidad.
- Valorar elementos de diseño en sucursales.
- Analizar vulnerabilidades en la operación verde del Banco.
- Capacitar internamente al personal del Banco.
- Dar soporte a la Dirección de Sustentabilidad dentro del Banco.

Miembros del Comité Externo de Sustentabilidad

- Julio Madrazo García – Presidente del Comité
- Gabriel Quadri de la Torre
- Gustavo Alanís Ortega
- Françoise Lavertu
- Rodrigo Villar Esquivel



(102-46)

La definición del contenido del informe es resultado del estudio de **materialidad** realizado en 2017, que incluyó de forma directa la perspectiva de empleados, y de forma indirecta a los demás **grupos de interés** del Banco.

El contexto de sostenibilidad en

CIBanco está enmarcado en su modelo y comité externo. La **exhaustividad** del informe es acreditada por su verificación externa, así como la comparabilidad de los indicadores y el seguimiento que se da a los mismos, además de los retos planteados cada año.

Grupos de Interés

(102-40, 102-42, 102-43)

CIBanco busca consolidar lazos de confianza que permitan conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, con el fin de tener una relación de mutuo beneficio.

Solamente empleados y directivos son tomados en cuenta para el proceso de elaboración del informe de sustentabilidad.

En la siguiente gráfica se muestra los grupos de interés identificados por el Banco, teniendo como base el Código de Conducta de la organización, que marca los principios de interacción con los mismos. Además evidenciamos algunos canales de comunicación que mantenemos con ellos y la frecuencias de contacto.



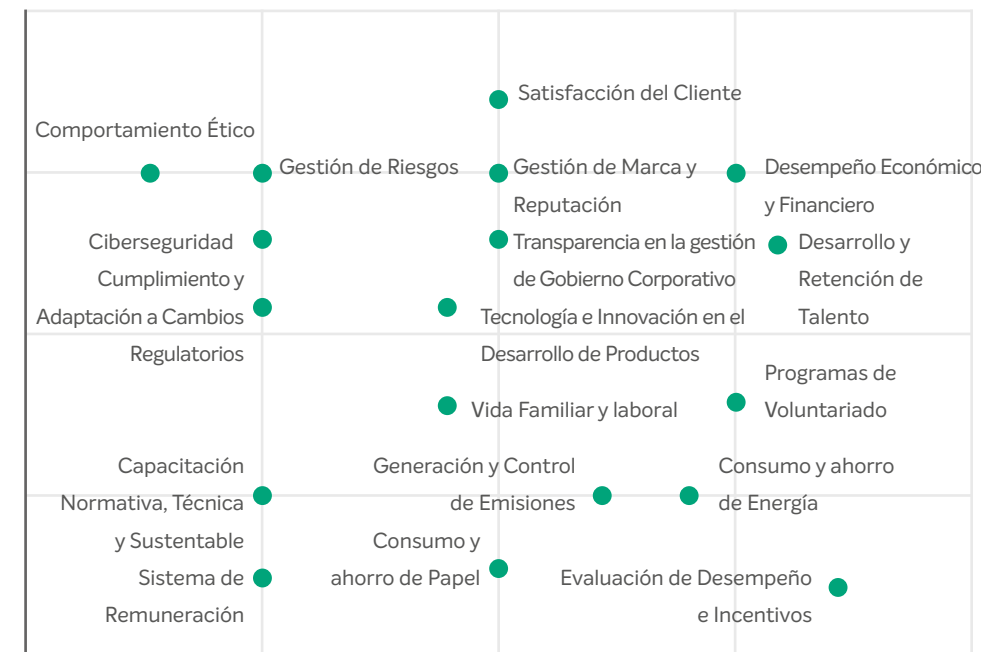
Materialidad

(102-44, 102-46, 102-47)

Los asuntos materiales claves para la sustentabilidad de CIBanco se determinaron en el estudio de materialidad del año anterior y en este reporte se retoma dicho estudio, al considerar que no se ha cambiado de manera significativa las actividades e interés del Banco.

La materialidad del año anterior está en alineación a los intereses de los empleados y directivos del Banco, a quienes se encuestó y entrevistó, respectivamente, para ponderar el nivel de relevancia de cada asunto y así identificar sus principales intereses y preocupaciones en relación con la sustentabilidad de CIBanco.

Para más información: Consulta los resultados de la encuesta a empleados o más detalles sobre el estudio de materialidad en el Informe 2017 (pág. 14-16) [aquí](#).



Ética y Gobierno Corporativo

Nuestra sólida estructura corporativa y ética empresarial nos han permitido forjar y posicionar una visión de negocio sustentable y rentable.



- Respaldo por Valores Corporativos:
- Transparencia
 - Ética



ASUNTOS MATERIALES

- Gobierno Corporativo
- Gestión de riesgos/Ciberseguridad
- Comportamiento ético
- Adaptación a cambios regulatorios



- Gestionados a través de:



➤ Impacta en:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Meta 16.5: reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.



RETO 2017

Reforzar los controles y mecanismos internos de medición de riesgos sociales y ambientales en créditos otorgados.



LOGRO 2018

Sexto Reporte de Principios de Ecuador.



RETO 2019

Programa de Sensibilización de controles para la medición de riesgos socio ambientales.



Gobierno Corporativo

33% de nuestros consejeros son independientes.

➤ Contamos con un **Comité de Auditoría totalmente independiente.**



Ética Empresarial

15% de incremento en las horas de formación normativa.

5 Años consecutivos reportando bajo el GRI.



Ciudadano Corporativo

Somos parte de los **Principios de Banca Responsable** de UNEP FI.

➤ **2 años consecutivos** con el Distintivo de **Empresa Socialmente Responsable.**



➤ Gobierno Corporativo

(103-2, 103-3, 102-18, 102-22)

CIBanco se ha consolidado como una Institución con fuerte estructura corporativa, alto reconocimiento y amplia trayectoria en el mercado financiero mexicano, lo que permite mantener su rentabilidad y posicionamiento.

Esto se debe, en gran medida, a la implementación de una visión de negocio sustentable y al liderazgo del Consejo de Administración. A la gestión y control de riesgos, la consolidación de una cultura ética y transparente por parte de los empleados, directivos y consejeros.



(102-22)

Para más información:

Consulta el currículum completo de los integrantes del Consejo de Administración [aquí](#).

ODS 16:

CIBanco promueva la justicia y la paz siendo una organización con una sólida ética empresarial y ejecutando mecanismos de control para la prevenir actos de corrupción.



➤ Consejo de Administración

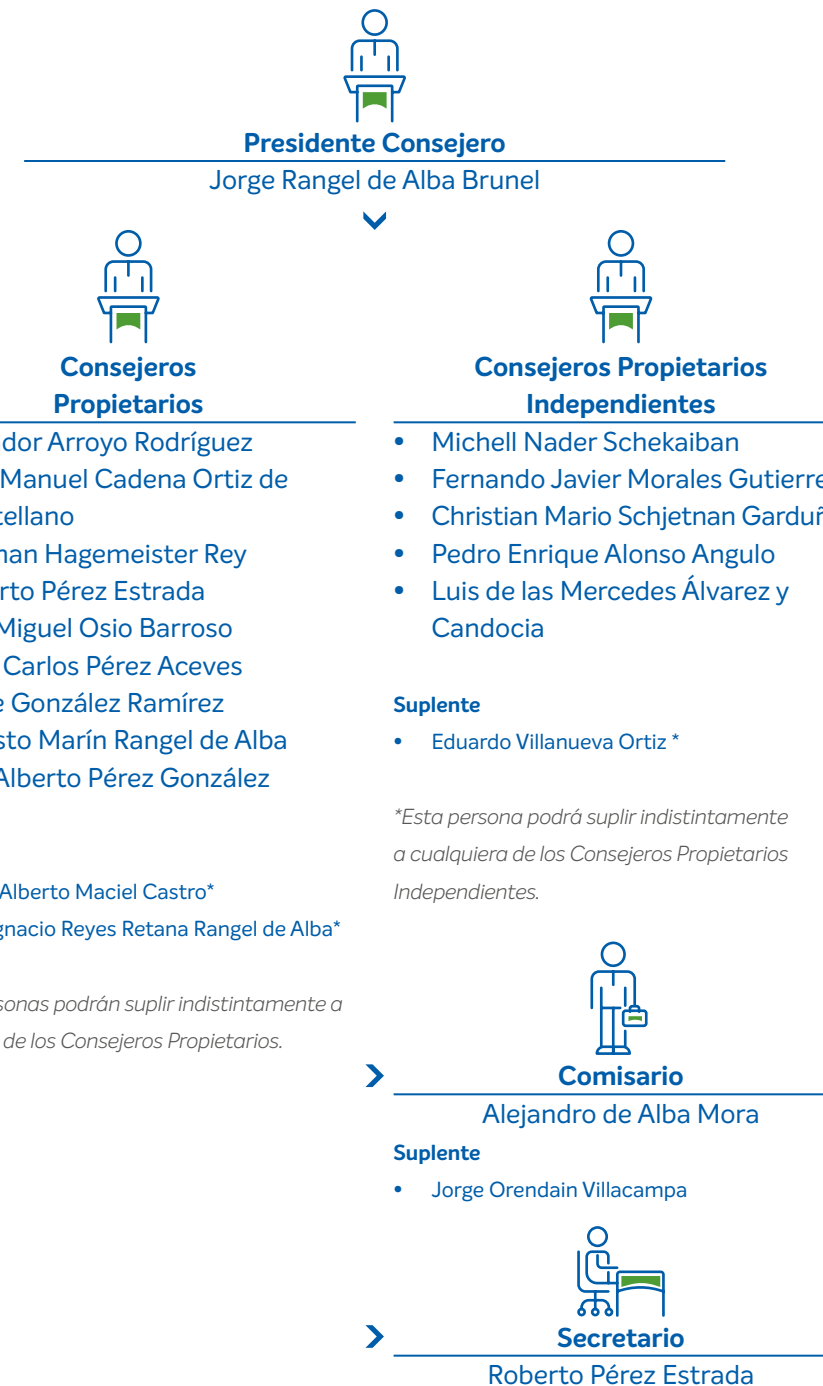
El Consejo de Administración, máximo órgano de gobierno, es un mecanismo estratégico para la implementación y gestión sustentable del negocio, su función es indispensable para garantizar a nuestros grupos de interés una eficiente y transparente administración de los recursos, en constante alineación al control de riesgos y apego a la visión de negocio que voluntariamente hemos adquirido.

Asimismo, el consejo y sus comités fungen como órganos dirigentes para la consolidación y gestión de una cultura interna ética y transparente; además guían al Banco en los procesos de adaptación ante cambios regulatorios, económicos y sociales que pudieran afectar la operación o rentabilidad del negocio.



33%

de los integrantes del Consejo de Administración son independientes, con un promedio de edad de 57 años.





Funciones del Consejo

Definir la visión estratégica de CIBanco, ejecutarla, controlarla y evaluarla es una de las funciones claves del Consejo, para lograrlo se apoya en sus Comités y su estructura administrativa. Asimismo, se encarga de:

- Aprobar los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación.
- Establecer políticas y mecanismos de control que aseguren, regulen y promuevan el adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para la operación.
- Implementar políticas y mecanismos de control necesarios que garanticen la disponibilidad, confidencialidad y continuidad en la contratación de servicios con proveedores y corresponsales.
- Desarrollar políticas y procedimientos de control que garanticen la seguridad, integridad, confidencialidad y continuidad en la celebración de las operaciones y prestación de servicios al público, mediante sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.
- Aprobar el Código de Ética y Conducta del Banco, así como su divulgación y aplicación, en coordinación con la Dirección General.



Comités del Consejo de Administración (102-20)

El Consejo de Administración cuenta con el apoyo de cuatro Comités para delegar, controlar y evaluar los asuntos económicos, sociales, financieros y operacionales de la Institución.

- Comité de Auditoría.
- Comité de Sistemas.
- Comité de Comunicación y Control.
- Comité de Administración Integral del Riesgo.

> Gestión de Riesgos y Cumplimiento

(102-11, 102-20, 102-30)

La gestión integral de los riesgos y el cumplimiento en CIBanco se apoya a nivel interno, en tres importantes pilares: la Dirección de Administración Integral de Riesgos, la Dirección de Cumplimiento y la Dirección de Control Interno.

En conjunto, las tres direcciones integran los mecanismos y la estructura con los que el Consejo delega, monitorea y evalúa los riesgos inherentes al negocio además de vigilar el cumplimiento de sus disposiciones en los ámbitos: económico, financiero, tecnológico, social, administrativo, etcétera.



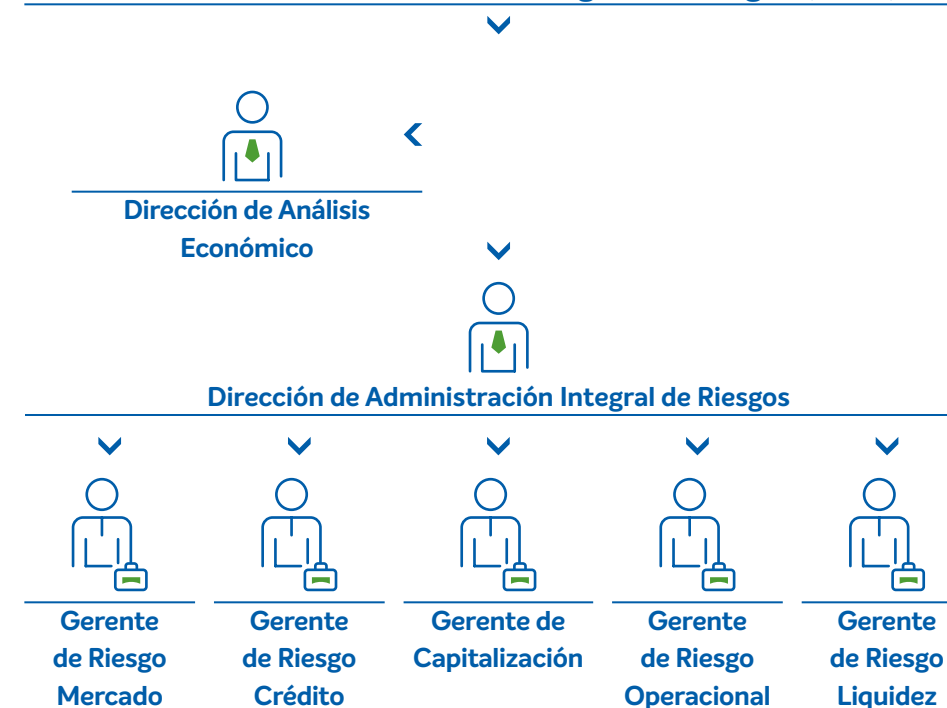
Para más información:

Consulta los acuerdos recientes de la Junta de Accionistas [aquí](#).
(Sección: Estados financieros, ACUERDOS DE ASAMBLEA DE ACCIONISTAS)

Dirección de Administración Integral de Riesgos (103-1, 103-2 y 103-3)

Desarrolla y gestiona los objetivos, lineamientos y procedimientos que nos ayudan a identificar, medir, vigilar, limitar, controlar e informar los distintos tipos de riesgos a los que se expone el Banco. La tipología de los riesgos y la estructura de la Dirección de Administración Integral de Riesgos se describen a continuación:

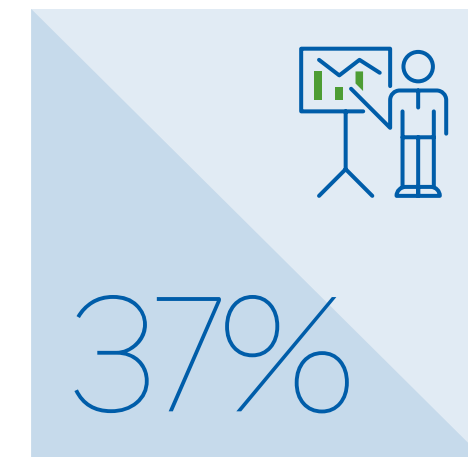
Dirección de Administración Integral de Riesgos (DAIR)



La Dirección de Administración Integral de Riesgos reporta directamente al Comité de Administración Integral del Riesgo, constituido por integrantes del mismo Consejo de Administración.

Los fundamentos rectores para organizar la Administración Integral de Riesgos en el Banco son:

- Definición clara de objetivos, políticas y procedimientos para la administración de los distintos tipos de riesgos, sean estos cuantificables o no cuantificables.
- Funciones alineadas por tipo de riesgo.
- Transparencia en la delimitación de funciones, incluyendo la independencia entre la Dirección de Administración Integral de Riesgos y las áreas de negocio.
- Claridad en los perfiles de puestos a todos los niveles.



del personal recibió en 2018 capacitación en temáticas relacionadas a la gestión de riesgos.





Dentro de la estructura de Administración Integral de Riesgo, los siguientes actores son fundamentales:

- **Auditor Externo**, contratado por el Consejo de Administración, para revisar y vigilar el funcionamiento correcto y el cumplimiento de las normas y políticas de riesgo en toda la Institución.
- **Auditor Interno**, designado por el Consejo de Administración para revisar y vigilar, independientemente de la Dirección de Administración Integral de Riesgos, el correcto funcionamiento y el cumplimiento de las normas y políticas de riesgo en la Institución.
- **Contralor**, responsable de identificar y evaluar que los controles propicien el cumplimiento de la normatividad interna y externa en la realización de las operaciones. También, debe asegurar que la concertación, documentación, registro y liquidación diaria de las operaciones se realice conforme a las políticas y procedimientos establecidos en los manuales de CIBanco y en apego a las disposiciones legales aplicables.
- **Director General**, responsable de promover la cultura de administración integral de riesgos dentro de la organización y asegurar el correcto funcionamiento e interacción de las distintas áreas generadoras de riesgo con la Dirección de Administración Integral de Riesgos.
- **Unidades de Negocio**, por su naturaleza, son generadoras de riesgo y, por ende, tienen la obligación de seguir las políticas y procedimientos definidos en los manuales de gestión de riesgos y acatar las recomendaciones de la Dirección para reducir la exposición de CIBanco a los distintos riesgos.

Dirección de Control Interno

La principal función de esta área es mantener la operación del Banco en un ambiente de orden, sistematización y transparencia, que garanticen la seguridad necesaria para la mitigación de los riesgos a los que podría estar expuesta la Institución. Asimismo, se encarga de cumplir con las disposiciones normativas establecidas en leyes y reglamentos, además de asegurar el apego a las políticas y lineamientos internos, a fin de transmitir confianza a Clientes y usuarios de nuestros productos y servicios, a accionistas y al público en general.

El control interno contribuye a:

- La prevención y detección de fraudes, errores u omisiones negligentes y/o dolosas.
- La precisión e integridad en los registros contables de las operaciones realizadas por el Banco.
- La preparación oportuna y confiable de información financiera, administrativa, operativa y jurídica.
- La guarda y custodia de los activos del Banco.
- El cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables.
- El uso adecuado de los recursos humanos y materiales del banco.



Dirección de Cumplimiento

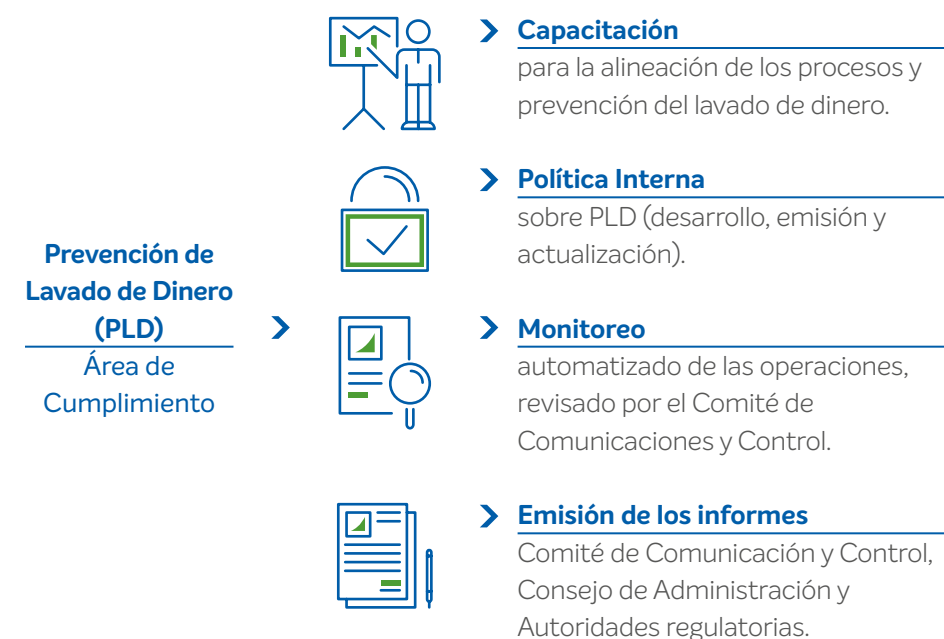
Con el objetivo de consolidar en CIBanco una cultura de cumplimiento, esta Dirección en coordinación con la Dirección de Administración Integral de Riesgos y Dirección de Control Interno implementa procesos, que de forma integral muestre a los accionistas, autoridades y demás grupos de interés el cumplimiento de los lineamientos, éticos, financieros, legales y administrativos que atañen al negocio.

Entre las funciones de la Dirección de Cumplimiento se encuentran el mantener y administrar bajo los más altos estándares de calidad el Sistema de Prevención de Lavado de Dinero de la Institución. Actualmente certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

El Sistema de Prevención del Lavado de Dinero tiene un alcance total a toda la organización y se respalda en tres procesos claves:

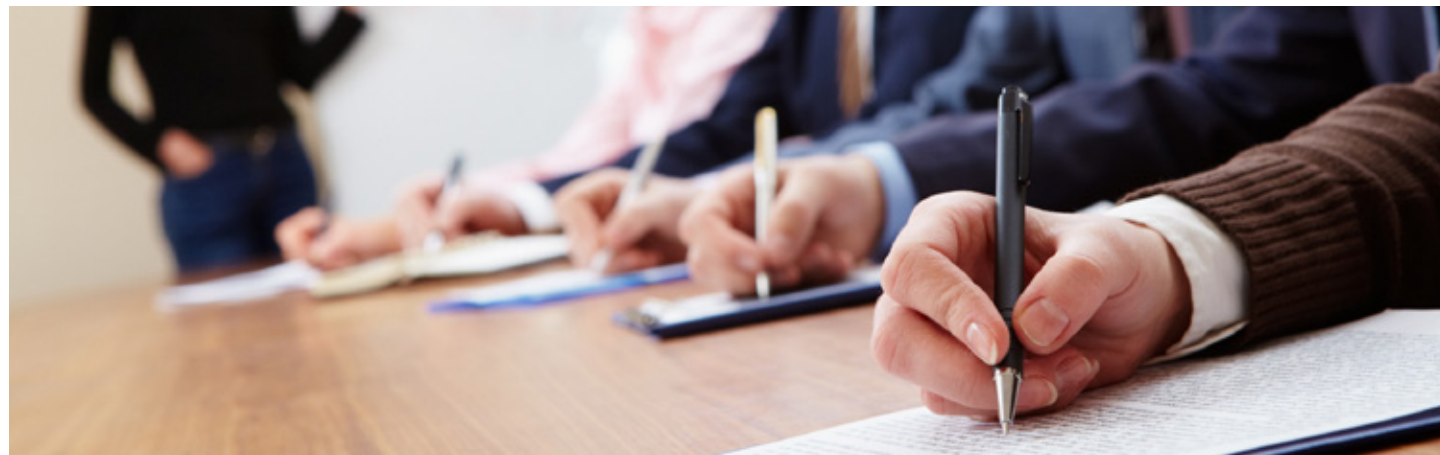


A nivel interno se gestiona un ciclo virtuoso para la prevención y control del lavado de dinero y así asegurar que nuestra actividad comercial no se relacione con actos ilícitos, en apego a la normatividad aplicable. El proceso que se cumple es:



horas de capacitación en Prevención de Lavado de Dinero frente al año anterior.





187

horas de capacitación se impartieron en 2018 a directivos y personal administrativo en estrategias para la prevención de actividades ilícitas relacionadas a la corrupción.

Dentro de la Dirección de Cumplimiento también se gestionan y evalúan los riesgos relacionados a la corrupción. Por medio de un cuestionario el personal debe declarar y exponer sus vínculos familiares, conyugales o personales, con representantes de la autoridad o gobierno.

El objetivo de este cuestionario es identificar al personal políticamente expuesto, quienes firman una declaratoria donde aseguran que su relación no tendrá injerencia con sus funciones y responsabilidades dentro de Banco, además se les realiza un cuestionario adicional para identificar el tipo relación o vínculo que se tiene con políticos y administradores públicos.

Adicional, CIBanco pone a disposición de los empleados políticamente expuestos un medio de comunicación, denuncia y asesoramiento, a cargo del Oficial de Cumplimiento, con el cual se atiende y previene la materialización de algún riesgo relacionado a la corrupción con entes gubernamentales. Todo el procedimiento esta respaldado en las políticas y manuales del Sistema de Prevención del Lavado de Dinero.



> Ética Empresarial

(103-2 y 103-3)

El cumplimiento ético de CIBanco está resguardado por nuestro Código de Conducta, que es expuesto y presentado a toda la organización a través de un programa de capacitación y es evaluado por nuestra estructura corporativa para mantener su continua mejora. Es así, como nuestro Código respalda nuestra operación interna y externa para cumplir y respetar los estándares éticos marcados por regulación y cultura corporativa.



> Código de Conducta

(102-16 y 102-17)

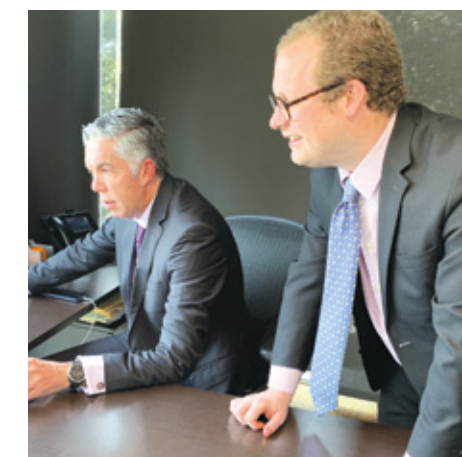
Nuestro Código de Conducta es el principal marco normativo y ético, el cual, compartimos con las empresas o vehículos financieros¹ con los cuales entablamos relaciones y procesos.

El Código brinda certidumbre y confianza a grupos de interés sobre el actuar del Banco, garantiza la capacitación y vigilancia de principios rectores como:

- Cumplimiento de la Regulación Aplicable.
- Competencia Justa.
- Prácticas de Venta.
- Intolerancia de Prácticas Corruptas.
- Confidencialidad de la Información.
- Información Privilegiada.
- Conflictos de Interés.
- Preservación de la Reputación y Nombre de la Empresa.
- Prevención de Lavado de Dinero.
- Estándares de Conducta en el Lugar de Trabajo.



Por segundo año consecutivo recibimos el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable por Cemefi.





*Un empleado puede tomar 2 o más cursos normativos en el año, los cuales abarcan diversidad de temáticas y modalidades.

(102-17)

Enfatizamos la correcta aplicación y vivencia del Código con mecanismos internos y externos para el asesoramiento y/o denuncia en pro de la conducta ética de la Institución. Ejemplo de ello, es nuestro Buzón Anónimo (de uso interno), al cual se puede acceder por nuestro portal interno (INTRANET). Los funcionarios o empleados pueden reportar las operaciones que, a su juicio, pudieran considerarse como inusuales o preocupantes, siendo estas últimas las relacionadas con conductas poco éticas de algún colaborador. Este medio es normado por la Dirección de Cumplimiento.

A nivel externo por medio de nuestro portal de internet, contamos con una liga para el envío de correos electrónicos por parte del público en general, en donde además de hacer consultas o incluso presentar alguna queja, también se pueden denunciar conductas inusuales de los empleados con el cliente. Este medio es normado por la Dirección de Auditoría.

Nuestro Código, también marca nuestros principios de interacción y relación con los diferentes grupos de interés y por medio de un curso de inducción, el personal de nuevo ingreso es capacitado sobre el Código y los diferentes procesos internos, para garantizar que los valores y estándares legales y éticos de la organización se difundan y permeen en cada proceso.

> Venta Transparente de Productos y Servicios

(102-11)

Contamos con un Comité de Nuevos Productos y Servicios, presidido por el Director General del Banco, ante el cual se presentan las propuestas de nuevos productos y servicios a ofrecer.

Asimismo, vigila y valida que todo producto, nuevo o ya establecido, cumpla con las disposiciones legales sobre publicidad, promoción, venta y etiquetado que dicta la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) u otros organismos normativos.

Una vez que se aprueba el lanzamiento del producto o servicio, el líder del proyecto es el encargado de organizar los grupos de trabajo para atender los asuntos relacionados con sistemas, procesos, manuales y cualquier otro tema que sea necesario para la implementación, venta y gestión del producto.



El Primer Banco Verde de México

> Ciudadano Corporativo Responsable

(102-12 y 102-13)

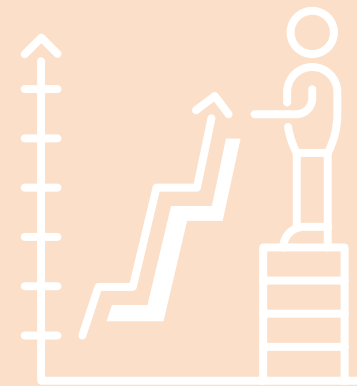
En 2012 fuimos el primer banco mexicano en adoptar los Principios de Ecuador, que son directrices sobre los riesgos medioambientales para el financiamiento de proyectos. Además, formamos parte de La Iniciativa Financiera de ONU Medio Ambiente (UNEP FI), con el objetivo de impulsar las finanzas responsables y el desarrollo sustentable. Somos firmantes del Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México y contamos con un comité externo de sustentabilidad, que soporta y asesora al banco en esta temática.



Cumplimos 2 años como signatarios del Pacto Mundial de la Naciones Unidas en México.

Sustentabilidad Económica

CIBanco mantiene su fortaleza económica para generar crecimiento social y recompensar el entorno natural y social. Nuestro desempeño económico y rentabilidad son el resultado de la satisfacción de nuestros Clientes, el posicionamiento de nuestros productos y la estrategia de negocio.



Respaldo por Valores Corporativos:

- Trato justo
- Servicio de excelencia



ASUNTOS MATERIALES

- Desempeño económico y financiero
- Satisfacción del cliente
- Gestión de marca y reputación
- Tecnología e innovación en el desarrollo de productos



Gestionados a través de:



Impacta en:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

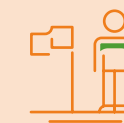


Meta 7.2: aumentar la proporción de energía renovable.



RETO 2017

Ofrecer productos de Inversión de CI Fondos a través de las sucursales del Banco.



LOGRO 2018

Se modificaron los estatutos del Banco para que pueda actuar como distribuidor de acciones de fondos de inversión.



RETO 2019

Actualizar el modelo de atención a Clientes.

Lanzamiento de crédito CIPanel Solar para empresas.



Desempeño Económico

15% de incremento en el valor económico generado por el Banco.

46%+ en activos.



Clientes

97% de satisfacción de Clientes.

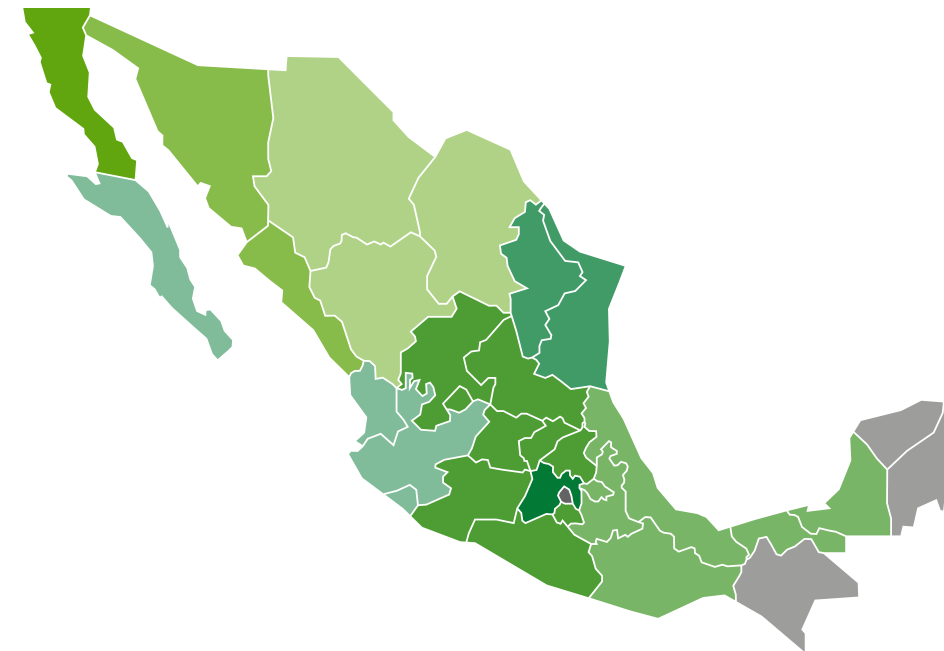
53% de nuestras transacciones son digitales.



Productos Verdes

11% de nuestra cartera es de Productos Verdes, que ayudan a reducir el cambio climático.

45%+ de créditos CIPanel Solar.



Centro Regional	Empleados
1. Metropolitana	1,472
2. Sureste	108
3. Bajío	195
4. Occidente	266
5. Oriente	210
6. Noreste	130
7. Noroeste	137
8. Norte	103
9. Estado de México	121
10. Baja California	61
Total	2,803

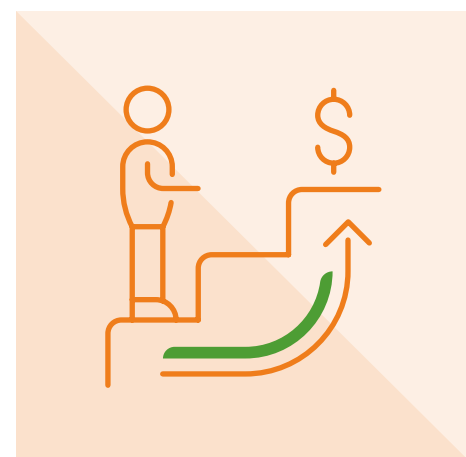
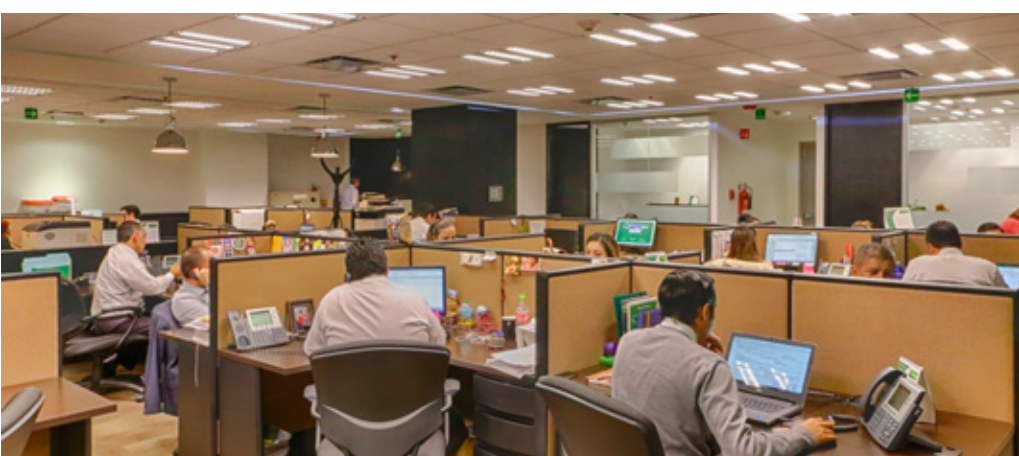
Contamos con la confianza de **90,000 Clientes**, 62% de los cuales son personas y 38% empresas.

74
Ciudades y Centros turísticos relevantes.

Cobertura Nacional a través de **10** Centros Regionales.

268
ATM's.

190
Sucursales.



Desempeño Económico

(102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-45, 201-1, 103-2 y 103-3)

La fortaleza económica de CIBanco¹ se sustenta en las alianzas y sinergias generadas entre un grupo multidisciplinario de vehículos financieros aliados, integrados bajo una misma visión de generación de valor compartido entre el Banco, sus Clientes y aliados.

Nuestra trayectoria y alcance crecen, en 2018 logramos:

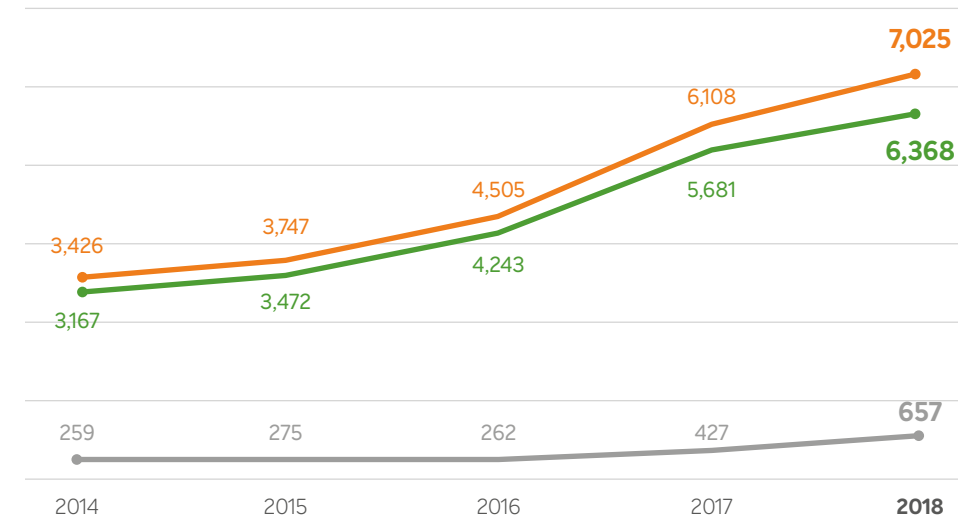
- 6% más empleados a nivel nacional.
- 25% más ATM's
- 1% más sucursales
- 20% más de Clientes

¹ CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple. Ubicada en Av. Paseo de las Palmas No. 215, Piso 7, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Ciudad de México. Sus principales actividades económicas comprenden, entre otras, la recepción de depósitos, la aceptación de préstamos, el otorgamiento de créditos, la operación con valores, divisas y derivados, así como la celebración de contratos de fideicomiso. Tiene al cierre de 2018 dos subsidiarias: CI Fondos, S. A. de C. V. (CIBanco posee el 99.96 % del capital social) y Finanzas México, S. A. de C. V. SOFOM (CIBanco posee el 99.99 % del capital social).



Valor Económico CIBanco (201-1)

(cifras en millones de pesos)



■ Valor Económico Generado ■ Valor Económico Distribuido ■ Valor Económico Retenido



El desempeño económico y financiero de CIBanco crece en forma sustentable, alineado a los intereses de sus accionistas y grupos de interés.



El valor económico distribuido por el Banco

incrementó en un

12%

frente al año anterior.

Banca Comercial enfocada para personas de los segmentos A-B

(102-6)



Personas



A/B



C(-) / C / C(+)

Convenios Gubernamentales para financiar al segmento D



D(-) / D / D(+)

E



Empresas

Corporativos

Medianas & Grandes

PyMes

Pequeñas

Asesoría y Admin. Fiduciaria de grandes emisiones

Banca Empresarial enfocada en medianas y grandes empresas



CIBanco mantiene su fortaleza financiera y crecimiento orgánico a través de la reinversión de sus utilidades, lo que permite soportar el crecimiento y sostenibilidad del negocio.

(102-7)	2014	2015	2016	2017	2018
Activos	20,391	24,119	30,825	36,196	52,991
Captación Tradicional	12,633	14,286	20,175	21,648	32,597
Capital	1,547	1,790	2,053	2,664	3,242
Utilidad Neta	218	242	264	309	562
ICAP	13.57	13.56	12.88	13.7	13.31%
Portafolio de Crédito	5,962	7,241	9,068	9,485	11,468

Total de Transacciones en 2018

(enero a diciembre):

4,653,263

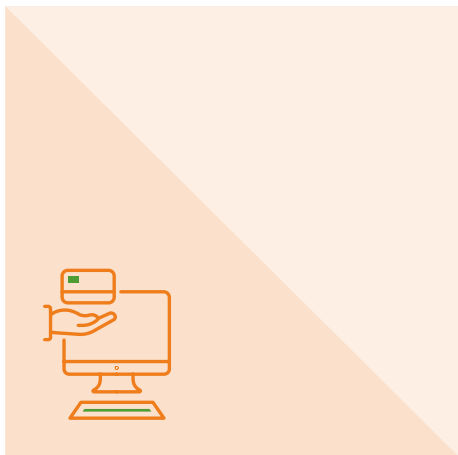
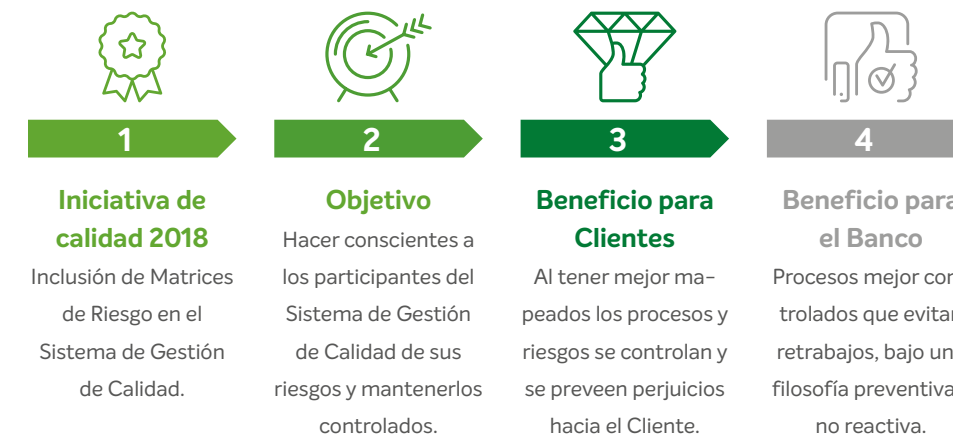
	Medio	Descripción	Total de Transacciones	Porcentaje de Transacciones frente al total del Banco
Medios digitales	CI Net	46,030 Usuarios activos	1,067,074	23% 53% de las transacciones del Banco se realizan por medios digitales
	CI Móvil	5,864 Usuarios activos	1,418,887	30%
Medios tradicionales	Cajero Automático	146 propios 119 por convenio	1,289,521	28% 47% de las transacciones del Banco se realizan por medios tradicionales
	Sucursal Bancaria	190 sucursales en 74 ciudades	877,781	19%



CIBanco apoya la digitalización de sus servicios para hacer más sustentable su operación y relación con Clientes.

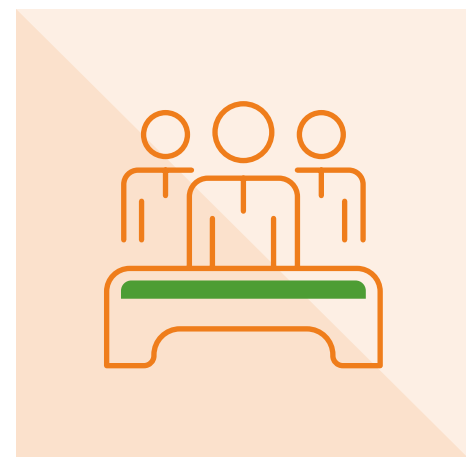


CIBanco cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, certificado bajo la norma ISO 9001:2015 para la prevención de lavado de dinero. La política central de este sistema es: **Nuestro compromiso es ofrecer seguridad y satisfacción al Cliente, apegando nuestras operaciones a las disposiciones nacionales e internacionales y mejorando nuestros procesos de trabajo.** Esta política de calidad es revisada por la Dirección de forma anual para asegurar su vigencia y actualidad.



Conoce todo el portafolio de servicios que CIBanco puede ofrecer a personas físicas y morales en:
<http://www.cibanco.com/es/cibanco/home>

Otro mecanismo para gestionar, monitorear e impulsar la satisfacción de nuestros Clientes son las encuestas, que nos permiten identificar áreas de oportunidad y fortaleza en relación con el servicio ofrecido, profesionalismo, facilidades del producto o procesos, entre otros.



> Clientes (102-17)

El correo de Atención a Clientes es un canal de contacto para mantener comunicación con nuestros Clientes. Por este medio se reciben sus quejas, inquietudes y solicitudes, relacionadas a los servicios ofrecidos por el Banco. Funciona a través de un correo electrónico, y si el cliente lo requiere se le contacta vía telefónica para brindarle la asesoría directa.

De total de casos recibidos en el Buzón de Atención al Cliente durante 2018 los productos con mayor registro de aclaraciones son:

CICash Multicurrency con un 45% del total de las aclaraciones y **CIAutomotriz** con un 16% del total de las aclaraciones.

El área de Calidad es responsable del seguimiento puntual de cada una de las solicitudes, las cuales se introducen a una matriz con la finalidad de realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de las mismas, y así detectar cualquier tipo de áreas de oportunidad en los procesos que cuenten con mayor número de incidencias. Adicional, de la mano con las áreas involucradas, se busca generar procesos de mejora continua que reduzcan riesgos y garanticen la satisfacción del Cliente.

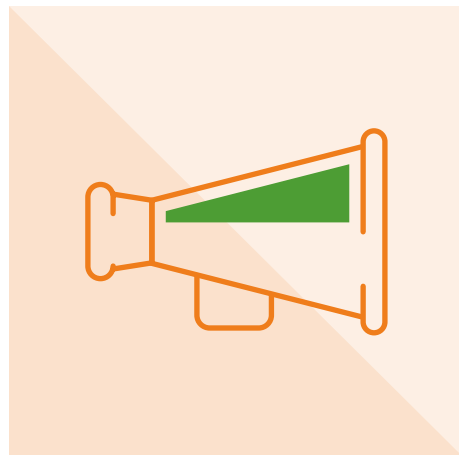
Durante 2018 incrementó en un 2% el total de encuestas realizadas a nuestro Clientes para medir su satisfacción. Las encuestas son realizadas por el personal interno del Banco y el medio por el cual se realizan fue correo electrónico.

> **1,125 Clientes**

> **97% de satisfacción** en relación a:

- Profesionalismo
- Tiempo de respuesta
- Trato amable
- Conocimiento del producto
- Facilidades del proceso





Marketing

Por medio del área de marketing se gestionan campañas de mercadotecnia y publicidad que favorecen el posicionamiento de nuestra marca y productos, además de medios de comunicación que le permiten al Banco mantener diálogo permanente con Clientes y grupos de interés.

Toda actividad publicitaria de CIBanco está sujeta a las disposiciones y a la legislación vigente para el ámbito financiero, reguladas por entidades como la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), el Banco de México (Banxico) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

La Etapa by le Tour de France



Con la mercadotecnia CIBanco no sólo busca el reconocimiento de marca y el posicionamiento, también el mostrarnos afines a los lineamientos sustentables que adoptamos. Por ello, gran parte de nuestras campañas y promocionales se distribuyen por medios electrónicos y redes sociales.

En alineación a las causas que apoyamos con organizaciones sociales a nivel publicitario, también impulsamos los eventos e iniciativas deportivas para acercarnos y vincularnos con personas afines deportiva y sustentablemente.

Redes sociales

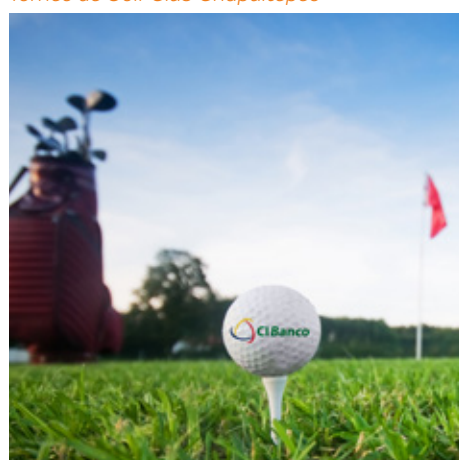
Las redes sociales de CIBanco permiten el posicionamiento de los servicios y productos, además son un medio eficiente para compartir consejos útiles sobre educación financiera. Asimismo, se difunde información sobre las tendencias económicas, el tipo de cambio y finanzas.

YouTube al cierre del año contó con 129 suscriptores. Adicional, Facebook y Twitter incrementaron su número de seguidores en un 15% y 29%, respectivamente.

BMW Golf Cup International 2018



Torneo de Golf Club Chapultepec



Facebook



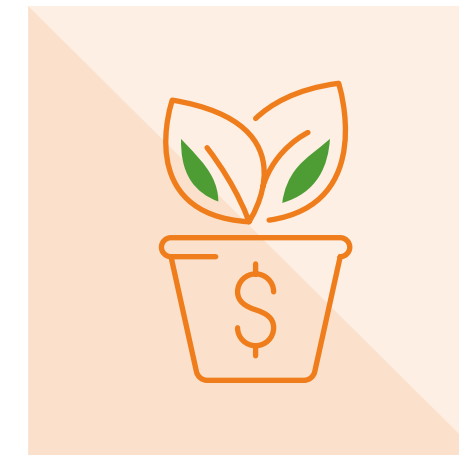
Twitter



Productos Verdes

CIBanco se define como un Banco Verde por tres factores claves:

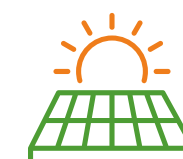
1. Evalúa el impacto social y ambiental de sus créditos, a fin de prevenir impactos adversos al entorno.
2. Mide y gestiona la huella ambiental de su operación.
3. Desarrolla y comercializa productos verdes, que permiten reducir la generación de emisiones y con ello el cambio climático.



Innovamos en el desarrollo de productos y servicios, logrando que estos no sólo generen rendimientos financieros, sino que además impacten positivamente en la mitigación del cambio climático. Es así como se logra reducir la huella ambiental de las personas y empresas que al igual que nosotros confían en un futuro sustentable para todos.



ODS 7: Energía accesible y no contaminante.

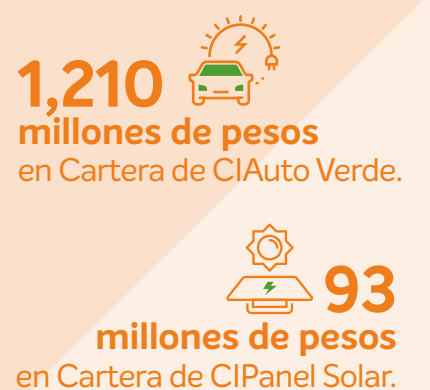
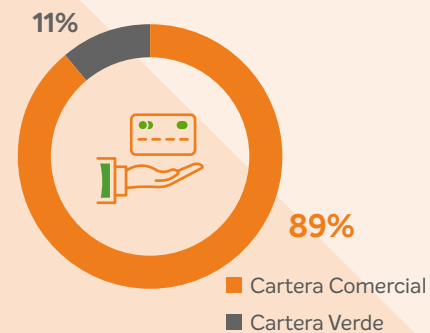


En 2018 se generaron **768,168 kWh** de energía limpia a través del financiamiento de paneles solares y **93,453 kWh** de energía limpia para la operación del Banco, por medio de la instalación de paneles solares en las regionales del Bajío, Noreste y Occidente.

Impulsamos la generación y consumo de energías renovables entre nuestros Clientes y al interior de nuestra operación.



Cartera de Crédito CIBanco 2018



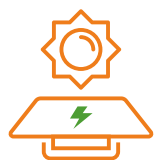
> CIAuto Verde

La evolución tecnológica hacia automóviles sustentables es indispensable puesto que, en México, todos los sistemas de transporte aportan un 24.9% de la contaminación atmosférica¹. Al usar medios de transporte menos contaminantes ayudamos a reducir el impacto ambiental.

CIBanco otorga créditos para la adquisición de automóviles que son considerados de bajas emisiones. Un automóvil es considerado de bajas emisiones cuando no supera los 180 gr de CO₂/km. CIBanco ha otorgado los créditos a automóviles que tienen un promedio en emisiones² de 153 gr de CO₂/km.

En 2018 se otorgaron 2,330 créditos para automóviles de bajas emisiones. Esto quiere decir que dichos automóviles evitaron la emisión de 986 toneladas de CO₂e a la atmósfera³.

Para más información sobre este producto consulta:
<http://www.cibanco.com/es/cibanco/ciauto-verde>



> CIPanel Solar

Los paneles solares transforman la energía solar en energía eléctrica y constituyen un modelo de energías limpias muy eficiente para casa habitación.

Los hogares que utilicen esta tecnología contribuyen al medio ambiente y obtienen beneficios económicos a mediano plazo. La garantía en promedio de las instalaciones es de 25 años y se calcula que, con el ahorro en energía eléctrica, quien adquiera los paneles solares tendrán el retorno de la inversión en aproximadamente 5 años.

Durante el 2018, CIBanco otorgó 423 créditos para facilitar la instalación de sistemas fotovoltaicos. Esto indica que se han instalado paneles solares en 423 hogares mexicanos. Beneficiando a más de 2,115 personas.

Los créditos otorgados permitieron la generación de más de 768,168 kWh al año, provenientes de fuentes no contaminantes. Lo cual evitó la emisión de más 400 toneladas de CO₂e.

Para más información sobre este producto consulta:
<http://www.cibanco.com/es/cibanco/credito-panel-solar>

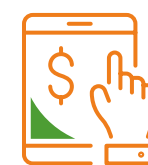
¹ <http://www.gob.mx/semarnat/acciones-y-programas/registro-nacional-de-emisiones-rene>
² Dato obtenido a través del promedio de emisiones por autos elegibles para crédito CIAuto Verde de CIBanco: <http://www.cibanco.com/es/cibanco/ciauto-verde>
³ Portal de Indicadores de Eficiencia Energética y Emisiones Vehiculares: <http://www.ecovehiculos.gob.mx/index.php>
 Poderes Caloríficos de "LISTA DE COMBUSTIBLES 2018 QUE SE CONSIDERARÁN PARA IDENTIFICAR A LOS USUARIOS CON UN PATRÓN DE ALTO CONSUMO, ASÍ COMO LOS FACTORES PARA DETERMINAR LAS EQUIVALENCIAS EN TÉRMINOS DE BARRILES EQUIVALENTES DE PETRÓLEO" En comparación con autos con emisiones más contaminantes (179 g CO₂/km).



> Tarjeta Biodegradable

Las tarjetas entregadas a los Clientes de CIBanco están elaboradas a partir de BioPVC, el cual permite después de cumplir su ciclo operativo, la degradación del mismo en un medio natural o exponiéndose al sol. El proceso de descomposición da como resultado CO₂, HO y sales, más no metano o GEI. El proceso completo de biodegradación se estima en 29 meses.

CIBanco entregó 26,287 tarjetas biodegradables en 2018, con lo cual ayuda a mitigar el impacto ambiental a través del uso de materiales amigables con el ambiente. Ayudando a evitar que 529 kilogramos de plástico¹ circulen en el océano durante 1,000 años. Además de impedir afectaciones a las diversas especies marinas.



> CICuenta Sustentable

Es una cuenta bancaria que evita el uso de papel brindando estados de cuenta digitalizados. CICuenta Sustentable permite realizar inversiones de alto rendimiento. En 2018 esta cuenta empezó a ofrecerse a empresas (personas morales).

En 2018, CIBanco abrió 1,059 cuentas sustentables. Gracias a éstas se dejaron de utilizar 28 kilogramos de papel.



¹ Peso promedio de 5.5 gramos por tarjeta.

Resumen Histórico

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
 CIPanel Solar		3	13	23	81	290	423	734
 CIAuto Verde	165	465	2,408	5,179	5,068	3,359	2,330	8,507
 CICuenta Sustentable	915	1,860	1,852	1,040	680	647	1,059	8,856
 Tarjeta Biodegradable	485	2,975	10,771	12,714	18,626	24,348	26,287	96,206

Sustentabilidad Social

CIBanco busca que su crecimiento esté en armonía con el entorno, los Clientes, empleados y socios comerciales. Por ello tenemos un gran interés por incentivar e invertir en el desarrollo laboral, social y económico de los empleados, la sociedad y los proveedores.



Respaldo por Valores Corporativos:

- Profesionalismo



ASUNTOS MATERIALES

- Desarrollo y retención del talento
 - Vida familiar y laboral
- Sistema de remuneración
- Evaluación de desempeño
 - Capacitación
 - Inversión social



Gestionados a través de:



Impacta en:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Meta 8.5: lograr el empleo pleno y productivo para todos.



Meta 12.6: Adoptar prácticas sostenibles.



RETO 2017

Estructurar nuestro programa de voluntariado.



LOGRO 2018

Renovación de métricas de evaluación para iniciativas sociales y acciones voluntarias.



RETO 2019

Definir las líneas estratégicas de acción del Programa de Voluntariado.



Vida Laboral

6% + empleados

> 47% + horas de capacitación



Inversión Social

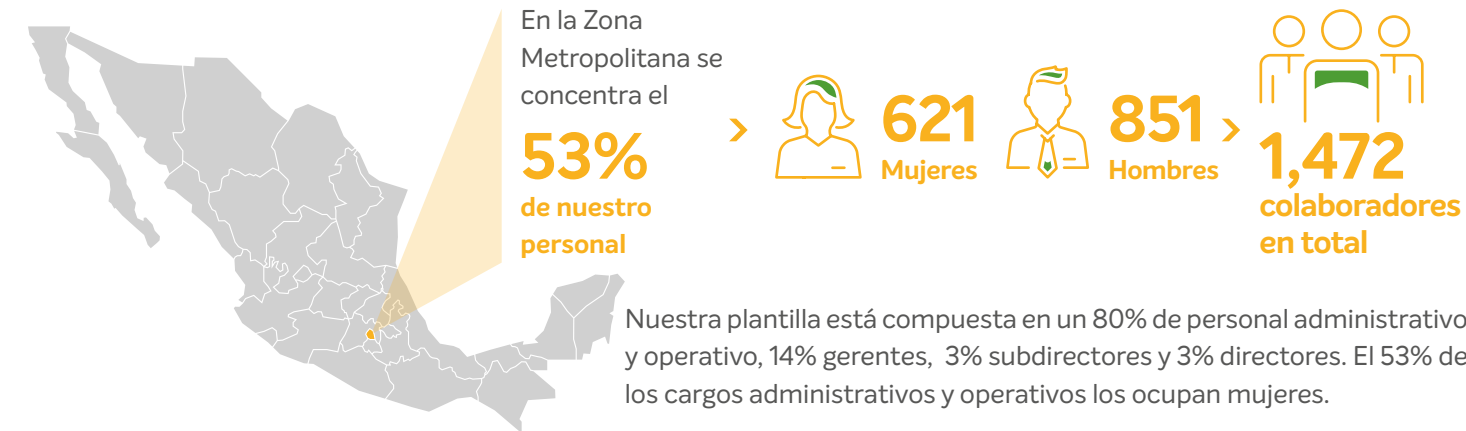
6.1 millones en inversión social

> 9,697 personas beneficiadas



Cadena de Valor

> 98% de nuestras compras las hacemos a proveedores nacionales



	Directores	Subdirectores	Gerentes	Administrativos y operativos	Total 2018	Total 2017	Var. %
Mujeres	8	33	154	1,183	1,348	1,285	7%
Hombres	75	52	248	1,050	1,425	1,349	6%
Total	83	85	402	2,233	2,803	2,634	6%

El 32% de los empleados tiene entre 31 y 40 años de edad; el 28%, entre 41 y 50 años, mientras que el 26% tiene menos de 30 años. Los empleados mayores de 51 años representan el 14 % de total de la plantilla, aunque en este rango de edad se ubica el 47% de los directores.

	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	394	333	727
31-40 años	459	451	910
41-50 años	377	398	775
Mayores de 51	148	243	391
Total	1,378	1,425	2,803

	Directores	Subdirectores	Gerentes	Administrativos y operativos	Total
Menores de 30 años	0	3	23	701	727
31-40 años	12	24	108	766	910
41-50 años	32	30	177	536	775
Mayores de 51	39	28	94	230	391
Total	83	85	402	2,233	2,803

Al cierre de 2018 el total de empleados llegó a

2,803 compuesto en un **49% de mujeres y 51% de hombres.**



Vida Laboral

(102-8)

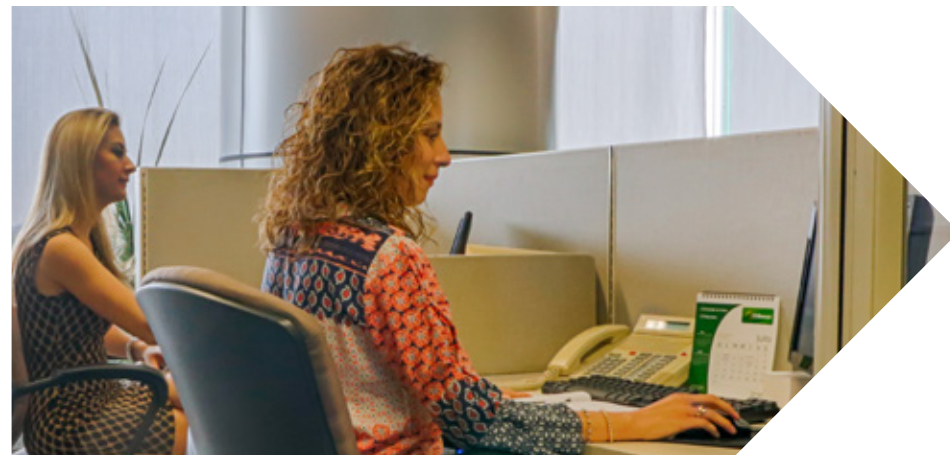
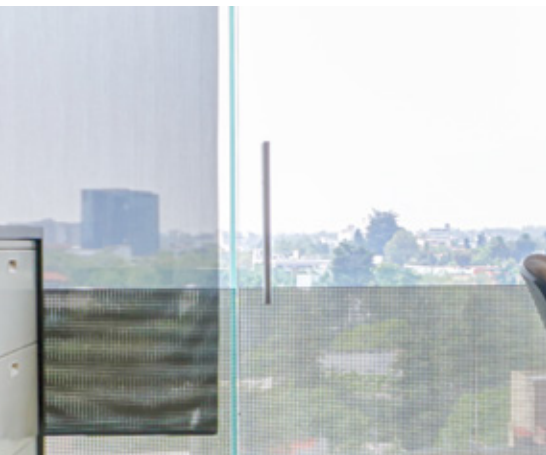
En CIBanco alineamos nuestro compromiso social con la generación de lazos de confianza y crecimiento con nuestros grupos de interés, entre los cuales son fundamentales los empleados, los proveedores y la sociedad en general.

Impulsamos el crecimiento económico sustentable e inclusivo, el empleo y el trabajo digno para todos, ofreciendo condiciones laborales óptimas y justas, que fomenten e impulsen el desarrollo integral de nuestros empleados en equilibrio con su vida familiar y proyección profesional.

El bienestar y desarrollo integral del personal descansa en la rentabilidad y sustentabilidad del negocio. Por ello, invertimos tiempo, recursos y esfuerzos en el crecimiento laboral, permanencia, remuneración justa, evaluación y capacitación de los empleados. El área de Recursos Humanos se encarga de gestionar los diversos programas que se impulsan en CIBanco para gestionar estos asuntos.

Nuestros empleados, la sociedad a la que servimos y nuestros proveedores

apoyan e impulsan nuestro crecimiento, contribuyendo a que seamos sustentables socialmente.



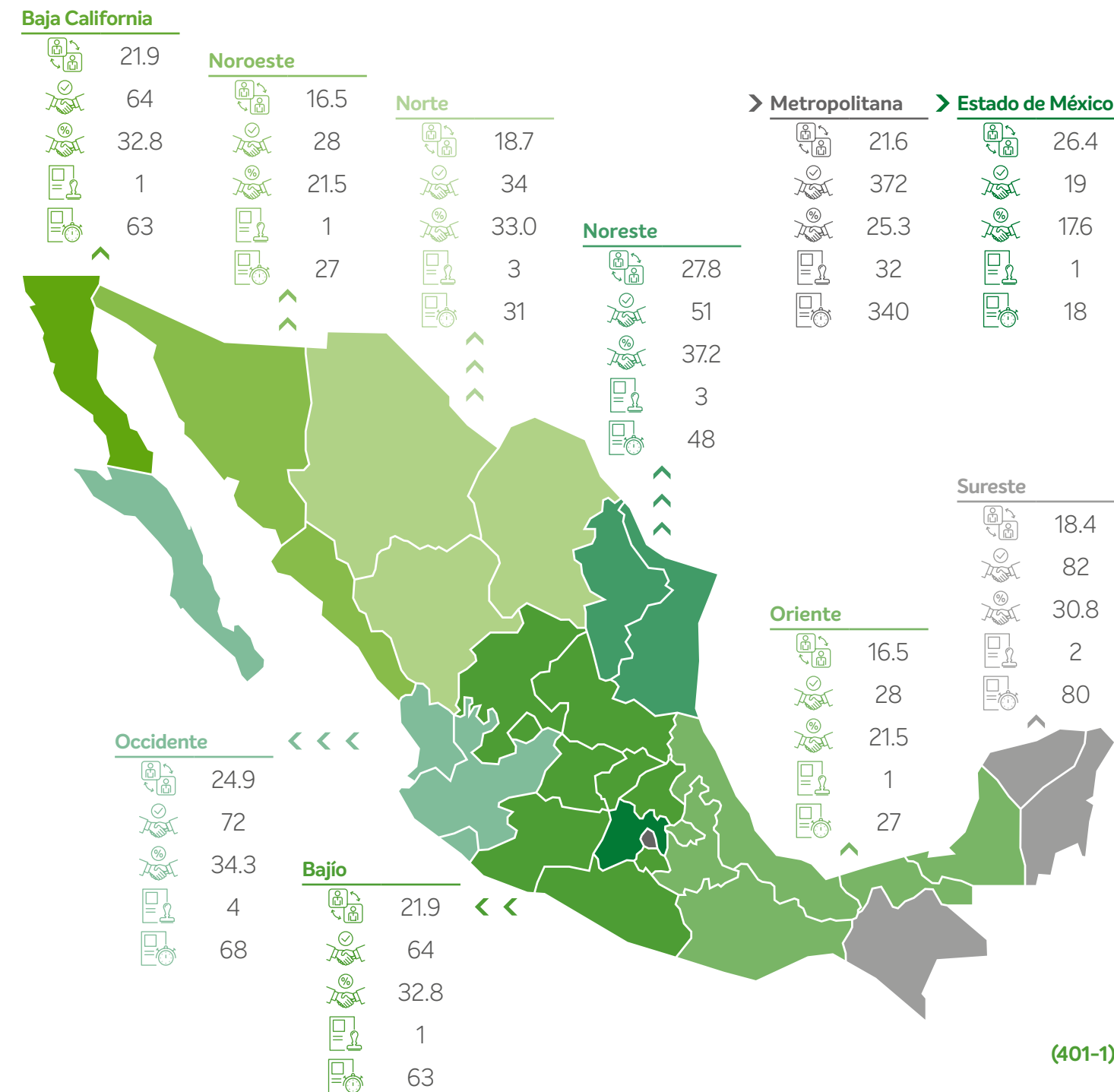
89%

de los empleados trabaja con contratos fijos.

El 11% de los empleados tienen contratos temporales, no obstante, todos incluyendo quienes trabajan con contrato fijo, cumplen jornadas laborales completas. El 33% de los contratos fijos están distribuidos entre el personal de 31 a 40 años de edad, lo que guarda relación, con el hecho, de que en este rango de edad se ubica gran parte de nuestro personal, mientras que el 49% del personal con contratos temporales son menores de 30 años.

	Contratos fijos		Contratos temporales	
	2018	2017	2018	2017
Mujeres	1,224	1,155	154	130
Hombres	1,259	1,232	166	117
Total	2,483	2,387	320	247

Durante 2018 no se presentó ninguna variación significativa en nuestra plantilla laboral, sistema de remuneración y organización. La administración de estos y todos los temas relacionados con el personal son liderados desde la Dirección de Recursos Humanos, que constantemente realiza procesos de actualización en alineación a las solicitudes del crecimiento del mismo negocio, o debido a la normatividad aplicable a la operación bancaria.



- Tasa (%) de rotación
- Total de nuevas contrataciones
- Tasa de nuevas contrataciones
- Total de contratos fijos
- Total de contratos temporales



ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.



Generamos empleo digno,

768

nuevas contrataciones se realizaron durante 2018.



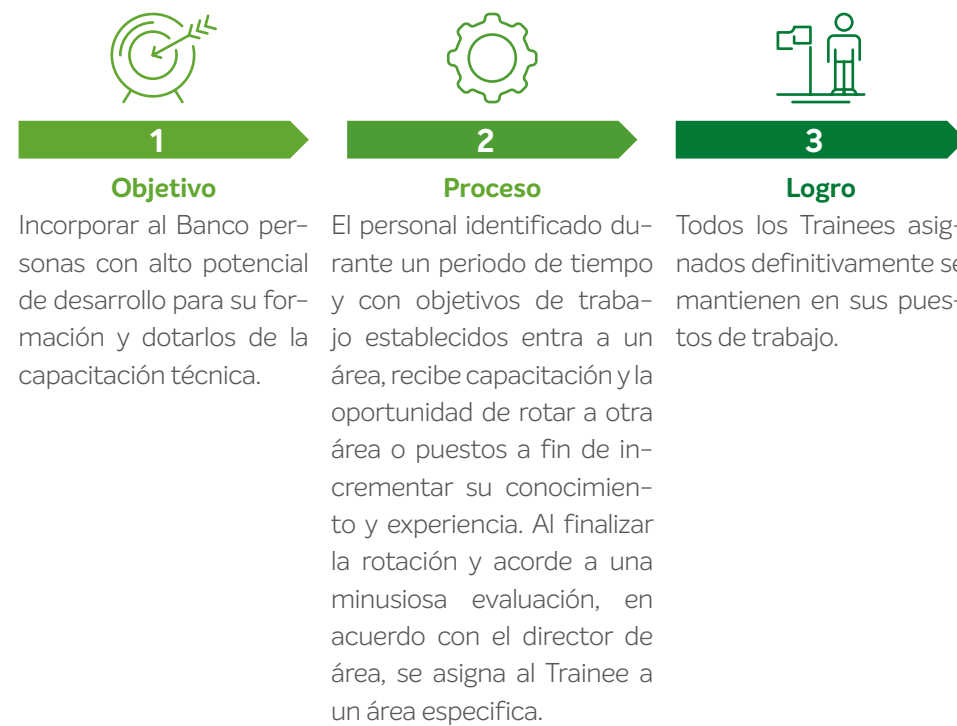
> Retención del Talento

(103-2 y 103-3)

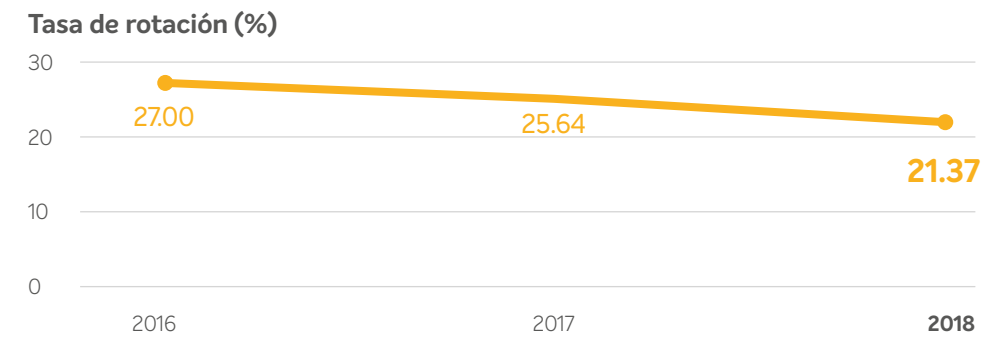
En CIBanco, nos interesa que los empleados puedan crecer y desarrollarse de manera que logremos crecer juntos, para ello, contamos con un esquema integral de beneficios y prestaciones que brindan apoyo al empleado para equilibrar su vida laboral y profesional, cuidar su salud y propiciar su bienestar.

Aunado al sistema de remuneración y en total alineación a la ley, generamos programas de capacitación y evaluación del empleado que permiten su desarrollo laboral y personal, además de esquemas de inclusión para recién egresados a través de un programa de trainees y reconocimiento.

Programa Trainees



Como ejemplo de nuestra capacidad para conservar el talento, en 2018 se registró una reducción de 4.27 puntos en nuestra tasa de rotación, que cerró el año en 21.37%, mientras que en 2017 fue del 25.64%.



En 2018 la menor tasa de rotación, por género, se presentó entre hombres con un 21.05%; por edad, entre las personas mayores de 51 años con un 7.82%, y por región, en Baja California con un 15.13%.

La reducción de la rotación en CIBanco, más el aumento en las nuevas contrataciones –645 más que en 2017– evidencian nuestro crecimiento organizacional. La tasa total de contrataciones en 2018 alcanzó el 27.4% mientras que en 2017 fue de 4.67%. En total se contrató a 768 personas: 421 mujeres y 347 hombres.

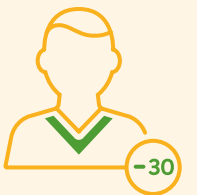
	Tasa de rotación (%)
Mujeres	21.70
Hombres	21.05
Menores de 30 años	39.68
31-40 años	22.02
41-50 años	12.95
Mayores de 51	7.82

	Total de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones (%)
Mujeres	421	54.82
Hombres	347	45.18
Menores de 30 años	370	48.18
31-40 años	244	31.77
41-50 años	129	16.80
Mayores de 51	25	3.26



54%

de las nuevas contrataciones hechas en 2018 fueron mujeres.



CIBanco cree en el talento joven

48%

de las 768 nuevas contrataciones en 2018 fueron de personas menores de 30 años.



> Vida Familiar y Laboral

(103-2, 103-3, 401-2)

CIBanco ofrece múltiples esquemas de descuentos y beneficios a sus empleados con una amplia variedad de opciones en locales comerciales, tiendas, centros deportivos y de salud. De esta manera, se propicia y se pretende hacer más accesible a los empleados, servicios y productos, que mejoran su calidad de vida y la de sus familias. Además, en CIBanco los empleados cuentan con prestaciones y beneficios superiores a los establecidos por la ley. Por ejemplo:

- Aguinaldo: 30 días de sueldo por año.
- Vacaciones: 12 días los primeros 4 años.
- Fondo de Ahorro: 13% del sueldo con tope legal.
- Vales de Despensa: 10% de sueldo con tope legal.
- Vales de Comida: \$500 pesos mensuales.

Es un hecho, que una persona saludable física y emocionalmente, muestra un mejor desempeño laboral, personal y familiar. Conscientes de la necesidad de contribuir a este equilibrio, en CIBanco contamos con el programa CI Calidad de Vida, gestionado desde el área de Recursos Humanos.

Cada año, CI Calidad de Vida establece un calendario de actividades, con sus respectivas estrategias y convocatoria, que le permiten al Banco apoyar el equilibrio entre la vida laboral, la familiar y los intereses personales de cada empleado.



CIBanco valora el talento, el esfuerzo y la continuidad. En 2018 premiamos la trayectoria de **164** empleados con 10, 15, 20 y 25 años de labores con un desayuno de reconocimiento.

¡Toda una trayectoria sustentable!



CI Deporte > **Promover la convivencia sana y el deporte.** > **82 participantes**

Juegos Interbancarios 2018: Medalla de oro: Tocho Bandera varonil, Bici de montaña y Ciclismo de ruta; Medalla de plata: Frontón a mano, Atletismo y Billar; Medalla de Bronce: Básquetbol.

CI Mamá > **Reconocer a las empleadas que son madres con un regalo especial.** > **668 mamás inscritas a nivel nacional.**

CI Papá > **Reconocer a los empleados que son padres con un regalo especial.** > **734 papás inscritos a nivel nacional.**

CI Calidad de Vida >

Objetivo
Logros en 2018
Beneficiarios en 2018

CI Niños > **Promover que los hijos de nuestros empleados conozcan el lugar donde trabajan mamá o papá, su ambiente laboral, la tecnología con la que operan y a sus colegas.** > **511 niños en Regionales y 306 en CDMX.**

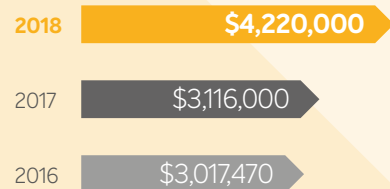
Expansión del evento a la Regional Occidente. Los demás Centros Regionales recibieron un kit de regalo.

CI Mujer > **Prevenir problemas de salud en la mujer mediante la detección oportuna del cáncer de mama.** > **164 mujeres participaron en la campaña de prevención en CDMX.**

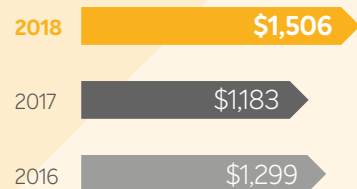
CI Salud > **Campaña de prevención contra la osteoporosis y la osteopenia.** > **92 personas inscritas en la campaña.**



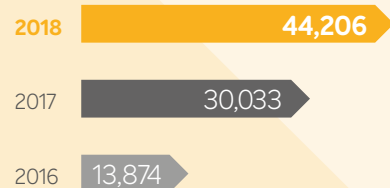
Inversión en capacitación
(MXN)



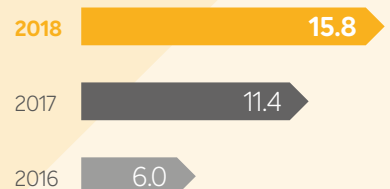
Inversión en capacitación por empleado (MXN)



Total de horas de capacitación



Promedio de horas de capacitación por empleado



> Capacitación

(103-2, 103-3, 404-1, 404-2)

CIBanco ofrece un Programa Anual de Capacitación que ayuda a gestionar la preparación de nuestros trabajadores en temas técnicos, normativos y formativos. Cada año se actualizan los programas de acuerdo con las necesidades de cada área, se operan a través de un proceso logístico definido con el fin de promover, envíos anticipados de las convocatorias, la gestión de instructores y la revisión de material.

Después de cada capacitación, los participantes deben realizar evaluaciones sobre los temas previamente expuestos; lo que permite evaluar, si el empleado asimiló la información del curso. Es así, como se mejoran los procesos de actualización de contenidos y la capacitación brindada.

En 2018 el programa tuvo grandes lanzamientos, como el desarrollo e implementación de un **Diplomado de Formación en Gerencia Técnica** que consta de 5 módulos y está dirigido a todo el personal que tiene gente a su cargo. El objetivo es que logren implementar estrategias de comunicación, retroalimentación y acciones de seguimiento y priorización, entre otras, con sus equipos de trabajo. Este diplomado significó un gran logro en la gestión del desarrollo, capacitación y evaluación del personal.

Algunas de las áreas que acreditaron este diplomado fueron Promoción, Cambios, Banca Comercial, Fiduciario, Crédito, Contraloría y Recursos Humanos. Durante 2018 tomaron este diplomado más de 600 colegas, incluyendo a personal de la Regional Bajío. El plan es impartirlo en las regionales restantes.

En 2018 nuestra inversión en capacitación se incrementó un 35% en comparación con el año anterior, pasando de 3.1 millones a 4.2 millones de pesos. Consecuentemente, las horas de capacitación totales aumentaron un 47%, lo que nos permitió pasar de 11.4 horas promedio de capacitación en 2017 a 15.8 horas promedio de capacitación por empleado en 2018.



Género	Total de horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación	Total de empleados capacitados ¹
Mujeres	20,449	14.8	4,639
Hombres	23,757	16.7	4,326
Rango Laboral			
Directores	1,016	12.2	138
Subdirectores	2,396	28.2	241
Gerentes	13,312	33.1	1,571
Administrativos y Operativos	27,482	12.3	7,015
Total	44,206	15.8	8,965

¹ Este número contempla el hecho de que un empleado pudo haber recibido dos o más cursos de capacitación en el año, y también a los empleados que fueron capacitados y se dieron de baja durante el año.

CIBanco brinda una capacitación integral, que permite al empleado llevar a cabo sus funciones con el mejor desempeño técnico, así como, compartir y aplicar con sus compañeros los conocimientos adquiridos a fin de generar un cambio positivo en su entorno de trabajo.

En CIBanco, impartimos nuestro programa de capacitación en tres ámbitos: técnico, dirigido a procesos y metodologías para la operación; normativo, orientado a aspectos legales y gestión de riesgos, y formativo, enfocado en el servicio y en aspectos generales del Banco.

Temáticas y cursos impartidos	Metodología de enseñanza	Hombres capacitados	Mujeres capacitadas	Total de horas de capacitación
Técnico Capacitación integral que permite el desempeño de cada función con un desarrollo técnico especializado.	<ul style="list-style-type: none"> Presencial e-learning Institutos capacitadores externos 	46%	54%	22,680
Normativo PLD, Riesgos, Anticorrupción, Certificaciones ISO, Prácticas de venta, Certificación ACAMS.	<ul style="list-style-type: none"> Presencial e-learning Institutos capacitadores externos 	50%	50%	8,699
Formativo Calidad y Servicio CI, Inducción, Imagen que cautiva, Modelo de atención en recepción, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Presencial 	48%	52%	12,827



Desarrollamos un tutorial en línea sobre temas normativos de PUC-BUC (Portal Único de Contratación y Base Única de Clientes) que se expandió a nivel nacional y tiene **1,050 usuarios activos**.

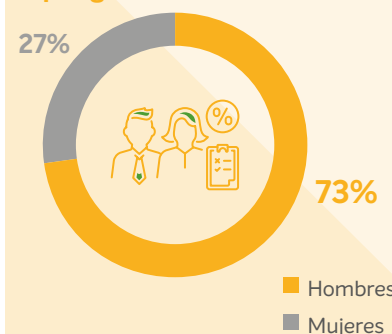


50%

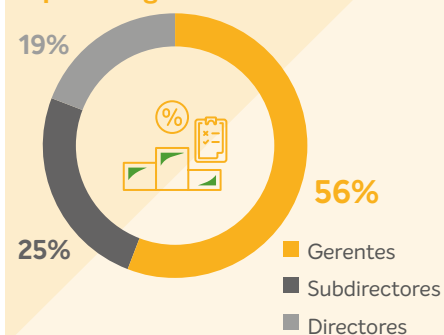
de las horas de capacitación en CIBanco son de carácter técnico. **¡Buscamos ser los mejores en lo que hacemos!**



Porcentaje de evaluaciones por género



Porcentaje de evaluaciones por categoría laboral



Evaluación de Desempeño

(103-2, 103-3, 404-3)

Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados de CIBanco con rango gerencial o superior. Las evaluaciones parten de los objetivos planteados por cada área para el cumplimiento de sus metas operativas y de negocio. Estos objetivos están alineados a la estrategia de negocio anual. El director de área realiza la evaluación por medio de una escala cuantitativa que mide las metas fijadas al inicio del año y las alcanzadas al final del mismo.

Durante 2018 se llevaron a cabo 205 evaluaciones de desempeño, 27% de las cuales fueron para mujeres y 73% para hombres. Se incrementó en un 21% el número de evaluaciones en comparación con el año anterior, cuando se efectuaron 170.

El 7% del total de los empleados fue evaluado de manera formal, aunque esperamos seguir incrementando este porcentaje año con año.

La cultura interna y los valores de la organización nos orientan al desarrollo profesional y a exigir un alto nivel de profesionalismo en el personal, por ello retroalimentamos el trabajo de todos de forma constante, propositiva y proactiva en el día a día.

	Directores	Subdirectores	Gerentes	Total de evaluaciones por género
Mujeres	6	19	31	56
Hombres	33	32	84	149
Total de evaluaciones por categoría laboral	39	51	115	205

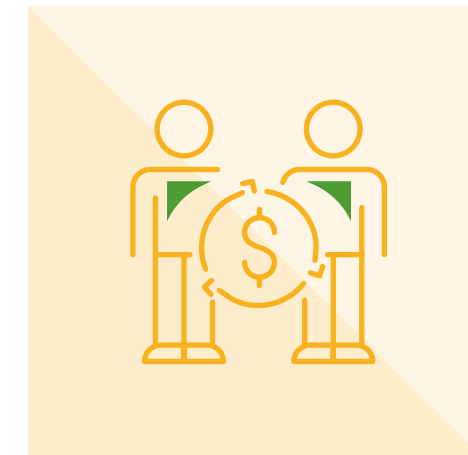
Inversión Social

Creemos firmemente en nuestra responsabilidad como empresa con el desarrollo social de nuestro país. Estamos conscientes del poderoso impacto que puede tener en fomentar una actitud positiva y en el comportamiento a futuro de todos y cada uno de nosotros. Es por ello, que realizamos donativos para organizaciones sociales, iniciativas y diversos eventos.

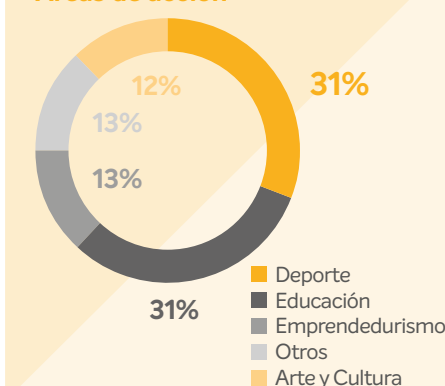
CIBanco invierte en el desarrollo social de México en dos formas; la primera, apoyando iniciativas gremiales y la segunda, apoyando causas o acciones sociales con las cuales el Banco siente afinidad y cumplen con principios de transparencia y trascendencia.



En 2018 se apoyaron **16 iniciativas**, cinco más que el año anterior. **31%** de las causas fueron **orientadas al deporte**, con el cual buscamos fortalecer los valores y los lazos familiares, además de una vida sana.



Áreas de acción

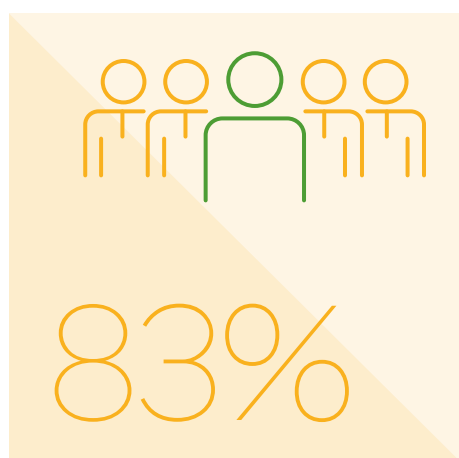


Para 2018 CIBanco se planteó el reto de estructurar su programa de voluntariado o acción social, dando con esto un mecanismo de gestión para el asunto material de inversión social.

El primer paso fue la renovación de los indicadores y métricas de evaluación de las iniciativas sociales con aliados. Resultado de esa renovación fue la división de los donativos y los patrocinios, que en CIBanco comparten un interés en común: apoyo al deporte.

El principal criterio para hacer la división radicó en el tipo de aliado, el apoyo otorgado a organizaciones sociales para impulsar el deporte se considera inversión social, mientras que el que se entrega a organizaciones lucrativas para promover al deporte se considera patrocinio. Aunque sean diferentes aliados, CIBanco mantiene su congruencia al apoyar de forma constante al deporte como principal causa social.





de los beneficiarios de las iniciativas sociales apoyadas por CIBanco fueron menores de edad y jóvenes, entre los 13 y 18 años.

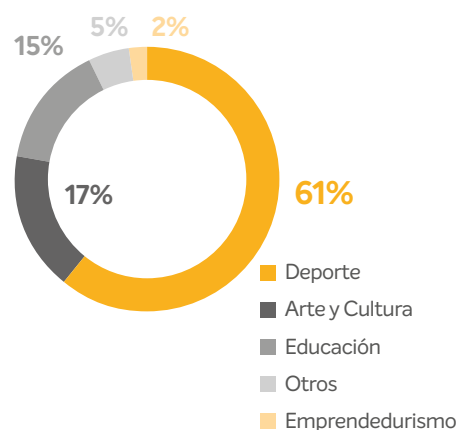


Inversión social

2018 \$6,115,694

2017 \$5,203,299

Inversión por área de acción

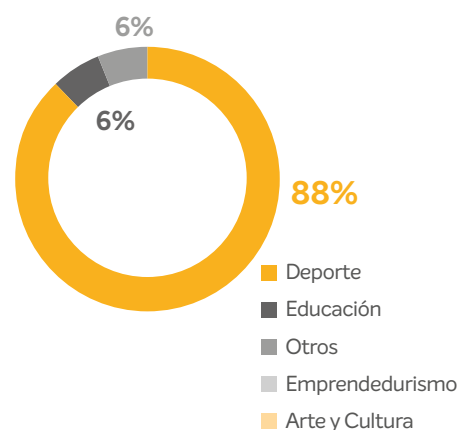


Beneficiarios

2018 9,697

2017 7,750

Beneficiarios por área de acción



Las personas beneficiadas y la inversión social incrementó en un 25% y 18%, respectivamente. Pasamos de 7,750 en 2017 a 9,697 beneficiarios en 2018. El 88% de los beneficiarios están en el área de acción del deporte, más de la mitad de las iniciativas se desarrollaron en la Ciudad de México, seguido de iniciativas a nivel nacional, en Nuevo León y el Estado de México.

Adicional, con el fin de ligar los intereses de los empleados, con los requerimientos sociales y ambientales del entorno, se implantaron en 2018 pequeñas pero significativas acciones de carácter voluntario como: la recolección de juguetes para niños vulnerables, el reciclaje de equipos electrónicos, e instalación de buzones para reciclar papel en nuevas sucursales y oficinas.



Nombre de Iniciativa u Organización



Objetivo social de la Iniciativa u Organización



Inversión CIBanco 2018



Beneficiarios directos

Bécalos*	Impulsar la educación	\$300,000	25
Copa Giro CIBanco	Fomento al deporte, valores y lazos familiares	\$475,000	80
Copa Pase Perfecto CIBanco	Fomento al deporte valores y lazos familiares	\$135,000	
Copa RC CIBanco	Fomento al deporte, valores y lazos familiares	\$225,690	150
Copa Timon CIBanco	Fomento al deporte, valores y lazos familiares	\$450,000	49
Desayuno IWF	Apoyo a las mujeres emprendedoras	\$104,040	
Evento La Mujer del Año	Apoyo a las mujeres emprendedoras	\$188,172	500
Fundación Educar	Educar a niñas de escasos recursos	\$407,500	20
Fundación Quiera*	Apoyo a niños en situación o riesgo de calle	\$110,000	52
Fundación Red Familia	Prevención familiar	\$85,000	
Juguetón	Promover desarrollo de los menores	\$5,292	500
Mujeres Vitales por México	Apoyo a las mujeres emprendedoras	\$30,000	42
Save de Children	Trabajar por los derechos de la niñez	\$80,000	30
Subasta Grupo de los 16	Educación, salud y lazos familiares	\$820,000	
Torneo de la Amistad CIBanco	Fomento al deporte, valores y lazos familiares	\$2,500,000	8,250
Una noche de arte	Fomentar la educación y apoyos de salud	\$200,000	
Total		\$6,115,694	9,697

*Iniciativas gremiales

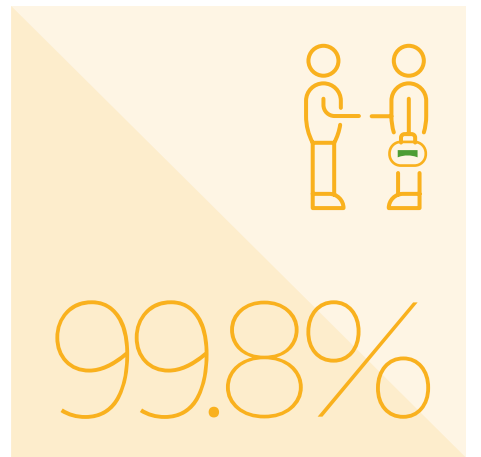




Por medio de nuestra cadena de proveedores generamos y expedimos valor económico y desarrollo económico local, entendiendo local como el lugar donde se ejercen nuestras actividades, es decir, el territorio mexicano.

El total aproximado de las compras ejercidas para proveedores en 2018 fue de 1,069 millones de pesos, de los cuales 98% fueron compras nacionales y 2% compras para proveedores extranjeros, que en números son 4,091 y 7 proveedores, respectivamente.

En 2018 no se presentaron cambios significativos en la cadena de suministros del Banco, su tamaño y distribución geográfica. A continuación, presentamos la descripción de nuestra cadena de suministros en alineación al ciclo de nuestro servicio y productos.



de nuestros proveedores son mexicanos.



> Cadena de Valor

(102-9, 102-10)

Relaciones de largo plazo, productivas y de mutuo beneficio es lo que busca CIBanco con cada uno de sus proveedores. Su bienestar y desarrollo es un pilar clave para nuestra sustentabilidad social, la productividad y competitividad del negocio.

La adquisición de bienes y servicios se efectúa mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad, servicio y sustentabilidad.



ODS 12: Producción y consumo responsable:

Adoptamos prácticas sostenibles de producción **al comprar papel proveniente de fuentes sostenibles.**



Sustentabilidad Ambiental

CIBanco aporta al cuidado del medio ambiente con soluciones financieras y con una operación comprometida con la reducción de emisiones, redefiniendo la banca y el verde en México.



➤ Respaldo por Valores Corporativos:

- Sustentabilidad
- Compromiso



ASUNTOS MATERIALES

- Consumo y ahorro de papel
- Consumo y ahorro de energía
- Generación y control de emisiones



➤ Gestionados a través de:



➤ Impacta en:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Meta 13.2: Incorporar medidas contra el cambio climático.



RETO 2017

Continuar con la instalación de paneles solares en los edificios corporativos.



LOGRO 2018

Instalación de paneles solares en los edificios corporativos de León, Monterrey y Guadalajara.

Firma de PPA (Power Purchase Agreement).



RETO 2019

Puesta en marcha del PPA y recibir la energía renovable contratada para la operación del Banco.



Emisiones

49.25

tons de CO₂

➤ se dejaron de emitir por utilizar energía solar.

8% +

de emisiones generadas.



Energía

2%

de la energía consumida fue solar.

➤ **3% +**

en el promedio de consumo de energía por empleado.



Papel

12% -

en el consumo de papel.

➤

Se implementó política de impresión a doble cara.



ODS 13: Acción por el clima.



CIBanco incorpora medidas contra el cambio climático al monitorear y controlar sus emisiones y consumos a fin de reducir su huella ambiental.

CIBanco entiende los servicios financieros como una herramienta importante para que empresas y personas actúen con mayor responsabilidad en torno al cuidado y conservación del medio ambiente. Y en alineación a esta filosofía monitorea su huella ambiental desde el año 2011, cuando contaba con 154 instalaciones; ahora en 2018 cuenta 197 instalaciones (entre sucursales y corporativos).

La huella ambiental o inventario de emisiones que se realiza anualmente, con expertos independientes, comprende el reporte anual de consumos de energéticos, gases refrigerantes, viajes de negocio e incluso producción de energía renovable y acopio de papel para reciclaje. Esta medición es uno de los insumos utilizados para el diseño de las políticas y estrategias de sustentabilidad al interior de la operación. También es un mecanismo de gestión y evaluación de los asuntos materiales en el ámbito ambiental, claves para la sustentabilidad de la operación.

El siguiente diagrama muestra gráficamente los flujos materiales que quedan fuera y dentro de los límites del análisis del reporte de huella ambiental 2018. El reporte completo puede consultarse en <http://www.cibanco.com/es/cibanco/sustentabilidad> (Sección: Información importante)

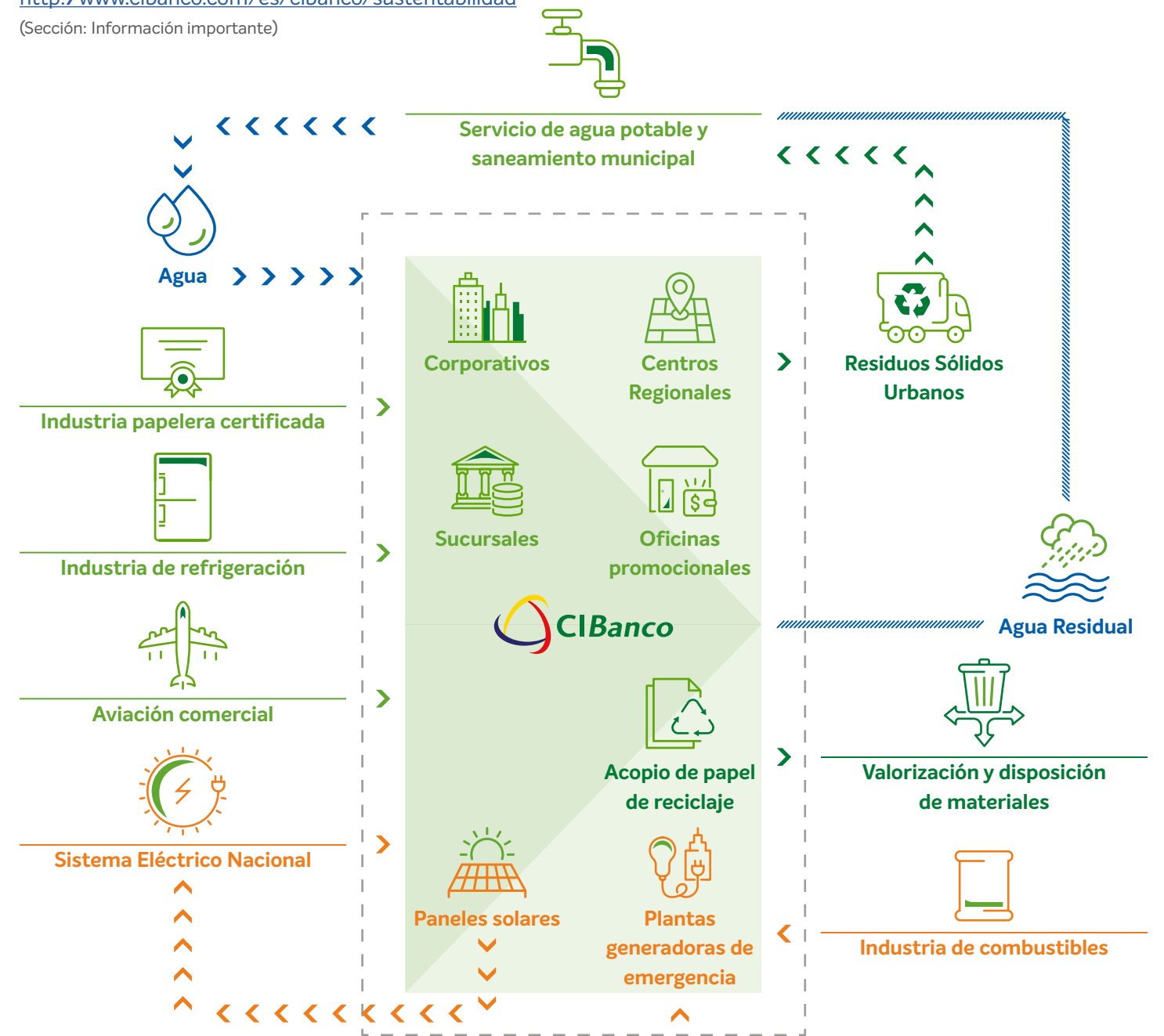


Diagrama del Sistema de estudio:

- Materias primas >
- Energía >
- Agua >
- Residuos >
- Agua residual >>>>>
- Límites del sistema - - -



La región Metropolitana es la más importante en términos de emisiones (40%), principalmente por el consumo de electricidad; enseguida resalta la región Sureste (13%); siguen las regiones Occidente y Noreste con 8% y 5% respectivamente. Las emisiones por vuelos o alcance 3, son más relevantes en las regiones Metropolitana y Sureste. Las emisiones fugitivas también resaltan en la región Metropolitana, en la Bajío y la Noreste. Las móviles son más importantes en las regiones Occidente, Sureste, Oriente y Noroeste.

Región	tonCO ₂ e
Metropolitana	1,202,7
Occidente	233,1
Noroeste	145,5
Sureste	400,8
Bajío	281,4
Noreste	238,9
Oriente	197,2
Norte	186,7
Baja California	84,9
Edo de México	30,5
Total	3,002



Cada empleado de CIBanco emitió

11.1 tonCO₂e e 2018.



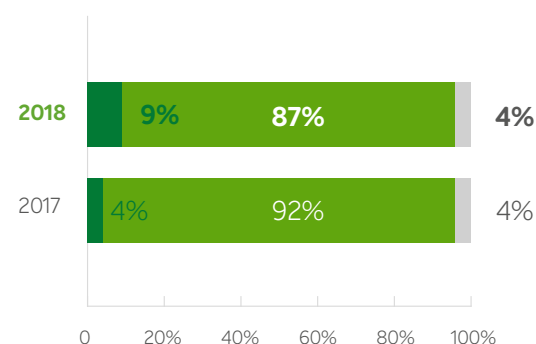
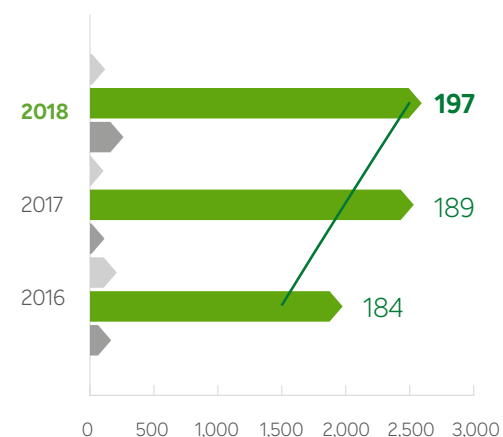
Emisiones

(103-2, 103-3, 305-1, 305-2 y 305-3)

Las emisiones totales generadas por CIBanco en 2018 fueron 3,002 toneladas de bióxido de carbono equivalente (tonCO₂e), 8% más que el año anterior; este incremento es congruente con el aumento en el número de empleados, sucursales y Clientes.

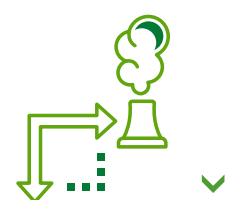
Distribución de las emisiones por alcance 2016-2018*

	tonCO ₂ e 2016	tonCO ₂ e 2017	tonCO ₂ e 2018
Alcance 1	183	114	262
Alcance 2	1,977	2,532	2,620
Alcance 3	37	107	119
Total	2,352	2,752	3,002

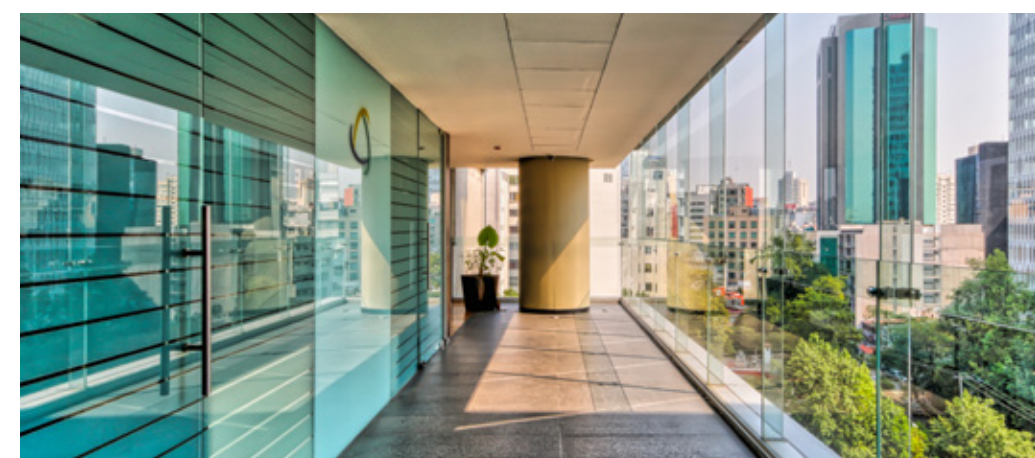
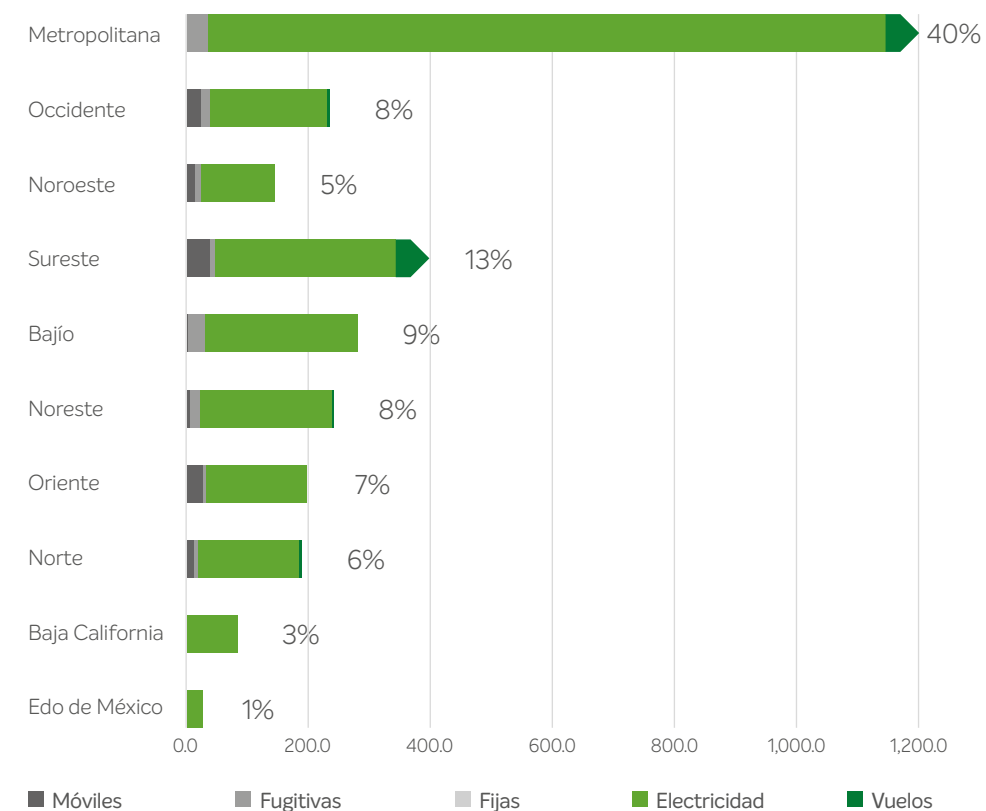


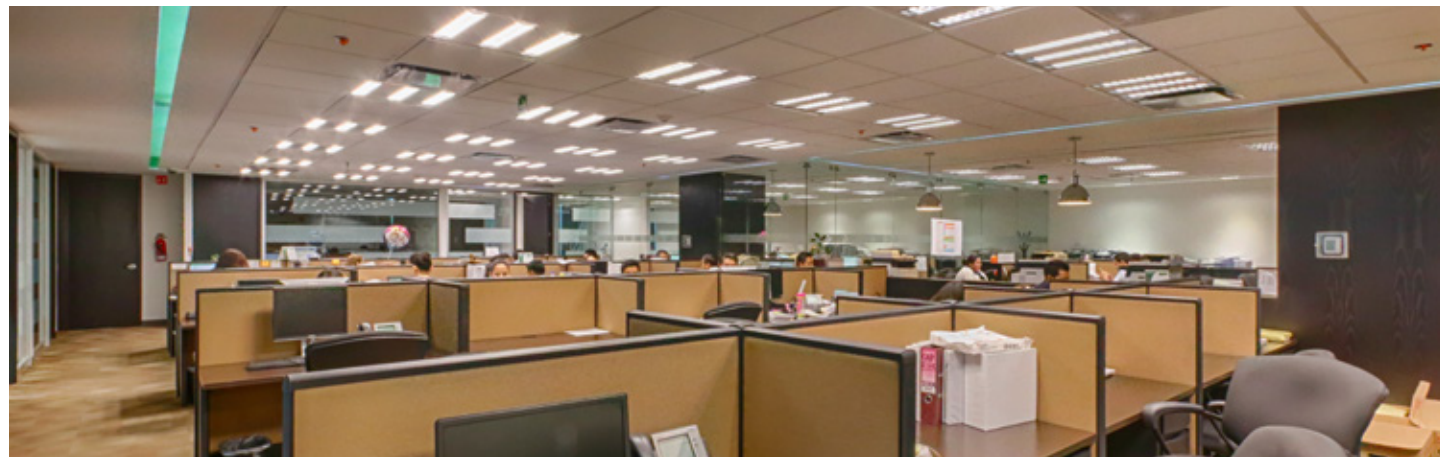
■ Alcance 1
■ Alcance 2
■ Alcance 3

87% de las emisiones generadas en 2018 se derivan del consumo de electricidad.



Por cada metro cuadrado utilizado para la operación del Banco se emitieron **0.08 tonCO₂e** en 2018.





Distribución de las emisiones de alcance 1 en 2018 y 2017

	tonCO ₂ e 2017	tonCO ₂ e 2018
Móviles (Diésel)	77	133
Fijas (Gasolina y Gas LP)	1	3
Fugitivas (Refrigerantes)	35	127
Total	114	262

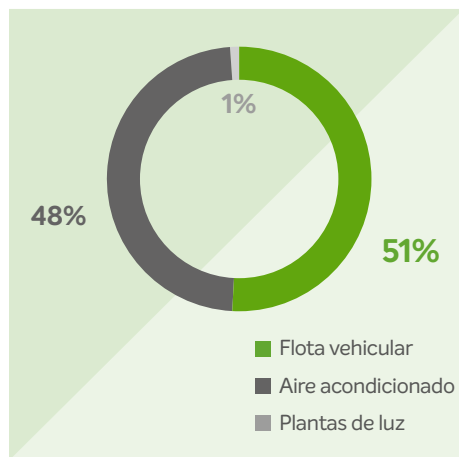
Emisiones directas¹

(103-2, 103-3, 305-1, 305-2 y 305-3)

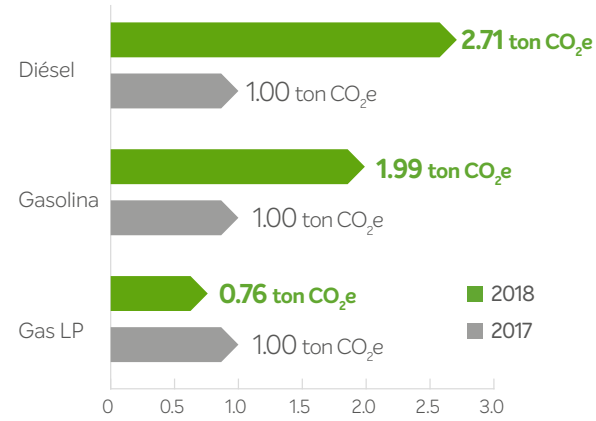
Las fuentes de emisión directas son los combustibles utilizados por el Banco para la operación de plantas de luz (fuentes fijas) y flota vehicular (fuentes móviles), y los refrigerantes utilizados para la operación de aires acondicionados.

Las emisiones ascienden a 262 tonCO₂e, lo que frente al año anterior representa un incremento del 130%. La principal razón del aumento es el crecimiento en la cantidad de litros de combustible utilizados para la flota vehicular y el incremento en datos de actividad disponibles sobre refrigerantes.

La proporción de cambio en el consumo de combustibles para diésel y gasolina aumentó en casi 3 y 2 veces, respectivamente. El consumo de gas LP disminuyó alrededor de 30%.



	Litros 2017	Litros 2018	
Diésel	461	1,250	Diésel
Gas LP	5,174	3,912	Gasolina
Gasolina	28,137	55,920	Gas LP
Total	114	262	



¹ Las emisiones de Alcance 1, también conocidas como emisiones directas, son generadas en los procesos y actividades por las fuentes fijas o/y fuentes móviles que se utilizan en el desarrollo de las actividades. Estas emisiones se generan dentro de los límites de la organización y, para el caso de CIBanco, proceden de las siguientes actividades:

Fuentes Fijas: Se refieren a emisiones del consumo de combustibles en equipos estacionados en las instalaciones de la empresa para su funcionamiento. En este caso son 20 plantas de luz de emergencia operadas con combustible diésel.

Fuentes móviles: Emisiones derivadas del consumo de combustibles en la flota vehicular de la empresa. Ésta está conformada por 23 vehículos uso utilitario y blindado con consumo de gasolina y gas LP.

Emisiones fugitivas: Emisiones no intencionales de hidrofluorocarbonos (HFCs) que ocurren durante el uso y mantenimiento de los equipos de aire acondicionado. Se trata de 189 equipos minisplit con uso de gases refrigerantes R-22 y R-410.

Emisiones indirectas¹

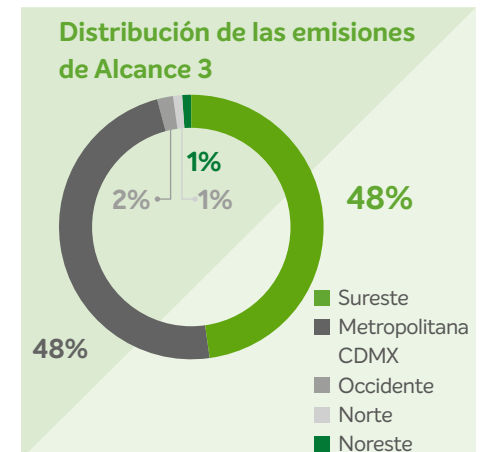
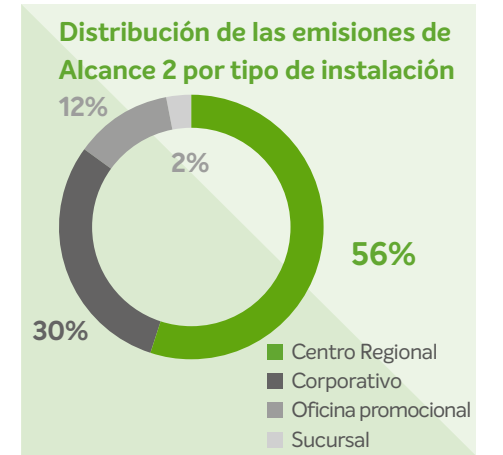
Las emisiones de alcance 2 corresponden al consumo de electricidad siendo la principal fuente la Comisión Federal de Electricidad (CFE). El gráfico muestra la distribución de estas emisiones por tipo de instalación.

En total, la energía consumida asciende a 19.9 millones de MJ. A nivel de instalaciones, las sucursales consumen el 56% de la energía, mientras que el corporativo ubicado en la región metropolitana contribuye con el 30% del consumo. Los centros regionales contribuyen con el 12%, mientras que el consumo de las oficinas promocionales es mínimo.

Otras emisiones indirectas²

Las emisiones de alcance 3 referentes a los 905 vuelos sencillos realizados durante el 2018 ascienden a 119 tonCO₂e. Las dos regiones con más generación de emisiones son el área Metropolitana y Sureste con 475 vuelos y 381 vuelos sencillos registrados respectivamente.

	tonCO ₂ e 2017
2017	107
2018	119



¹ Las emisiones de Alcance 2, o emisiones indirectas, se refieren a los Gases de Efecto Invernadero (GEI) que se generan fuera de las instalaciones como consecuencia de su consumo de energía eléctrica. La cuantificación del consumo de energía eléctrica corresponde al total de las instalaciones que el CIBanco opera, con la excepción de 6 instalaciones que no se incluyen por su dificultad de obtener datos de consumo y porque no representan porcentajes clave. Las instalaciones no consideradas involucran una superficie de construcción de 1,298 m², que en comparación con el total equivalen al 3.6%.

² En esta categoría opcional de reporte se incluyen las emisiones generadas por viajes en avión realizados durante el año. Se trata de emisiones que no son propiedad ni están controladas por la empresa.





> Energía

(103-2, 103-3 y 302-1)

El consumo de energía eléctrica en el banco en 2018 fue de 17.8 millones de MJ. La energía consumida como combustibles de transporte (gas LP y gasolina) fue de 1.8 millones de MJ. La energía utilizada en las plantas de generación (diesel) fue 42,762 MJ.

Fuentes de energía	2016	2017	2018	Variación 2017-2018 (%)
Diésel	560,230	17,506	42,762	144%
Gas LP	-	135,050	92,032	-32%
Gasolina	1,797,415	949,534	1,756,322	85%
Energía eléctrica	15,537,305	15,658,841	17,897,235	14%
Energía solar	292,007	292,007	336,432	15%
Total de energía consumida (MJ)	18,186,957	17,052,938	20,124,783	18%

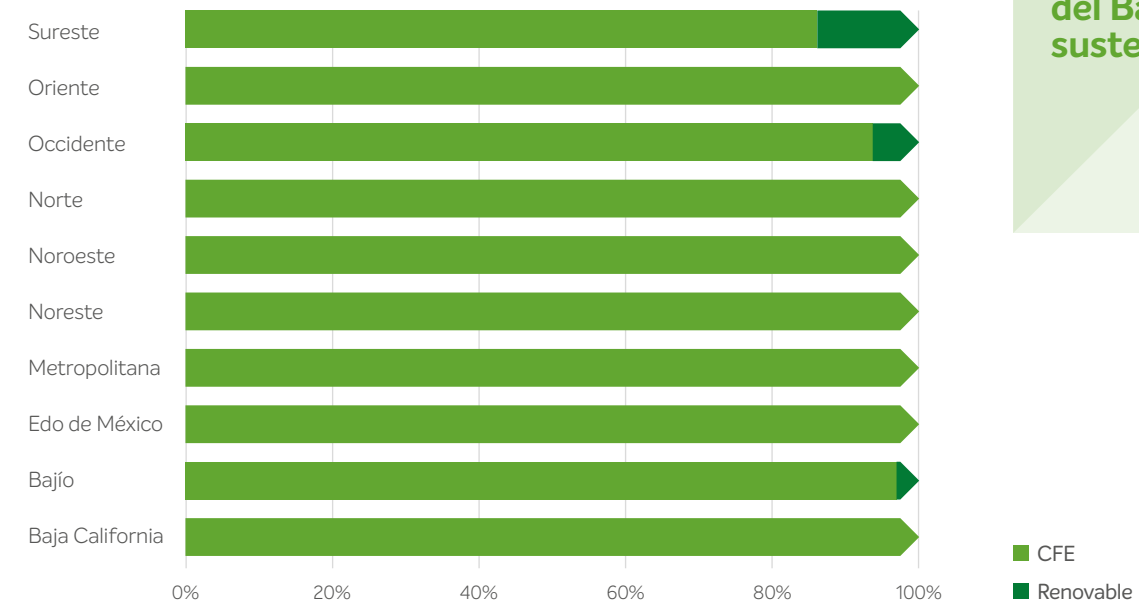
El consumo promedio de energía por empleado pasó de 6,940 MJ en 2017, a 7,179 en 2018.

> Energía limpia

CIBanco comenzó a generar energía solar en sus instalaciones desde 2015 en la región Sureste. Posteriormente, en 2017, se instalaron equipos en la región Occidente y, actualmente, el porcentaje de energía renovable (2%) continúa en aumento. Desde 2018 la capacidad de generación se ha incrementado con los siguientes sistemas:

- En la región Bajío se instalaron 114 módulos fotovoltaicos con potencia de 37.05 kW, que cubren alrededor del 2% del consumo eléctrico demandado.
- En la región Noroeste se diseñó un sistema a instalar con potencia de 21.45 kW, para cubrir el 30% de la demanda utilizando 66 módulos fotovoltaicos. No se considera en este reporte, pues comenzó a operar en 2019.

La producción de energía renovable en 2018 supuso que se evitara la emisión de 49.25 tonCO₂e, el 2% de las emisiones totales del consumo eléctrico del año en cuestión.



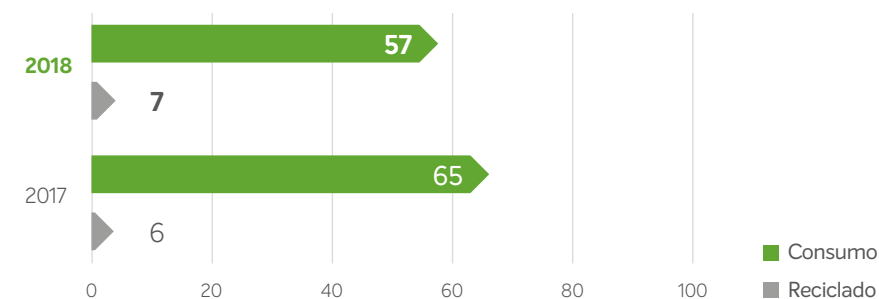
La firma del contrato de compra y venta de energía renovable (PPA) permitirá que el

90% del consumo de energía del Banco llegue a ser sustentable.





Adicional se cuenta con una iniciativa de reciclaje voluntario de papel, a través de buzones verdes, que actualmente operan en las instalaciones de la región Metropolitana y las ciudades de Guadalajara, Monterrey y Querétaro.



Nota metodológica:

Las emisiones de alcance 1 incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural, gas LP y diesel) y las emisiones fugitivas por refrigerantes, según lo define el Protocolo GEI. Disponible en: <https://ghgprotocol.org/>.

Para el cálculo de estas emisiones se han aplicado los factores de emisión del INECC (Instituto de Ecología y Cambio Climático) 2014, disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/110131/CGCCDBC_2014_FE_tipos_combustibles_fosiles.pdf

Los poderes caloríficos de la CONUEE (Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía) 2018, disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/302306/Lista_de_combustibles_2018.pdf y se han tenido en cuenta los Potenciales de Calentamiento Global del más reciente informe del IPCC (2006). <https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/spanish/index.html>

Los gases de efecto invernadero considerados en los cálculos de acuerdo a los lineamientos que se detallan en la metodología seleccionada son: bióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O) y gases refrigerantes (HFC-134, HCFC-22, HFC-32 y HFC-125).

Para el reporte se utilizan las toneladas de CO₂ equivalentes, es decir, se convierten las cantidades de los gases de efecto invernadero diferentes al CO₂ a través de un equivalente en potencial de calentamiento. El cálculo se realizó considerando el enfoque del año inmediatamente anterior 2017 (114 tonCO₂e) y como año de línea base el 2016. (166.22 tonCO₂e). No se reportaron cambios significativos en el enfoque metodológico utilizado para la consolidación de emisiones, que es de control financiero.

Las emisiones de alcance 2 incluyen las derivadas del consumo de electricidad definidos por el Protocolo de GEI. Disponible en: <https://ghgprotocol.org/>. Se aplicó el factor de emisión por consumo de electricidad cuando el proveedor es la CFE (0.527 toneladas de CO₂/MWh) para el periodo 2018. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/442910/Aviso_Factor_de_Emisiones_2018.pdf

El gas incluido en este cálculo es CO₂e. El cálculo se realizó con base en las emisiones del año inmediatamente anterior 2017 (2,531.51 tonCO₂e) y tomando al 2016 como año de línea base (1.976.69 tonCO₂e). No se han realizado cambios significativos en los métodos de estimación.

Las emisiones de alcance 3 incluyen las derivadas de los viajes en avión. Se han aplicado los factores de la Organización Internacional de Aviación Civil (ICAO por sus siglas en inglés). Disponible en: <https://www.icao.int/environmental-protection/Carbonoffset/Pages/default.aspx>

El gas incluido en este cálculo es CO₂e. El cálculo se realizó con base en las emisiones del año inmediatamente anterior 2017 (107 tonCO₂e), y tomando al 2016 como línea base (12.11 tonCO₂e), para simplificar el análisis de los datos. No se han realizado cambios significativos en los métodos de estimación. El enfoque utilizado para la consolidación de emisiones de GEI es el control financiero.



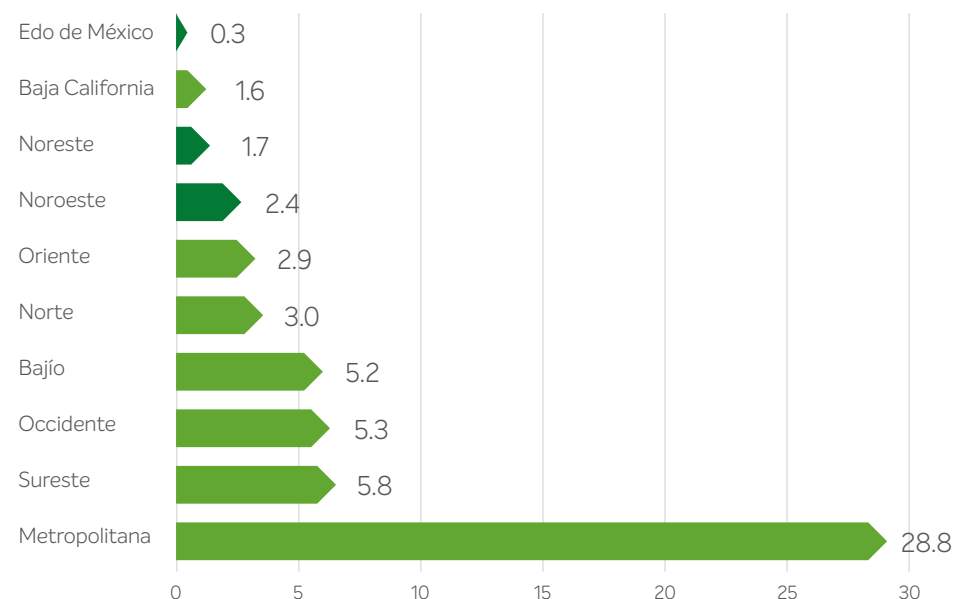
de papel reciclado equivale evitar talar **141 árboles.**



> Papel

(103-2, 103-3 y 301-1)

Durante el 2018 CIBanco utilizó poco más de 57 toneladas de papel bond, 12% menos que el año anterior. Esta reducción en parte fue gracias a la implementación de una política de impresión a doble cara.



* Cifras en toneladas de papel

12% de reducción en el consumo de papel a nivel nacional.

Proceso de Elaboración del Informe

(102-46, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54)

En 2018 se cumplen cinco años reportando, bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), los principales resultados económicos, sociales y ambientales de CIBanco.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y por segundo año consecutivo el informe cuenta con verificación externa de Redes Sociales. A partir de 2016, los informes se realizan de manera anual, siendo el anterior publicado en noviembre de 2018.

Frente a este último reporte no se presentan cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe, en la lista de temas materiales y coberturas de los temas.

En esta memoria están integradas todas las entidades que conforman CIBanco en México, principal país de operación. Todas las acciones y asuntos materiales que aquí se describen componen las acciones e iniciativas más relevantes en términos de sustentabilidad y responsabilidad social de la compañía en el periodo reportado (enero a diciembre de 2018).

El contenido de este informe fue determinado por el estudio de materialidad realizado en 2017, en alineación a los principios que establecen los nuevos estándares de GRI y reflejan los aspectos éticos, sociales, ambientales y económicos más importantes para CIBanco bajo dos perspectivas: influencia en las decisiones de nuestros grupos de interés y relevancia para la empresa.

Por medio de una consulta interna a colaboradores se estableció la prioridad para grupos de interés de las temáticas resaltadas en la siguiente gráfica, mientras que la importancia para la empresa la determinaron los directivos de la organización, dando como resultado la matriz de asuntos materiales expuesta en la página 15. Todos los asuntos fueron validados por la Dirección de Sustentabilidad y cuentan con cobertura interna.

Para más información sobre esta memoria o acerca de temas referentes a la sustentabilidad de CIBanco puede contactarnos por los siguientes medios:

- jbrunel@cibanco.com
- <http://www.cibanco.com/es/cibanco/sustentabilidad>



Para más información:

Consulta nuestro historial de Informes de Sustentabilidad, Principios de Ecuador y Huella ambiental [aquí](#).
(Sección: Información importante)

Índice de Contenidos GRI

(102-55)

Estándar	Contenido	No. de página / respuesta directa	Omisión
Indicadores esenciales			
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
	102-1	30	
	102-2	30	
	102-3	30	
	102-4	30	
	102-5	30	
	102-6	30 - 32	
	102-7	30 - 32	
	102-8	42	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016			
	102-9	56 - 57	
	102-10	56 - 57	
	102-11	20, 26	
	102-12	27	
	102-13	27	
	102-14	10	
	102-15	10	
	102-16	4-5, 25	
	102-17	25 - 26, 34	
	102-18	18 - 19	
	102-20	20 - 24	

Estándar	Contenido	No. de página / respuesta directa	Omisión
	102-22	Ningun consejero está afiliado a grupos infrarrepresentados ni representan de forma unica a un grupo de interés dentro del Consejo.	La antigüedad, los cargos o compromiso de los consejeros fuera de CIBanco es información confidencial y personal de cada consejero.
	102-23	El presidente del Consejo no ocupa ningun cargo ejecutivo al interior de Banco	
	102-30		20
	102-40		15
	102-41	No se cuenta con acuerdos de negociación colectiva	
	102-42		15
	102-43		15
	102-44		15
	102-45		30
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016	102-46		15, 70
	102-47		15
	102-48	Se reexpresaron las cifras de los alcances 1 y 3 de los años 2016 y 2017, ya que en 2018 se integró en la contabilización del alcance 1 las emisiones fugitivas de gases refrigerantes, dichas emisiones se incluyeron en 2016 y 2017 en alcance 3. Lo anterior con el fin de hacer equivalente las comparaciones.	
	102-49		70
	102-50		70
	102-51		70
	102-52		70
	102-53		70
	102-54		70
	102-55		72 - 75
	102-56		76 - 77

Estándar	Contenido	No. de página / respuesta directa	Omisión
Asuntos materiales			
Comportamiento ético			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	25 - 27	
	103-3	25 - 27	
Transparencia en la gestión de Gobierno Corporativo			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	18 - 20	
	103-3	18 - 20	
Desempeño económico y financiero			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	30 - 33	
	103-3	30 - 33	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO, 2016	201-1	30 - 33	
Gestión de riesgos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	21 - 22	
	103-3	21 - 22	
Consumo y ahorro de papel			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	68 - 69	
	103-3	68 - 69	
GRI 301: MATERIALES, 2016	301-1	68 - 69	
Consumo y ahorro de energía			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	66 - 67	
	103-3	66 - 67	
GRI 302: ENERGÍA, 2016	302-1	66 - 67	

Estándar	Contenido	No. de página / respuesta directa	Omisión
Generación y control de emisiones			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	62 - 65	
	103-3	62 - 65	
GRI 305: EMISIONES, 2016	305-1	62 - 65	
	305-2	62 - 65	
	305-3	62 - 65	
Vida familiar y laboral			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	48 - 49	
	103-3	48 - 49	
GRI 401: EMPLEO, 2016	401-2	48 - 49	
Capacitación normativa, técnica y sustentable			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	50 - 51	
	103-3	50 - 51	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016	404-1	50 - 51	
Desarrollo y retención del talento			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	45 - 48	
	103-3	45 - 48	
GRI 401: EMPLEO, 2016	401-1	45 - 48	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016	404-2	50 - 51	
Evaluación de desempeño e incentivos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016	103-1	15, 70	
	103-2	52	
	103-3	52	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016	404-3	52	

Carta de Verificación

(102-56)



Carta de Verificación del Informe de Sustentabilidad 2018

“Cada año más sustentables”

Al Consejo de Administración de CIBanco S.A., y grupos de interés:

Se les informa que Redes Sociales en Línea Timberlan, llevó a cabo una verificación independiente e imparcial del Informe de Sustentabilidad 2018, “Cada año más sustentables” de CIBanco.

Alcance

Se realizó una verificación limitada de este informe. Con base en la lista de asuntos materiales, se validó el cumplimiento metodológico de conformidad con la opción Esencial de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI), se validaron los sistemas de control interno de la compañía y la calidad de los datos publicados.

Nuestra revisión abarcó la adecuada presentación de información. Los indicadores que fueron verificados son los siguientes:

102-1	102-9	102-17	102-42	102-50	401-1	305-2
102-2	102-10	102-18	102-43	102-51	401-2	305-3
102-3	102-11	102-20	102-44	102-52	404-1	401-2
102-4	102-12	102-22	102-45	102-53	404-2	
102-5	102-13	102-23	102-46	102-54	404-3	
102-6	102-14	102-30	102-47	102-55	301-1	
102-7	102-15	102-40	102-48	201-1	302-1	
102-8	102-16	102-41	102-49	205-1	305-1	

Responsabilidades

CIBanco es responsable de la elaboración y presentación del Informe de Sustentabilidad 2018, “Cada año más sustentables”, así como de la selección de temas relevantes y contenidos GRI reportados.

Nuestro compromiso es emitir opiniones objetivas de la calidad del informe y de la presentación de la información, tomando como referencia Normas y Estándares internacionales, como: Principios éticos de independencia de ISAE 3000 y la publicación *The external assurance of sustainability reporting* de GRI.

Actividades para la verificación

Nuestro proceso de verificación abarcó las siguientes actividades:

- Entrevistas con la dirección de CIBanco.



- Entendimiento de procesos de recopilación de información, así como la revisión de los sistemas de control empleados por la organización.
- Comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública.
- Análisis y comparación de informes de años pasados en cuanto a la información presentada.

Conclusiones

Consideramos que no existe factor alguno que nos haga inferir que:

- El informe no se haya elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
- Los procesos de control de información no son efectivos.
- Los datos publicados contengan errores.

Recomendaciones

Se entrega por separado un reporte interno, exclusivas para el cliente, que contiene las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

Alma Paulina Garduño Arellano

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V

Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,

Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.

T. (55) 54 46 74 84

paulina@redsociales.com

Mayo 31, 2019

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el treinta y uno de mayo de 2019 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe de sustentabilidad 2018 de CIBanco S.A.

Anexo 1: Principios de Ecuador

Como primer banco verde de México, nos unimos al movimiento global para el desarrollo sostenible que reconoce la urgencia de responder a los desafíos ambientales que enfrenta el mundo.

Se requieren cambios profundos en los patrones de producción y consumo para revertir, mitigar y reducir la degradación ambiental. El mundo de los negocios se está involucrando en el crecimiento verde. Las empresas ecológicas exigen que los bancos desarrollen creativamente nuevos productos que cumplan con los requisitos de los nuevos modelos comerciales, un desafío que asumió CIBanco.

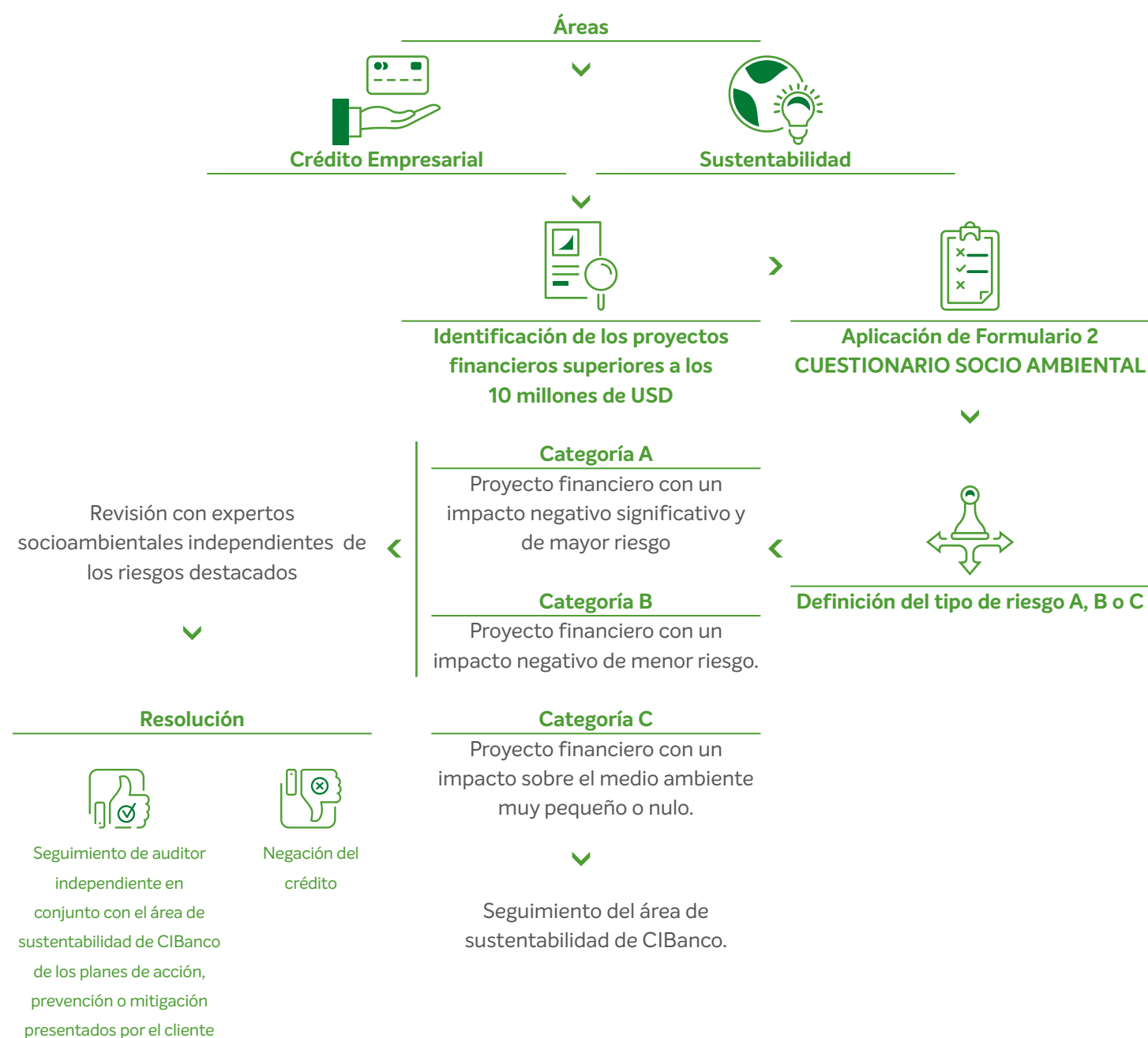
La misión de CIBanco es convertirse en un líder entre el sector de servicios financieros que favorezca la sostenibilidad como una guía de negocios, para lograr el beneficio mutuo tanto para las personas como para las empresas. Consideramos los servicios financieros como una herramienta importante para que las empresas y los ciudadanos actúen con más responsabilidad en términos de protección y preservación del medioambiente. Creemos que la sostenibilidad es un enfoque comercial rentable que crea valor a largo plazo para nuestros accionistas.

Para CIBanco, la sostenibilidad de la institución se basa en un desempeño económico estable, además del apoyo continuo de nuestro capital humano, cuidado del medio ambiente y una sólida base ética. Nuestro pilar económico se basa en una amplia gama de productos y servicios bancarios tradicionales, innovación constante y excelente servicio, junto con un mayor acceso. Todo esto, combinado con productos únicos en México que favorecen la preservación y el cuidado del medio ambiente, es lo que hace que nuestro Banco sea una opción confiable y gratificante.

CIBanco firmó los Principios de Ecuador en 2012, para reforzar su compromiso con la sostenibilidad, asumiendo las pautas para la gestión de los riesgos sociales y ambientales en sus actividades de financiación de proyectos. Este informe fue preparado bajo los Principios de Ecuador III-2013 para países no designados. El informe abarca el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018. Esta es la tercera vez que CIBanco prepara este informe.



➤ Implementación de los Principios de Ecuador



➤ Descripción de la implementación de PE en el área de crédito y sustentabilidad

Desde que adoptamos los Principios de Ecuador, hemos continuado nuestra revisión del manual de préstamo operativo y hemos comenzado un proceso para ajustarlo de la siguiente manera.

Enfoque sostenible

Reconocemos los beneficios para las personas y el medio ambiente de la actividad de financiamiento que desarrollamos. Nuestro enfoque comercial de banca privada se basa en:

- Identificar sectores relevantes para el desarrollo sostenible y establecer criterios positivos para financiar a las empresas que trabajan en esos sectores.
- Seleccionar iniciativas rentables de la economía real que agreguen valor al medio ambiente.
- Asegurar que cada proyecto seleccionado sea consistente con nuestra política de inversión.
- Supervisar el propósito de nuestros préstamos.

➤ Estructura administrativa

El Director de Sostenibilidad del Banco es responsable de la implementación del PE.



➤ El procedimiento que aborda transacciones PE

Identificación de riesgos ambientales y sociales

En línea con la política de CIBanco de brindar financiamiento a proyectos amigables con el medio ambiente, y de acuerdo con nuestro compromiso de adoptar el PE, hemos desarrollado un cuestionario para identificar proyectos verdes, con el objetivo de identificar prácticas de sostenibilidad entre empresas y proyectos apoyados por el banco, y que buscan prevenir, mitigar o revertir el daño ambiental.

En esta etapa del proceso también identificamos los posibles riesgos e impactos sociales y ambientales asociados a cada proyecto.

Consulta el cuestionario para identificar proyectos verdes en el Informe 2017 (pág. 98 y 99) [aquí](#).

Categorización de los proyectos

Para la categorización de los proyectos, hemos elaborado un cuestionario para evaluar los riesgos sociales y ambientales y definir si la operación o proyecto propuesto presenta una alta, media o baja probabilidad de incurrir en riesgos ambientales o sociales negativos, o tener consecuencias altas, medias o bajas que podría afectar los recursos naturales, categorizándolos como Riesgo A (alto), Riesgo B (bajo) y Riesgo C (bajo o nulo).

Consulta el cuestionario para evaluar los riesgos sociales y ambientales en el Informe 2017 (pág. 100 y 101) [aquí](#).

Evaluación de riesgos ambientales y sociales

Bajo PE, el cliente debe realizar una evaluación ambiental y social del proyecto (categoría A y categoría B), desarrollar un Plan de Acción que demuestre cómo se mitigan y controlan los impactos y riesgos, divulgar información y consultar con las comunidades afectadas del proyecto, y establecer un mecanismo de reclamo, según corresponda.



> Medio Ambiente

CIBanco financia iniciativas, proyectos y empresas comprometidas con el uso responsable de los recursos naturales y el medio ambiente, que brindan soluciones tecnológicas innovadoras, en áreas tales como:

- Energías renovables
- Ahorro de energía y eficiencia
- Infraestructura sostenible
- Industria y tecnología ambiental (reciclaje, transporte, aire, agua, etc.)

> Criterios de Exclusión

CIBanco ha mantenido su criterio de exclusión que establece que el banco no financia compañías cuyos productos, servicios o procesos de producción no son sostenibles o tienen un impacto negativo en la sociedad, o que entran en conflicto con los valores que compartimos con nuestros Clientes.

En este sentido, CIBanco no financia proyectos o emprendimientos que contribuyan con más del 10% de su actividad en las siguientes áreas:

Negocios no sostenibles:

- **Sustancias peligrosas para el medio ambiente.** Organizaciones y actividades que producen o venden sustancias que representan un riesgo para la vida humana o el medio ambiente.
- **Pornografía.** Organizaciones que venden productos pornográficos y / o que están involucradas en actividades que promueven la prostitución.
- **Tabaco.** Organizaciones y actividades que producen o venden productos de tabaco o productos relacionados.

- **Industria de armas.** Organizaciones y actividades que producen y venden armas y brindan servicios relacionados con ellas. Incluyen armas convencionales, como armas de fuego y cohetes, y no convencionales, como armas nucleares, químicas y biológicas y sistemas integrados de armas.

Procesos no sostenibles:

- **Producción agrícola intensiva.** Organizaciones y actividades que utilizan animales de forma intensiva para el consumo que no son respetuosos del medio ambiente y no protegen a los animales. Los préstamos se otorgarán solo a organizaciones con certificación ecológica.
- **Corrupción.** Organizaciones que han sido condenadas en un tribunal por corrupción, soborno y lavado de dinero, así como aquellas entidades que han violado códigos de conducta o tratados en los últimos tres años.
- **Pruebas en animales.** Organizaciones y actividades que utilizan experimentos con animales para fines no médicos, o que venden productos no médicos que han sido probados en animales.

> Gestión de riesgos ambientales y sociales

Durante 2018 CIBanco no otorgó ningún préstamo para proyectos mayores a US \$ 10 millones. La cartera de préstamos de CIBanco no presenta riesgos ambientales y es consistente con las leyes y regulaciones ambientales mexicanas.

> Reporte de Principios de Ecuador

Como se mencionó anteriormente, CIBanco adoptó los Principios de Ecuador (EP) en marzo de 2012 asumiendo su responsabilidad de prestar a proyectos que puedan afectar el medio ambiente, mostrando su compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo económico en México. CIBanco fue el primer banco mexicano en hacerlo y en realizar evaluaciones de riesgos ambientales de los proyectos. Por lo tanto, nos comprometemos a informar anualmente sobre nuestras transacciones de financiación de proyectos con un costo de capital total de US \$ 10 millones o más.

> Financiamiento de Proyectos

Category	A	B	C
Total			
Sector			
General Manufacture			
Infrastructure			
Oil & Gas			
Power			
Transport			
Region			
Americas			
Europe			
Asia			
By Country Designation			
Designated			
Non-designated			
Independent Review			
Yes			
No			

> Project related corporate loans

Category	A	B	C
Total			
Sector			
General Manufacture			
Infrastructure			
Oil & Gas			
Power			
Transport			
Region			
Americas			
Europe			
Asia			
By Country Designation			
Designated			
Non-designated			
Independent Review			
Yes			
No			

Project Finance Advisory Services

Number	Project Name	Country	Sector	Host Country Name	Date of transactions closed

> Anexo 1: Categorización Socio-Ambiental

Resultado	Categoría propuesta	Comentarios y medidas propuestas
Si responde SI a una o más preguntas marcadas con A	A	<p>La operación presenta altas probabilidades de tener impactos ambientales y sociales negativos, con afectación importante a los recursos naturales y se clasifica nivel A (Alto Riesgo).</p> <p>La operación debe remitirse al Comité de Sustentabilidad y debe consultarse los estudios o acuerdos necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Ambiental • Plan de Gestión Ambiental • Evaluación de Impacto Ambiental • Evaluación Ambiental Estratégica • Consulta con las partes interesadas • Requisitos para la disponibilidad de información • Supervisión (informes periódicos) • Cláusulas respecto a riesgos socio-ambientales
Si responde SI a una o más preguntas marcadas con B	B	<p>La operación presenta altas probabilidades de tener impactos ambientales y sociales locales y de corto plazo, para los cuales existen medidas de mitigación, eficaces y accesibles, por lo que se clasifica nivel B (Riesgo Medio).</p> <p>La operación debe remitirse al Comité de Sustentabilidad y debe consultarse los estudios o acuerdos necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis ambiental y social de cuestiones identificadas • Plan de Gestión Ambiental • Consulta con las partes interesadas • Requisitos de supervisión (informes periódicos)
Si responde NO a todas las preguntas	C	<p>Sería una operación con bajas probabilidades de presentar un impacto ambiental-social. Se clasifica en categoría C (Bajo Riesgo).</p> <p>No requiere de aprobación</p>

Cuando exista controversia de categorización de nivel A o B, el área de sustentabilidad define la categoría.

> Información de contacto

Lic. Jorge Rey Gehrke
 Director de Sustentabilidad
 Tel: 01 55 3683 3749
 E-mail: jrey@cibanco.com



2018 INFORME DE SUSTENTABILIDAD

Descarga el Informe de Sustentabilidad CIBanco 2018:



Descarga el resumen ejecutivo del Informe de Sustentabilidad CIBanco 2018:

