



**CI Banco**

Informe de Sustentabilidad  
**2019**

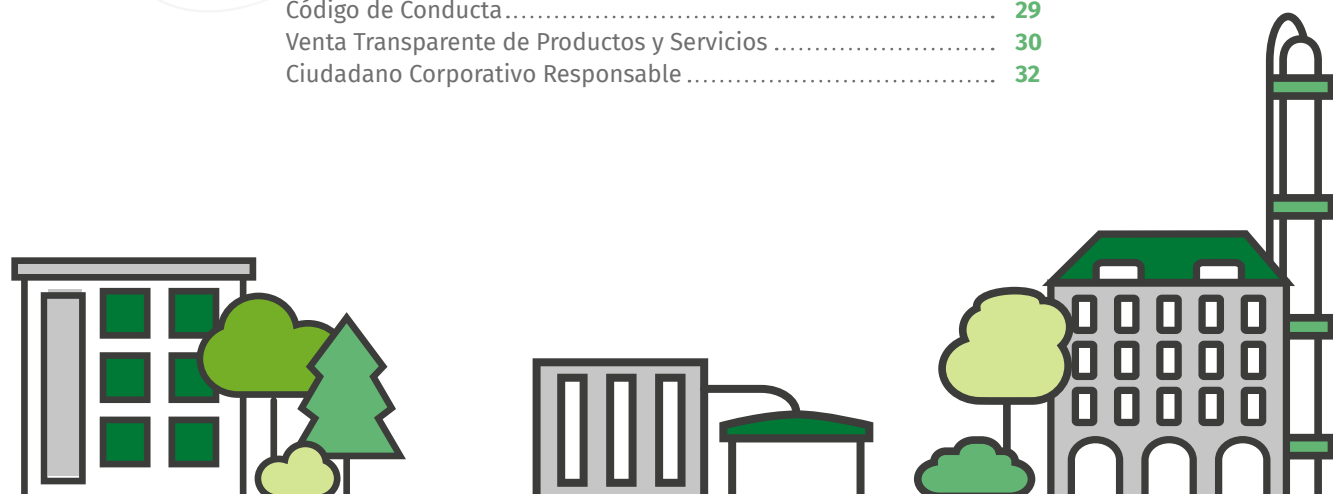
Soluciones financieras  
***sustentables***

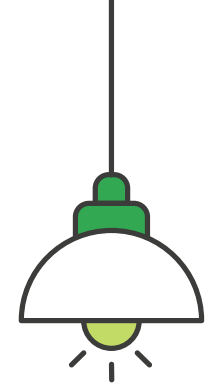


# Contenido

<b>5</b>	<b>Perfil Institucional</b>	
	Visión .....	7
	Misión.....	7
	Valores.....	7
<b>9</b>	<b>Cifras Relevantes 2019</b>	
<b>11</b>	<b>Carta del Presidente</b>	
<b>13</b>	<b>Gestión de la Sustentabilidad</b>	
	Comité Externo de Sustentabilidad .....	15
	Objetivo .....	16
	Funciones del Comité.....	16
	Miembros del Comité Externo de Sustentabilidad .....	16
	Grupos de Interés.....	17
	Materialidad .....	18
<b>19</b>	<b>Ética y Gobierno Corporativo</b>	
	Consejo de Administración.....	21
	Funciones del Consejo .....	23
	Comités del Consejo de Administración .....	23
	<b>Gestión de Riesgos y Cumplimiento.....</b>	<b>23</b>
	Dirección de Administración Integral de Riesgos.....	24
	Dirección de Control Interno.....	26
	Dirección de Cumplimiento.....	27
	Ética Empresarial.....	29
	Código de Conducta.....	29
	Venta Transparente de Productos y Servicios .....	30
	Ciudadano Corporativo Responsable .....	32

<b>33</b>	<b>Sustentabilidad Económica</b>	
	Panorama e Indicadores Económicos y Financieros .....	36
	Valor Económico CIBanco.....	40
	Banca Digital y Tradicional.....	41
	Gestión Comercial y Satisfacción del Cliente.....	42
	Marketing .....	43
	Redes Sociales .....	44
	Productos Verdes .....	45
	CIAuto Verde.....	45
	CIPanel Solar .....	46
	Tarjeta Biodegradable .....	46
	CICuenta Sustentable .....	47
<b>49</b>	<b>Sustentabilidad Social</b>	
	Vida Laboral .....	51
	Contratación .....	54
	Fidelización y Remuneración del Personal .....	55
	Desarrollo y Formación Integral .....	58
	Mejora Continua del Personal y Desempeño Laboral.....	60
	Responsabilidad Social.....	61
	Proveedores .....	64
<b>65</b>	<b>Sustentabilidad Ambiental</b>	
	Huella Ambiental .....	68
	Emisiones.....	70
	Alcance 1.....	71
	Alcance 2.....	72
	Alcance 3.....	72
	Energía .....	73
	Energía limpia.....	74
	Papel .....	74
<b>77</b>	<b>Sobre este Informe</b>	
<b>81</b>	<b>Tabla de Contenidos GRI</b>	
<b>87</b>	<b>Anexo 1: Principios De Ecuador</b>	





## Tabla de ilustraciones, gráficos y tablas

### ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modelo de Sustentabilidad.....	15
Ilustración 2 Descripción de Grupos de Interés, Medios de Interacción y Frecuencia de Contacto .....	17
Ilustración 3 Matriz de Materialidad .....	18
Ilustración 4 Estructura de Gestión de Riesgos .....	24
Ilustración 5 Flujo de Procesos y Áreas Involucradas en PLD .....	27
Ilustración 6 Actividades Centrales del Sistema de PLD .....	27
Ilustración 7 Retos y Logros de Gobierno Corporativo y Ética .....	32
Ilustración 8 Perfil de Clientes .....	38
Ilustración 9 Distribución Geográfica de Colaboradores CIBanco 2019.....	40
Ilustración 10 Retos y Logros Económicos .....	47
Ilustración 11 Distribución de Plantilla de Mujeres .....	52
Ilustración 12 Distribución de Plantilla de Hombres.....	53
Ilustración 13 Impacto Social 2019 .....	62
Ilustración 14 Retos y Logros Sociales .....	64
Ilustración 15 Alcance de Estudio de Huella Ambiental 2019 .....	69
Ilustración 16 Retos y Logros Ambientales .....	75

### GRÁFICOS







Gráfica 1 Valor Económico.....	40
Gráfica 2 Composición de Cartera Verde al cierre de 2019 .....	45
Gráfica 3 Tipo de Contratación 2019.....	54
Gráfica 4 Total de Nuevas Contrataciones 2019 .....	54
Gráfica 5 Total de Nuevas Contrataciones por Región .....	55
Gráfica 6 Inversión Social 2019 .....	61
Gráfica 7 Distribución de Aliados Sociales por Causa Social en 2019 .....	63
Gráfica 8 Distribución de Aliados Sociales por Lugar y/o Nivel de Actuación .....	63
Gráfica 9 Porcentaje de Beneficiarios por Área y/o Nivel de Actuación de Aliados Sociales.....	64
Gráfica 10 Distribución de las Emisiones por Alcance en 2019-2018 (tonCO <sub>2</sub> e).....	70
Gráfica 11 Distribución de las Emisiones Directas en 2019 (tonCO <sub>2</sub> e).....	71
Gráfica 12 Distribución de las Emisiones de Alcance 2 por Tipo de instalación en 2019 (tonCO <sub>2</sub> e) .....	72
Gráfica 13 Distribución de las Emisiones de Alcance 2 por Región en 2019 (tonCO <sub>2</sub> e).....	72

Gráfica 14 Distribución de las Emisiones de Alcance 3 en 2019 (ton de CO <sub>2</sub> e).....	73
Gráfica 15 Promedio de Energía Consumida por Colaborador (MJ) .....	73
Gráfica 16 Contribución de la Energía Solar al Consumo por Región (MJ) .....	74
Gráfica 17 Consumo de Papel [ton].....	75
Gráfica 18 Consumo y Reciclaje de Papel en 2019 - 2018 (ton).....	75

### TABLAS

Tabla 1 Cifras Económicas.....	38
Tabla 2 Distribución del Porcentaje de Participación de Negocio para la Unidad de Consumo .....	39
Tabla 3 Seguidores en Redes Sociales .....	44
Tabla 4 Consolidado Productos Verdes.....	47
Tabla 5 Beneficios y prestaciones .....	58
Tabla 6 Indicadores de Capacitación por Año.....	59
Tabla 7 Promedio de Horas de Formación por Rango Laboral.....	59
Tabla 8 Temáticas de Capacitación .....	60
Tabla 9 Distribución de Emisiones por Región 2019 (ton de CO <sub>2</sub> e).....	70
Tabla 10 Distribución de las Emisiones de Alcance 1 en 2019 - 2018 .....	71
Tabla 11 Variación Anual de Consumo Energético por Fuente .....	73
Tabla 12 Consumo de Energía por Fuente 2019.....	73

### ODS

 <b>7</b> Energía Asequible y No Contaminante.....	35
 <b>8</b> Trabajo Decente y Crecimiento Económico.....	51
 <b>11</b> Ciudades y Comunidades Sostenibles.....	35
 <b>12</b> Producción y Consumo Responsables.....	51, 67
 <b>13</b> Acción por el Clima.....	67
 <b>16</b> Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.....	21





## Perfil *Institucional*

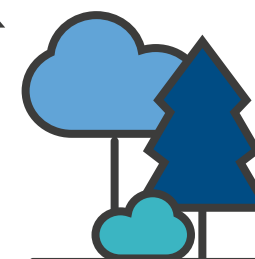
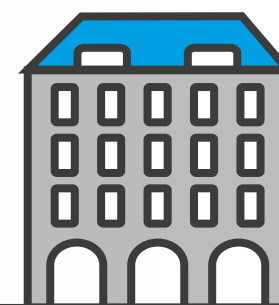
CIBanco es el primer banco verde de México, porque considera fundamental e inherente la necesidad de impulsar a personas y empresas que comprendan y entiendan la necesidad de movilizar y generar cambios que permitan la disponibilidad de productos y servicios financieros verdes que contribuyan al desarrollo y futuro sustentable de México.



*Es por ello, que ha incursionado en la creación y distribución de productos y servicios financieros que privilegian el desarrollo económico responsable con el entorno social y ambiental del país.*

Con más de tres décadas de trayectoria, CIBanco ha consolidado sus procesos y equipos de trabajo, aumentado su portafolio de productos y rentabilidad, además de generar impactos positivos en cada una de las personas y empresas que confían en la Institución.

Este informe es el recuento y resultado de estos impactos, mismos que son comunicados de manera voluntaria y transparente.







**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.



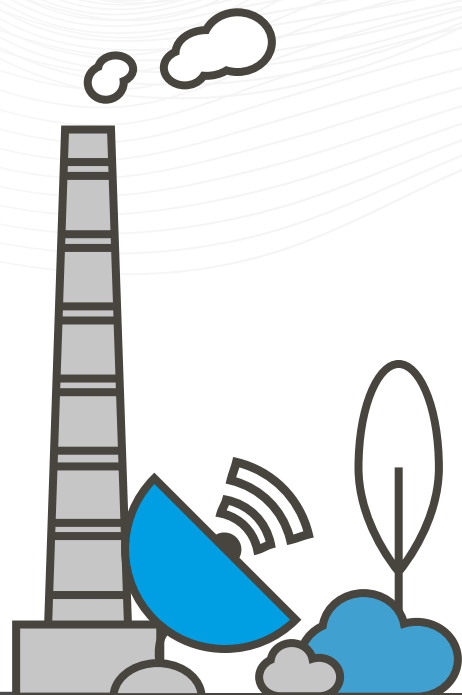
**Valores**

- 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.

 **CI Casa de Bolsa**  **CI Fondos**  **Fimecap**

 **Finanmadrid**  **CI Estrategia**  **CITDA**



**Un proyecto relevante y con gran impacto económico y ambiental empezó a gestarse en 2018 con la firma de un contrato de compraventa de energía renovable, posteriormente en 2019 gestionamos acuerdos y adaptamos nuestra infraestructura para empezar a operar con energía verde a partir del primer semestre de 2020, permitiéndonos mirar al futuro con mayor certeza y una operación aún más sostenible.**

**Jorge Rey Gehrke**  
Director de Sustentabilidad

# Cifras Relevantes

Nuestras acciones reafirman nuestro compromiso social, ambiental y económico.

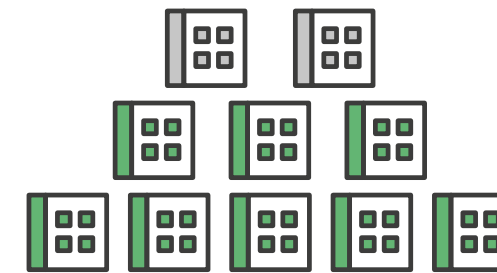
## Estrategia comercial sólida

Contamos con una **cartera de productos madura y diversificada** que además impulsa la reducción de emisiones de GEI.

CARTERA DE CRÉDITO (\$11,769 MILLONES DE PESOS)



● Cartera de Crédito Verde 7.7% ● Cartera de Crédito 92.3%



## Impacto ambiental reducido

Se trabaja año con año en la reducción y gestión de la huella ambiental de su operación. Se espera una **reducción de hasta un 80%** con la compra de energía renovable.

## Operación transparente y responsable

**34,435 horas de formación** en linemiento éticos y normativos para el personal y una certificación de calidad aplicable a los procesos de prevención del lavado de dinero.



## Valor compartido con cada uno de nuestros grupos de interés



**CLIENTES:**  
97% de satisfacción.



**PROVEEDORES:**  
47% de incremento en compras.



**COLABORADORES:**  
13.5 horas de formación anual.



**COMUNIDAD:**  
13.6 millones de inversión social.

## Carta del **Presidente**

102-14 y 102-15

CIBanco ha forjado una trayectoria inigualable en el sector financiero mexicano al “redefinir el verde” a través de su visión y estrategia sustentable que demuestran su compromiso para enfrentar los retos ambientales. Por otro lado, los cambios inherentes al desarrollo económico y social del país son tomados en cuenta con la misma objetividad, buscando así, acciones que permitan fortalecer e impulsar la salud financiera de sus clientes.

Por consiguiente, desde nuestro ámbito de actuación, hemos logrado reformular nuestro papel en la sociedad fomentando el equilibrio y la responsabilidad de nuestra Institución para generar opciones financieras sostenibles que brinden bienestar económico, ambiental y social fomentando una cultura sustentable sólida que nos permita ver hacia el futuro con verdadero optimismo.

Permanecemos fieles a nuestra visión, buscamos ser más sustentables día tras día, porque creemos que este enfoque de negocio responde a las necesidades actuales de nuestros grupos de interés generando valor a largo plazo sin dejar de lado su rentabilidad. A nivel ético, económico, social y ambiental, planeamos, gestionamos, evaluamos y mejoramos a través de la oferta de diversos programas que nos permiten tener una operación responsable y eficiente.

Respaldamos las normas, principios y procedimientos que respaldan nuestro Gobierno Corporativo, operamos con absoluta transparencia y nos apegamos al pleno cumplimiento de las disposiciones legales, inherentes al negocio, así mismo, fomentamos el comportamiento siempre ético de nuestros colaboradores promoviendo los valores y principios rectores de nuestra Institución.

El presente informe es la reafirmación de nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a los cuales nos hemos adherido desde 2017 y es también la evidencia del impacto que nuestra operación tiene en 6 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. A nivel internacional somos firmantes de la UNEPE FI y los Principios de Ecuador, y a nivel nacional somos parte de la Asociación de Bancos de México y sus iniciativas sociales y sustentables, además en 2019 fuimos reco-

nocidos por tercer año consecutivo con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable de Cemefi. Todas estas alianzas nos permiten ser ciudadanos corporativos responsables y ser partícipes desde el sector financiero en el cambio y en la construcción de un futuro sustentable para México.

En 2019 disminuimos en 4% nuestras emisiones de GEI, aunque económica y operativamente crecimos: nuestra contratación aumentó 9.5%, agregamos 28 sucursales, duplicamos el número de ATMs y el capital creció 12%, respecto al 2018. Nuestro crecimiento impacta de manera positiva el entorno ambiental, gracias a los créditos de CIPanel Solar y CIAuto Verde estimamos que se dejaron de emitir 23,292 ton CO<sub>2</sub>e.

En términos sociales, nuestro compromiso contempla cuatro actores claves: autoridades; colaboradores; proveedores, y comunidad. Por ello, en 2019 invertimos 11% más en la formación de nuestros más de 3,000 colaboradores y contratamos a más de 1,000 personas. Destinamos el 98% de nuestras compras a más de 5,000 proveedores mexicanos: grandes, medianas y pequeñas empresas, que, como nosotros, impulsan con responsabilidad el desarrollo económico del país. Invertimos más de 13 millones de pesos en iniciativas sociales, que impactaron directamente en el desarrollo y bienestar de más de 4,000 personas.

Estos logros son en gran medida el resultado de la confianza que nuestros Clientes han depositado en nuestra Institución, pero también de la labor que llevan a cabo día con día nuestros colaboradores y consejeros para alcanzar juntos las metas que nos hemos propuesto.

Estamos agradecidos y comprometidos con nuestros aliados, sociales y financieros, proveedores y comunidad, tenemos la certeza de que juntos podremos seguir brindando soluciones financieras sustentables que nos ayuden a crear un mejor futuro.

**Jorge Rangel de Alba Brunel**  
Presidente del Consejo de Administración





## Gestión de la **Sustentabilidad**

Para CIBanco, la sustentabilidad es una dirección de negocio y no sólo una iniciativa, es por ello, que se ha incorporado como una estrategia integral de negocio que impacta directamente a todos sus grupos de interés así como en el desempeño económico, social, ambiental y ético de la Institución.

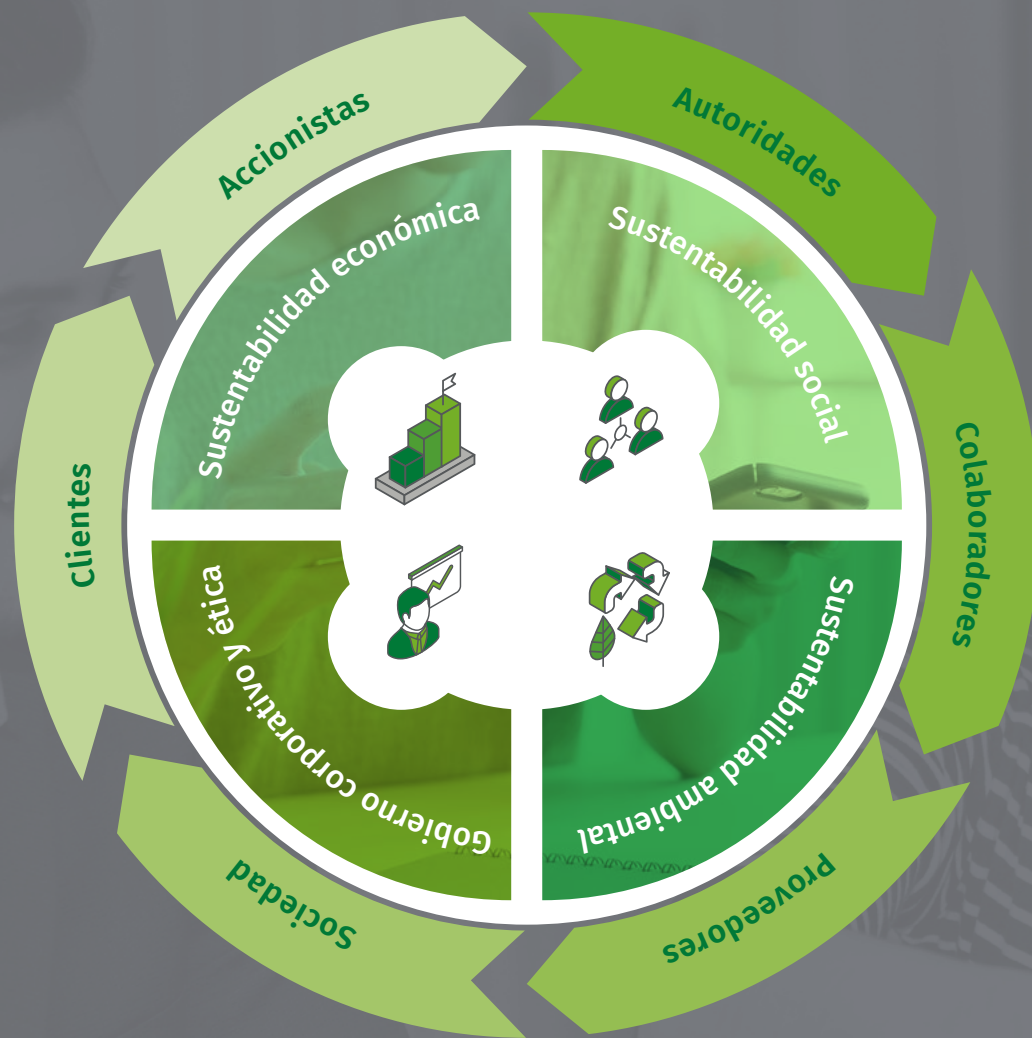
*Esta estrategia, se gestiona a través de un área interna y un comité externo; se monitorea y evalúa por medio del Informe Anual que utiliza estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y es verificado por un externo independiente.*

CIBanco estableció su Modelo de Sustentabilidad, en el cual, se integra su filosofía corporativa, grupos de interés, valores y áreas de impacto en alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



**Apoyamos 6 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.**

Ilustración 1,  
MODELO DE SUSTENTABILIDAD



### Comité Externo de Sustentabilidad

Es un órgano de asesoría independiente a la operación del Banco que fortalece el sistema interno de gestión y contribuye al cumplimiento oportuno de metas y objetivos institucionales y permite realizar proyectos que impulsan, monitorean y evalúan la sustentabilidad de la Institución. Este Comité colabora y reporta a la Dirección de Sustentabilidad, misma que reporta directamente a la Presidencia del Comité Ejecutivo.



### Objetivo

El Comité tiene la misión de fomentar la mejora continua en el desarrollo de servicios financieros verdes de la Institución mediante acciones que favorezcan la implementación de recomendaciones específicas como: el desarrollo de políticas de sustentabilidad y lineamientos para la evaluación de riesgos de carácter sustentable para la asignación de créditos.

### Funciones del Comité

- Coadyuvar a la mejora de la calidad en los servicios que se ofrecen a los usuarios.
- Definir las estrategias necesarias para resolver oportunidades identificadas.
- Establecer acciones necesarias para impulsar la estrategia de financiamiento y productos verdes.
- Promover la evaluación e impacto de acciones sustentables del Banco.
- Fomentar el uso de mecanismos para establecer un diagnóstico integral y tomar decisiones orientadas a mejorar la organización y funcionamiento servicios y productos.
- Realizar análisis de vulnerabilidades en la operación verde 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

\*En 2019, Gabriel Quadri terminó su gestión como consejero del Comité de Sustentabilidad. A finales del mismo año, se integra María Isabel Studer Noguez, quien participará formalmente como votante a partir de 2020.



Ilustración 2, DESCRIPCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS, MEDIOS DE INTERACCIÓN Y FRECUENCIA DE CONTACTO



- Accionistas**
- Reuniones presenciales
  - Atención telefónica
  - Correo electrónico



- Colaboradores**
- Buzón anónimo de denuncias
  - Revista corporativa CI NEWS
  - Sitio web
  - Redes sociales
  - Intranet
  - Pizarrones
  - Correo electrónico
  - App CICotiza



- Clientes**
- Call center
  - Diálogo directo con ejecutivos
  - Sitio web
  - Redes sociales
  - CIDirecto banca telefónica
  - Apps: CIMóvil y CICotiza
  - Correo electrónico
  - Encuestas

## Grupos de interés

102-40, 102-42, 102-43

CIBanco busca consolidar vías de diálogo y 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 negocio responsable, íntegra y transparente.

En la siguiente gráfica se muestran los grupos de interés identificados por el Banco.



- Sociedad**
- Sitio web
  - Redes sociales
  - Eventos
  - Correo electrónico



- Proveedores**
- Reportes
  - Relación directa
  - Correo electrónico
  - Atención telefónica



- Autoridades**
- Reuniones oficiales a través del área legal
  - Reportes
  - Auditorías

Dentro de su Código de Conducta, CIBanco establece los principios básicos de interacción con dichos actores. Además, se evidencian algunos canales de comunicación que permiten mantener una relación proactiva y comprometida con cada grupo de interés.

## 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 2017, por lo que en este reporte, se retoma dicho estudio al considerar que no se han realizado cambios significativos en las actividades e interés del Banco.

La materialidad del año 2017 se encuentra alineada a los intereses de los colaboradores y directivos del Banco, a quienes se encuestó y entrevistó, respectivamente, para identificar sus principales intereses y preocupaciones en relación con la sustentabilidad de CIBanco; y ponderar así el nivel de relevancia de los asuntos identificados. Los resultados se representan en la siguiente gráfica.

Ilustración 3, MATRIZ DE MATERIALIDAD



102 -46

**El contexto de sustentabilidad en CIBanco está enmarcado en su Modelo de Sustentabilidad y Comité Externo.**

**La exhaustividad del informe es evidente por su verificación externa, la comparabilidad de los indicadores y el seguimiento que se da a los mismos, además de los retos planteados y publicados cada año.**



Consultar los resultados de la encuesta a colaboradores o más detalles sobre el estudio de materialidad 2017 en el Informe 2017 (pág 14 – 16) [aquí](#).





Gracias a su amplia trayectoria en el mercado financiero mexicano y una fuerte estructura corporativa, CIBanco mantiene su rentabilidad y posicionamiento.

Gobierno Corporativo >>>>

>>>>>> **33%** de nuestros Consejeros son Independientes.

Gestión de Riesgos /Ciberseguridad >>>

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

Comportamiento Ético >>>

>>>> **81%** de la formación que reciben los colaboradores esta relacionada a temas éticos y normativos

Adaptación a Cambios Regulatorios >>>

>> **3 años consecutivos** premiados con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable.



LOGROS 2019

GESTIONADOS A TRAVÉS DE:

ASUNTO MATERIAL:

Para más información consulta el currículo completo de cada uno de los integrantes del Consejo de Administración **aquí.**

**16** PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

**META 16.5**  
Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

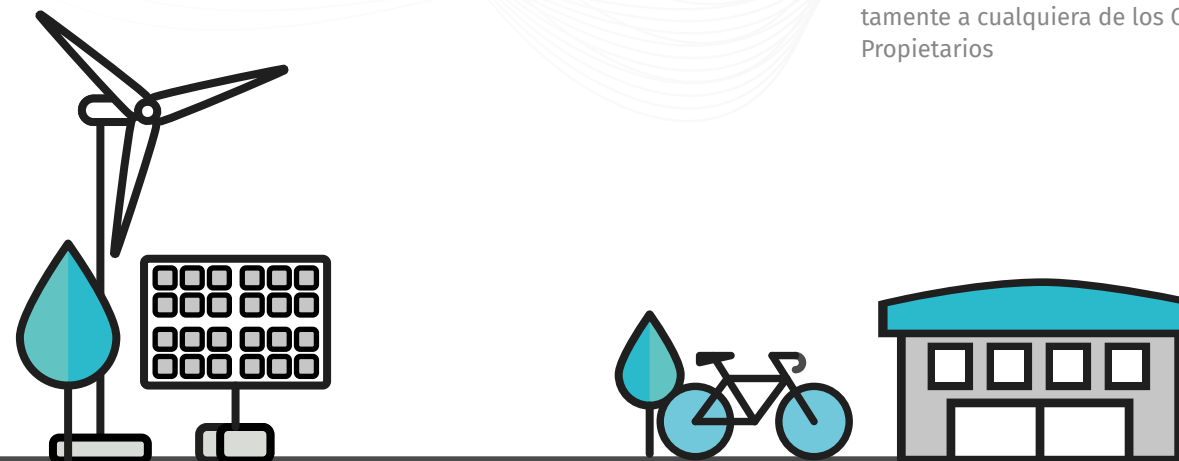
Con una visión de negocio sustentable y el liderazgo del Consejo de Administración, la Institución facilita la gestión y control de riesgos así como la consolidación de una cultura ética y transparente por parte de los colaboradores, directivos y consejeros.

## Consejo de Administración

103-1, 103-2 y 103-3, 102-18 y 102-20

EL Consejo de Administración, máximo órgano de gobierno, tiene como finalidad garantizar una eficiente y transparente administración de los recursos, en constante alineación al control de riesgos y apego a la visión de negocio, siendo el mecanismo estratégico para la implementación y gestión sustentable.

**33%** de los integrantes del Consejo de Administración son independientes y tienen un **promedio de edad de 58 años.**



### PRESIDENTE CONSEJERO

Jorge Rangel de Alba Brunel



### Consejeros Propietarios

- Salvador Arroyo Rodríguez
- José Manuel Cadena Ortiz de Montellano
- Norman Hagemeister Rey
- Roberto Pérez Estrada
- Luis Miguel Osio Barroso
- Juan Carlos Pérez Aceves
- Jorge González Ramírez
- Ernesto Marín Rangel de Alba
- Luis Alberto Pérez González

### SUPLENTES

- Mario Alberto Maciel Castro\*
- José Ignacio Reyes Retana Rangel de Alba\*

\*Estas personas podrán suplir indistintamente a cualquiera de los Consejeros Propietarios



### Consejeros Propietarios Independientes

- Michell Nader Schekaiban
- Fernando Javier Morales Gutiérrez
- Christian Mario Schjetnan Garduño
- Pedro Enrique Alonso Angulo
- Luis de las Mercedes Álvarez y Candocia

### SUPLENTES

- Eduardo Villanueva Ortiz \*

\*Esta persona podrá suplir indistintamente a cualquiera de los Consejeros Propietarios Independientes.

### COMISARIO

Ricardo Delfín Quinzaños

### SUPLENTE

Alejandro De Alba Mora

### SECRETARIO

Roberto Pérez Estrada

## Funciones del Consejo

Una de las funciones claves del Consejo de Administración de CIBanco, apoyados por los Comités y su estructura administrativa, es el definir la visión estratégica de la institución, así como ejecutarla, controlarla y evaluarla. Asimismo, se encarga de:

- Aprobar los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación.
- Aprobar el Código de Ética y Conducta de la Institución, así como su divulgación y aplicación, en coordinación con la Dirección General.
- 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.
- 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.

## Comités del Consejo de Administración

102-20

El Consejo de Administración de CIBanco cuenta con el apoyo de cuatro Comités, por medio de los cuales puede delegar, controlar y evaluar los asuntos económicos, sociales, financieros y operacionales de la Institución. Estos son:



COMITÉ DE AUDITORÍA



COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL RIESGO



COMITÉ DE SISTEMAS



COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

## Estructura y Estrategia para la Gestión de Riesgos y Cumplimiento

102-11, 102-15, 102-20, 102-30

CIBanco cuenta con tres pilares fundamentales dentro de su estructura para la Gestión de Riesgos y Cumplimiento.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO



DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

Estas tres direcciones, se encargan de integrar los mecanismos y la estructura que permiten al Consejo Administrativo delegar, monitorear y evaluar los riesgos dentro de la Institución, además de vigilar el cumplimiento de sus disposiciones en los ámbitos económico, financiero, tecnológico, social, administrativo, etc.

## Dirección de Administración Integral de Riesgos

Este organismo desarrolla y gestiona los objetivos, lineamientos y procedimientos que ayudan a identificar, medir, vigilar, limitar, controlar e informar los distintos tipos de riesgos a los que se expone CIBanco.

Tanto la tipología de los riesgos así como la estructura de la Dirección de Administración Integral de Riesgos se describen a continuación:

Ilustración 4, ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE RIESGOS

### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

103-1, 103-2 y 103-3



Dirección de Análisis Económico



Dirección de Administración Integral de Riesgos (DAIR)



Gerente de Riesgo Mercado



Gerente de Riesgo Crédito



Gerente de Capitalización



Gerente de Riesgo Operacional



Gerente de Riesgo Liquidez

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



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

- Claridad en los perfiles de cada uno de los puestos en todos los niveles.
- 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.



**43 colaboradores recibieron formación en la definición de roles para la gestión de riesgos y controles, clasificando áreas funcionales y de responsabilidad dentro del Banco, generando 1,002 horas de formación.**

Los siguientes actores son fundamentales dentro de la estructura de Administración Integral de Riesgo:

**AUDITOR EXTERNO**, su función principal es revisar y vigilar el funcionamiento correcto, así como el cumplimiento de las normas y políticas de riesgo en toda la Institución y es contratado por el Consejo de Administración.

**AUDITOR INTERNO**, siendo designado por el Consejo de Administración y siendo independiente de la Dirección de Administración Integral de Riesgos, tiene como principal responsabilidad el revisar y vigilar el correcto funcionamiento y el cumplimiento de las normas y políticas de riesgo en la Institución.

**CONTRALOR**, es el encargado de identificar y evaluar que los controles propicien el cumplimiento de la normatividad interna y externa en la realización de las operaciones. De igual manera, se asegura que la concertación, documentación, registro y liquidación diaria de las operaciones se realice conforme a las políticas y procedimientos establecidos en los manuales de la institución.



**DIRECTOR GENERAL**, junto con la Dirección de Administración Integral de Riesgos, promueve la cultura de administración integral de riesgos dentro de la organización además de asegurarse del correcto funcionamiento e interacción de las distintas áreas generadoras de riesgo.

**UNIDADES DE NEGOCIO**, acatando las recomendaciones de la Dirección para reducir la exposición de CIBanco a los distintos riesgos, tienen la obligación de seguir las políticas y procedimientos definidos en los manuales de gestión de riesgos.

En 2019 el área logró implementar un nuevo modelo de gestión de riesgo operacional y el reto para 2020 será implementar un sistema que permita ejecutar este nuevo modelo y gestionar los riesgos operacionales acorde a los más actuales y altos estándares de calidad y control.

## DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO

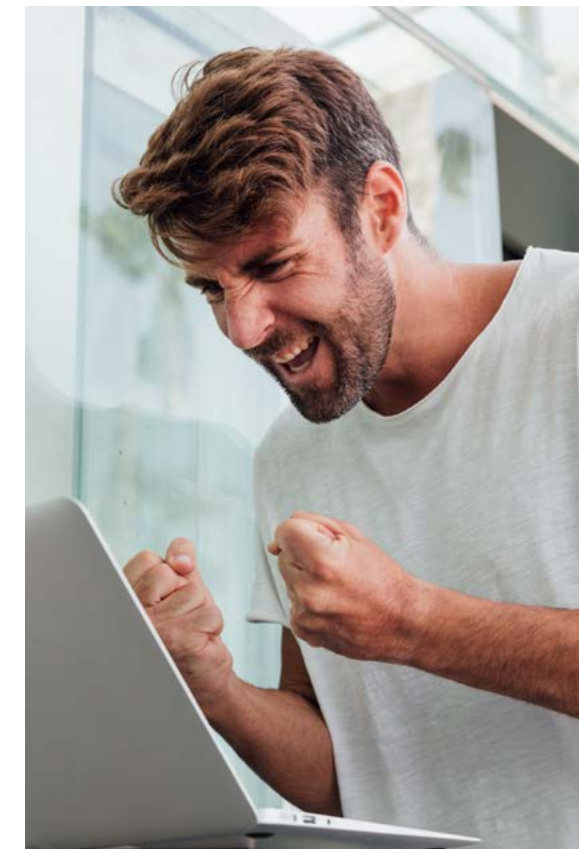
102-11, 102-20 y 102-30

Mantiene la operación de CIBanco en un ambiente de orden, sistematización y transparencia, garantizando 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, se asegura del apego a las políticas y lineamientos internos, a fin de transmitir confianza a clientes y usuarios de nuestros productos y servicios.

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 guarda y custodia de los activos del Banco.
- La preparación oportuna y confiable de información financiera, administrativa, operativa y jurídica.
- El cumplimiento de las leyes y disposiciones aplicables.
- El uso adecuado de los recursos humanos y materiales del banco.

**20 colaboradores participaron en capacitaciones relacionadas con lavado de dinero y estrategias para prevenir actividades ilícitas, 297 horas de formación.**



## DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO

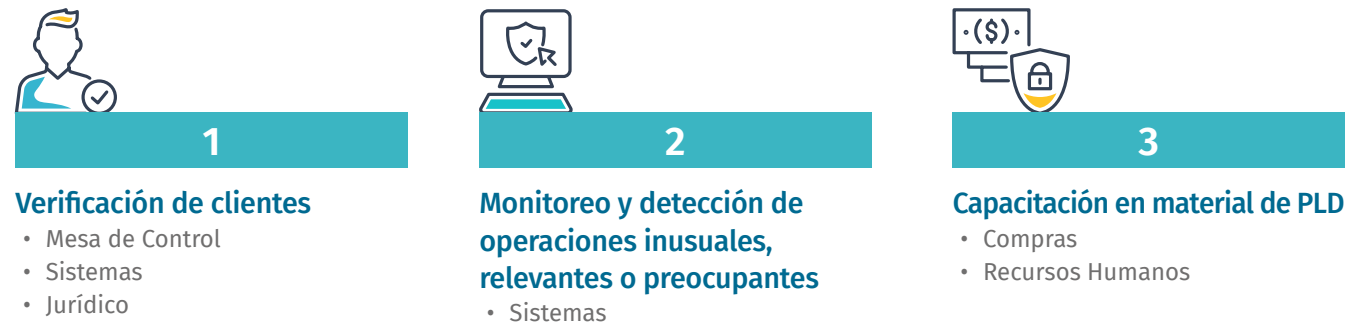
102-11, 102-20, 102-30 y 205-1

En coordinación con la Dirección de Administración Integral de Riesgos y la Dirección de Control Interno, esta dirección busca consolidar en CIBanco una cultura de cumplimiento implementando 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.

Actualmente certificado bajo la norma ISO 9001:2015, la Dirección de Cumplimiento mantiene y administra los más altos estándares de calidad del Sistema de Prevención de Lavado de Dinero de la Institución.

El Sistema de Prevención del Lavado de Dinero se basa en tres procesos claves, este a su vez, tiene un alcance total a toda la organización:

Ilustración 5, FLUJO DE PROCESOS Y ÁREAS INVOLUCRADAS EN PLD



Para asegurar que la actividad comercial de la Institución, no se relacione con actos ilícitos, a nivel interno, se implementa un ciclo gestión para la prevención y control de lavado de dinero en apego a la normatividad aplicable. El proceso se muestra a continuación:



**2,830** colaboradores recibieron una **certificación anual** por parte de ABM sobre **Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo**, generando 6,748 horas de formación.

Dentro de la Dirección de Cumplimiento también se gestiona y evalúan los riesgos relacionados a la corrupción; por medio de un cuestionario realizado por representantes de la autoridad o gobierno, el personal debe declarar y exponer sus vínculos familiares, conyugales o personales, teniendo como finalidad identificar al personal políticamente expuesto.

El personal identificado firma una declaratoria asegurando que su relación no tendrá injerencia con sus funciones y responsabilidades dentro de CIBanco. Asimismo, se les realiza un cuestionario adicional para identificar el tipo relación o vínculo que se tiene con políticos y funcionarios públicos.

Adicional, la Institución pone a disposición de los colaboradores políticamente expuestos un medio de comunicación, denuncia y asesoramiento, a cargo del Oficial de Cumplimiento, donde se atiende y previene cualquier tipo de riesgo relacionado a la corrupción con entes gubernamentales. Cada uno de estos procesos se encuentran respaldados en las políticas y manuales del Sistema de Prevención del Lavado de Dinero.



## Ética Empresarial

103-1, 103-2 y 103-3

El cumplimiento ético de la institución se encuentra resguardado por su Código de Conducta, expuesto y presentado a toda la organización a través de un programa de capacitación. Este documento es evaluado por la estructura corporativa para mantener su continua mejora, permitiendo respaldar la 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

Es el principal marco normativo y ético, el cual, es compartido con las empresas o vehículos financieros con los que se tienen establecidas relaciones y procesos.

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

- Competencia Justa.
- Conflictos de Interés.
- Confidencialidad de la Información.
- Cumplimiento de la Regulación Aplicable.
- Estándares de Conducta en el Lugar de Trabajo.

- Información Privilegiada.
- Intolerancia de Prácticas Corruptas.
- Prácticas de Venta.
- Preservación de la Reputación y Nombre de la Empresa.
- Prevención de Lavado de Dinero.

Por medio de mecanismos internos y externos para el asesoramiento y/o denuncia en pro de la conducta ética de la Institución, CIBanco se ha encargado de enfatizar la correcta aplicación y vivencia del Código.

Muestra de ello, es el Buzón Anónimo (de uso interno) gestionado por la Dirección de Cumplimiento, al cual se puede acceder en su portal (INTRANET). De esta manera, los funcionarios o colaboradores 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.



Regulado por la Dirección de Auditoría, a nivel externo y por medio de su portal de internet, se cuenta con una liga para el envío de correos electrónicos por parte del público en general, donde además de hacer consultas o presentar alguna queja, se pueden denunciar conductas inusuales de los colaboradores con el cliente.

Este Código también marca los 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 antes mencionado y los diferentes procesos internos, para garantizar que los valores así como los estándares legales y éticos de la organización se difundan y mantengan en cada proceso.

### Venta Transparente de Productos y Servicios

102-11

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

Lo anterior permite vigilar y validar 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 ha sido aprobado el lanzamiento del producto o servicio, el líder del proyecto se encarga 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, brindando mayor transparencia sobre el mismo.





*CIBanco es un Ciudadano Corporativo Responsable al compartir y respaldar los principios de sustentabilidad del sector, a nivel nacional e internacional, con la adhesión al Protocolo de Sustentabilidad de la ABM, Principios de Ecuador y Pacto Mundial.*

## Ciudadano Corporativo Responsable

102-12 y 102-13

En 2012 fuimos el primer banco mexicano en adoptar los Principios de Ecuador, directrices sobre los riesgos medioambientales para el financiamiento de proyectos. Somos firmantes del Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México y miembros activos de la asociación. En 2019 cumplimos 3 años como signatarios del Pacto Mundial de la Naciones Unidas en México y nos hicimos signatarios de la Iniciativa Financiera del Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente - PNUMA (UNEP FI por sus siglas en inglés), es una asociación entre el PNUMA y el sector financiero mundial para movilizar la financiación del sector privado para el desarrollo sostenible.

El PNUMA FI trabaja con más de 300 miembros (bancos, aseguradoras e inversionistas) y más de 100 instituciones de apoyo para ayudar a crear un sector financiero que sirva a las personas y al planeta al tiempo que genera impactos positivos.



2008

Asociación de Bancos de México



2012

Signatario de Principios de Ecuador



2017

Signatario de Pacto Mundial



2019

Signatario de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas

Ilustración 7, RETOS Y LOGROS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

**RETOS 2019**  
Programa de sensibilización de controles para la medición de riesgos socio ambientales.

**LOGROS 2019**  
Taller Análisis de Riesgos Ambientales ABM / GIZ / ACCLIMATE y curso virtual de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS) tomado por personal en el área de Riesgos y Sustentabilidad.

**RETOS 2020**  
Definir las pautas para desarrollar un piloto de medición de riesgos socio ambientales.



# Sustentabilidad Económica

CIBanco trabaja con firmeza y optimismo por el futuro sustentable de las personas y empresas con las que comparte la filosofía de mantener un desempeño económico y ambiental rentable.

## Desempeño Económico y Financiero



>> El Valor Económico Generado creció **14%** frente al año anterior.

## Tecnología e Innovación en el Desarrollo de Productos



>>>> **7.7%** de la cartera de créditos ayuda a mitigar el cambio climático.

## Satisfacción del Cliente



>> Actualización de la imagen de CINet y CIMovil, **48%** de las transacciones en 2019 se hicieron a través de estos medios digitales.

## Gestión de Marca y Reputación



>> Lanzamiento del **CICash Pink**.

LOGROS 2019



GESTIONADOS A TRAVÉS DE:



ASUNTO MATERIAL:



Consulta los Estados Financieros Auditados de 2019 [aquí](#).





**META 7.2**  
Aumentar la proporción de energía renovable.



**META 11.6**  
De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.



## Panorama e Indicadores Económicos y Financieros

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

Una trayectoria evolutiva ha consolidado a CIBanco como un intermediario financiero flexible, capaz de adaptarse a las coyunturas comerciales y sectoriales desde su inicio. Esto responde a la experiencia del Gobierno Corporativo y a su capacidad para desarrollar de forma paulatina negocios y productos complementarios que satisfacen las necesidades del Cliente y el mercado.

CIBanco sostiene una visión optimista hacia el futuro, actuando con prudencia y manteniendo una estructura solvente con el objetivo de no poner en riesgo la consolidación de esfuerzos y continuar ganando terreno en la prestación de servicios financieros; privilegiando la sustentabilidad como un eje de negocio, en beneficio de las personas y de las empresas a quienes sirve.

CIBanco tiene una orientación clara al Cliente y el compromiso de hacer que sus servicios financieros sean una herramienta importante para actuar con mayor responsabilidad entorno al cuidado y conservación de su patrimonio, y del medio ambiente.

Otra característica fundamental de la estrategia de negocio y desempeño económico de CIBanco<sup>1</sup> es la diversificación de su portafolio de productos y servicios apoyado en alianzas y sinergias con un grupo multidisciplinario de vehículos financieros, integrados bajo una misma visión de generación de valor compartido. Estos vehículos son:

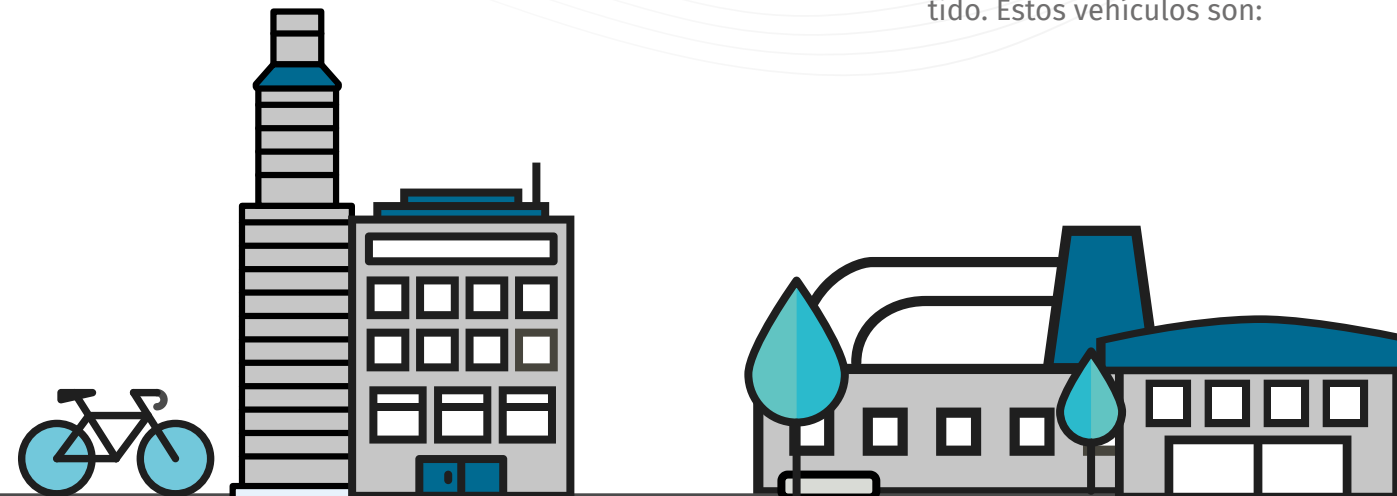
<sup>1</sup> CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple. Ubicada en Av. Paseo de las Palmas No. 215, Piso 7, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Ciudad de México. Sus principales actividades económicas comprenden, entre otras, la recepción de depósitos, la aceptación de préstamos, el otorgamiento 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 Finamadrid México, S. A. de C. V. SOFOM (CIBanco posee el 99.99% del capital social).

Nuestros alcances en 2019 frente al año anterior:

**10% más colaboradores.**  
(269 nuevos puestos)

**50% más ATM's.**  
(136 ATM más)

**14% más sucursales.**  
(28 sucursales más)







## CIBANCO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE

102-1, 102-2 y 102-3

### VEHÍCULOS FINANCIEROS

	 <b>OBJETO SOCIAL</b>	 <b>PRODUCTOS</b>	 <b>WEB</b>
 <b>CIFondos</b>	Otorga asesoría y estrategias para crecer el patrimonio a través de Fondos de Inversión dirigidos a personas físicas o morales.	+CIGUB +CIUSD +CIPLUS +CIBOLS +CIEQUS +CIGULP +CIGUMP	<a href="https://www.cibanco.com/es/cibanco/fondos-de-inversion">https://www.cibanco.com/es/cibanco/fondos-de-inversion</a>
 <b>Finanmadrid</b>	Ofrece crédito para la adquisición de autos nuevos o seminuevos a través de agencias concesionarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito automotriz personas.</li> <li>• Crédito automotriz empresas.</li> <li>• CIArrendamiento.</li> </ul>	<a href="https://www.cibanco.com/es/cibanco/finanmadrid">https://www.cibanco.com/es/cibanco/finanmadrid</a>
 <b>CICasa de Bolsa</b>	Ofrece asesoría y planes de inversión a través de diversos instrumentos bursátiles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamiento corporativo.</li> <li>• Mercado de dinero.</li> <li>• Producto derivados.</li> <li>• Fondos de inversión.</li> <li>• Mercado de capitales.</li> <li>• Fondos de ahorro.</li> </ul>	<a href="https://www.cibanco.com/es/cibanco/cicasa-de-bolsa">https://www.cibanco.com/es/cibanco/cicasa-de-bolsa</a>
 <b>CI Estrategia</b>	Ofrece asesoría y planes de inversión a través de diversos instrumentos bursátiles.		<a href="https://www.cibanco.com/es/cibanco/estrategias">https://www.cibanco.com/es/cibanco/estrategias</a>
 <b>Fimecap</b>	Proporciona servicios y asesoría financiera en banca de inversión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fusiones y adquisiciones.</li> <li>• Financiamiento corporativo.</li> <li>• Financiamiento estructurado.</li> </ul>	<a href="https://www.cibanco.com/es/cibanco/banca-preferente-inversion">https://www.cibanco.com/es/cibanco/banca-preferente-inversion</a>
 <b>CITDA</b>	Administradores maestros de activos, derivados de créditos estructurados, ya sean bancarios o bursátiles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Administración maestra.</li> <li>• Bursatilización de Activos.</li> </ul>	<a href="https://www.cibanco.com/es/cibanco/citda">https://www.cibanco.com/es/cibanco/citda</a>

Con el apoyo de estos vehiculos y con la consigna de acercar los productos de CIBanco a la mayor cantidad de personas, de la mejor manera posible, se busca consolidar la rentabilidad de cada unidad de negocio, la diversificación de productos y la calidad del servicio a los clientes que confían sus recursos a CIBanco.

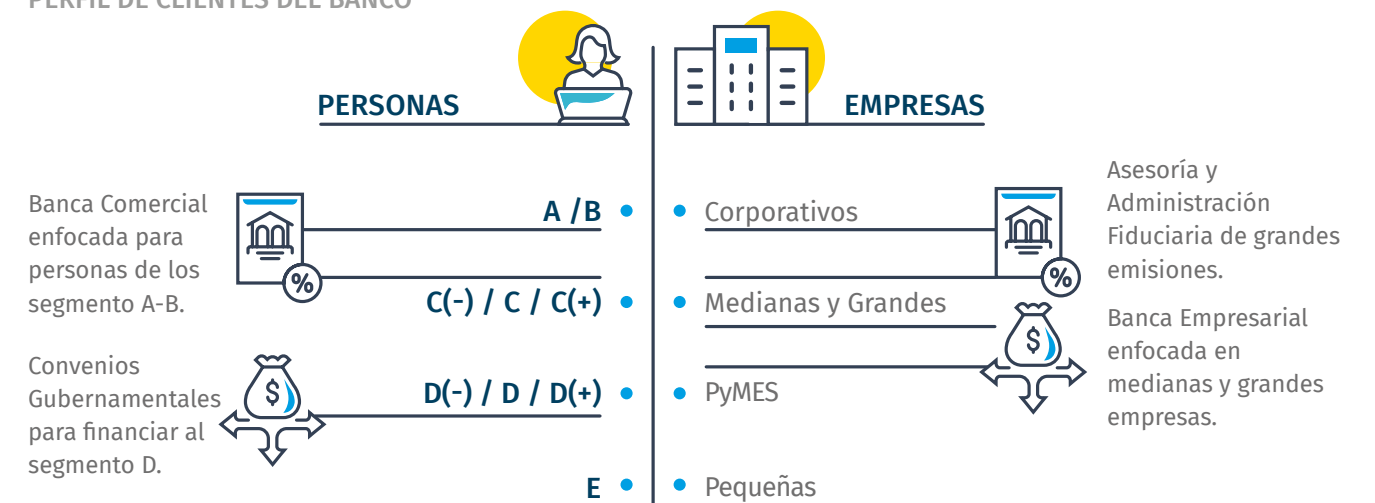
Tabla 1, CIFRAS ECONÓMICAS

Rubros (Millones de pesos mexicanos)	2019	2018
Activos	50,378	52,991
Captación Tradicional	31,663	32,597
Capital	3,637	3,242
Utilidad Neta	575	562
ICAP	14.11%	13.31%
Cartera de crédito total	11,769	11,468

CIBanco cuenta con la confianza de 86,849 Clientes, más de la mitad son personas físicas. A nivel nacional CIBanco está presente con 218 sucursales en 83 ciudades y centros turísticos relevantes. Además, cuenta con 404 cajeros automáticos ATM's, 50% más que en 2018.



Ilustración 8, PERFIL DE CLIENTES DEL BANCO





El perfil del Cliente de CIBanco, ya sea persona física o moral, en cuanto a su ubicación, no se ha modificado pues continúa concentrado en las principales ciudades en términos demográficos y de contribución al PIB; dado que la demanda de servicios cambiarios de mayoreo, de financiamiento empresarial y configuración de fideicomisos sofisticados se congrega de forma preponderante en estas ubicaciones. Mientras que la Banca Comercial está enfocada para personas de los segmentos A-B y los Convenios Gubernamentales buscan financiar al segmento D.

Tabla 2, DISTRIBUCIÓN DEL PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE NEGOCIO PARA LA UNIDAD DE CONSUMO

Centro Regional	Automotriz	Panel Solar	Personal
Centro Regional Metropolitano	25.18%	4.07%	30.53%
Centro Regional Occidente	16.23%	16.42%	13.23%
Centro Regional Bajío	14.47%	7.48%	18.32%
Centro Regional Sureste	11.17%	16.10%	10.43%
Centro Regional Baja California	10.06%	4.55%	3.31%
Centro Regional Noroeste	7.02%	8.46%	9.41%
Centro Regional Oriente	6.14%	12.03%	8.14%
Centro Regional Norte	5.57%	21.95%	2.29%
Centro Regional Noreste	4.15%	8.94%	4.33%

La Ciudad de México, territorio que comprende la regional metropolitana es la que más personal, sucursales y cajeros tiene, con el 56% 48% y 21% respectivamente.

Ilustración 9, DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE COLABORADORES CIBANCO 2019



colaboradores

Colaboradores Centro Regional

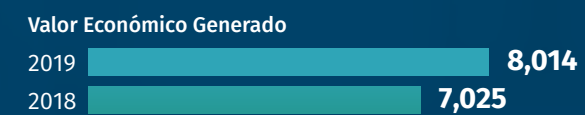
### Valor Económico CIBanco

201-1

CIBanco presenta año con año la información sobre la creación y la distribución del valor económico, a fin de evidenciar de forma concisa cómo ha generado riqueza para sus grupos de interés. En 2019 el Valor Económico Generado creció en un 14%, mientras que el Valor Económico Distribuido se incrementó en un 45%.

**En 2019, el Valor Económico Distribuido se incrementó en un 45% frente al año anterior.**

Gráfica 1, VALOR ECONÓMICO (MILLONES DE PESOS)



Valor Económico Distribuido



Valor Económico Retenido



## Banca Digital y Tradicional

# 6,135,206

Total de transacciones en 2019

Medio	Descripción	Total de Transacciones	Porcentaje de Transacciones frente al total del Banco	Var. % 2019/2018	
Medios digitales	CI Net 45,065 Usuarios activos	1,058,803	17%	48% de las transacciones del Banco se realizan por medios digitales	-26%
	CI Móvil 7,684 Usuarios activos	1,900,116	31%		3%
Medios tradicionales	Cajero Automático 153 propios 251 por convenio	1,011,082 799,032	30%	52% de las transacciones del Banco se realizan por medios tradicionales	7%
	Sucursal Bancaria 218 sucursales en 74 ciudades	1,366,173	22%		16%

CIBanco promueve la digitalización de sus servicios para hacer más sustentable su operación, permitiéndole brindar soluciones seguras inmediatas y eficaces con sus Clientes. La accesibilidad de la banca electrónica es un aspecto fundamental para la operación, por ello las plataformas electrónicas de CIBanco atravesaron por un proceso de rediseño integral, con la finalidad fortalecer su identidad, dotarlas de frescura con mecanismos

aptos, de acuerdo con los valores de la Institución, y en respuesta a la demanda de funcionalidad por parte de los Clientes.

Al cierre de 2019, el 48% de las transacciones del banco se hicieron por medios digitales:

- **“CINet”**  
La banca por internet configurada para computadoras personales y computadoras portátiles.
- **“CIMóvil”**  
Aplicación diseñada para dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas.

Ambas plataformas han sido diseñadas pensando en la practicidad, movilidad y facilidad que exige el Cliente para acceder a su información y transaccionar en línea, con absoluta comodidad y seguridad. Además, los clientes que tienen una “Cuenta Sustentable” y operan sus inversiones por medio de “CINet” reciben un rendimiento adicional. Esto, sin lugar a dudas, representa eficiencia en los procesos de ejecución y comercialización.

**El trato justo y servicio de excelencia son dos de los valores corporativos que respaldan la sustentabilidad económica de CIBanco.**

## Gestión Comercial y Satisfacción del Cliente

102-17

CIBanco entiende que los Clientes son parte esencial de su sustentabilidad, por ello se mantiene siempre atento y cercano a sus necesidades y expectativas; y en la medida de lo posible, da respuesta a las mismas brindando condiciones de financiamiento y ahorro para que el Cliente, en su competencia personal, profesional o empresarial pueda potenciar recursos propios, los de su núcleo directo e indirecto y, en consecuencia, la dinámica de la economía nacional.

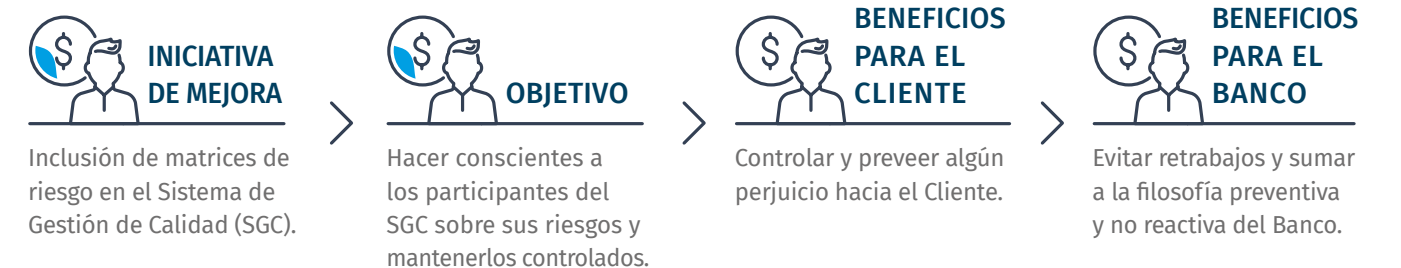
Estas condiciones son replicables a nivel nacional gracias a la penetración y cobertura regional con la que los servicios de CIBanco son prestados; aunque con mucho mayor eco en los principales centros turísticos y urbanos del país.

Es importante destacar y retomar la forma en la que se presta el servicio, y los mecanismos existentes para garantizar la mejora continua del servicio. CIBanco cuenta con un correo de Atención a Clientes mediante el cual se reciben las quejas, inquietudes o solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos por el Banco. La comunicación puede llevarse a cabo únicamente a

través del correo electrónico o, en caso de que así lo requiera el cliente, por vía telefónica para brindarle asesoría directa.

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. Esto permite detectar las áreas de oportunidad en los procesos que cuentan con mayor número de incidencias y así buscar la mejora continua de la organización y sus procesos, de la mano con las áreas involucradas.

**Buzón de Atención al Cliente durante 2019 los productos con mayor registro de aclaraciones fueron CIBank Multicurrency: 37% y CIBank Automotriz: 25%.**





Además, CIBanco cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, certificado bajo la norma ISO 9001:2015 para la prevención de lavado de dinero, que busca ofrecer seguridad y satisfacción al Cliente, apegando sus operaciones a las disposiciones nacionales e internacionales en la materia.

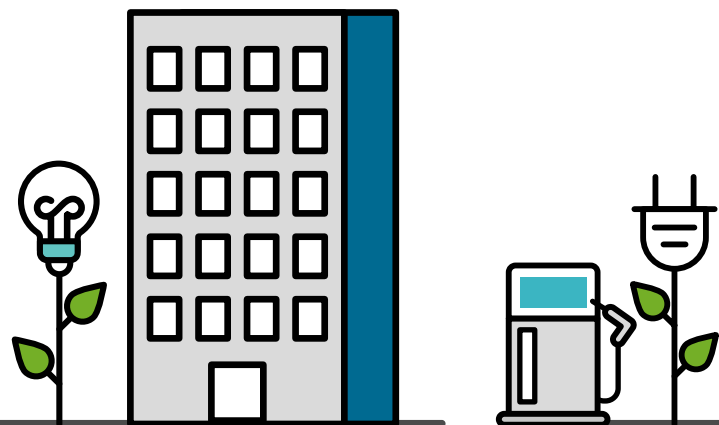
Otro mecanismo para gestionar, monitorear e impulsar la satisfacción de los Clientes de CIBanco son las encuestas, que permiten identificar áreas de oportunidad y fortaleza en relación con el servicio ofrecido, profesionalismo, facilidades del producto o procesos, entre otros.

**CIBanco cuenta con el 98% de satisfacción al Cliente. Resultado obtenido a través de encuestas internas, respecto a: profesionalismo, tiempo de respuesta, trato amable, conocimiento del producto y facilidad del proceso.**

## Marketing

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).

Por medio del área de marketing se gestionan campañas de mercadeo y publicidad que favorecen el posicionamiento de CIBanco y sus productos, asimismo, se encarga de gestionar la relación con diversos medios de comunicación, con el objetivo de comunicar y establecer un vínculo constante con sus grupos de interés.



## Redes Sociales

Las redes sociales son una herramienta de comunicación que permiten a CIBanco fortalecer el posicionamiento de los servicios y productos con diversos grupos de interés además de permitirle la apertura de un canal de comunicación directo, activo y eficiente con sus clientes para compartir consejos útiles sobre educación financiera. Asimismo, a través éstas se difunden mensajes clave y capsulas informativas sobre las tendencias económicas, el tipo de cambio y finanzas.

Tabla 3, SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

Red social	Número de seguidores 2019	Número de seguidores 2018
Facebook	38,180	36,521
Youtube	187	129
Twitter	8,264	7,477
Instagram*	467	-

\*Esta cuenta se abrió en 2019

**En 2019 se lanzó la tarjeta CICASH PINK, que se une a la familia de las tarjetas CICash Multicurrency, por cada tarjeta vendida CIBanco donará 10 USD a instituciones para la atención, tratamiento y cirugías a mujeres mexicanas en situación vulnerable con padecimiento de cáncer de mama, sin importar ubicación.**

<https://www.youtube.com/watch?v=SeAkRmjPz4>

## Productos Verdes

CIBanco impulsa la generación y consumo de energías renovables entre sus Clientes y al interior de su operación con el fin de contribuir a la reducción de huella ambiental de las personas y empresas en nuestro país.

La sólida estructura, operación y administración del negocio permite que los productos y servicios de CIBanco generen rendimientos financieros y ambientales que a su vez se traducen en sólidos resultados en la labor de mitigación y contribución a la lucha contra el cambio climática.

En 2019 se generaron:

**8,542,227 MJ**

de energía limpia a través del financiamiento de paneles solares a empresas y personas.

**518,061 MJ**

de energía limpia por la operación de paneles solares en diversas sucursales del Banco a nivel nacional.

La cartera total de CIBanco al cierre de 2019 fue de 11,769 millones de pesos, la cartera verde comprende aquellos productos que ayudan a reducir emisiones y con ello el cambio climático: CIPanel Solar y CIAuto Verde. Esta cartera representará el 7.8% de la cartera total, es decir más de 916 millones de pesos, siendo CIAuto Verde la más representativa con el 7.7% de la cartera total.

1MJ equivale a 0.27KWh

Gráfica 2. COMPOSICIÓN DE CARTERA VERDE AL CIERRE DE 2019



● CIPanel PM .3% \$2,499,662  
 ● CIPanel PF .6% \$5,437,771  
 ● CIAuto 99.1% \$909,338,802

### CIAuto Verde



Una de las principales fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (CO<sub>2</sub>) en México es el transporte; y en las grandes ciudades la concentración de autos además de afectar la movilidad de las personas también afecta su salud.

CIBanco, ofrece un producto que privilegia con tasas preferenciales, el uso de automóviles de bajas emisiones. Un automóvil es considerado de bajas emisiones cuando no supera los 180 gr de CO<sub>2</sub>/km<sup>2</sup>. CIBanco ha otorgado este tipo de créditos a automóviles que tienen un promedio en emisiones de 153 gr de CO<sub>2</sub>/km<sup>3</sup>.

Para más información sobre CIAuto Verde consulta los siguientes links: [2RENE](#) - [3CIAuto Verde](#).

En 2019, se otorgaron 750 créditos para automóviles de bajas emisiones. De acuerdo a nuestros cálculos y análisis internos esto nos permitió evitar la emisión de 22,042 ton CO<sub>2</sub>e, lo que equivaldría al mismo número de emisiones producidas por 8,800 habitantes de la CDMX durante un año.

### CIPanel Solar



Tal y como se establece en diversos marcos internacionales; fomentar el uso y procurar la adopción de energías limpias, para garantizar un futuro sustentable, es prioridad para CIBanco.

Para alcanzar metas establecidas a nivel país y el mundo, todos deben hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas. Tomando como referencia la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, el ODS 7, establece que el acceso universal a la energía y a tecnologías menos contaminantes es esencial.

Conscientes de los beneficios de la energía fotovoltaica, hace 4 años, apostamos por la introducción al mercado del crédito CIPanel, con el fin de garantizar y facilitar a hogares y empresas el uso de paneles solares permitiendo así que los clientes reduzcan su huella ambiental y obtengan beneficios económicos a mediano plazo.

La garantía en promedio de las instalaciones es de 20 a 25 años y se calcula que, con el ahorro en energía eléctrica, quien adquiera los paneles solares tendrá el retorno de la inversión en aproximadamente 5 años.

Durante el 2019, CIBanco otorgó 782 créditos, 99.5% para personas físicas y 0.5% para personas morales. Los créditos otorgados permitieron la generación de 2,372.8 MWh, lo que representa la mi-

tigación de 1,250.5 tonCO<sub>2</sub>e. Esto equivaldría a la misma cantidad de energía eléctrica consumida (y emisiones asociadas) por 1,065 habitantes de México durante todo un año.

**Para más información sobre CIPanel Solar consulta [aquí](#).**

### Tarjeta Biodegradable



Las tarjetas entregadas a los Clientes de CIBanco están elaboradas a partir de BioPVC, esto significa que están realizadas con un tipo de PVC, 100% oxo-biodegradable. El cual permite, después de cumplir su ciclo operativo, la biodegradación del mismo, sin crear gas metano, incluso en un ambiente libre de oxígeno.

Esta iniciativa contribuye a dos metas de la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas; ODS 12 consumo y producción sostenibles:

#### META ODS 12.5

De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

#### META ODS 12.6

Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y a las transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

CIBanco entregó 21,713 tarjetas biodegradables en 2019, con lo cual ayuda a mitigar el impacto ambiental a través del uso de materiales amigables con el ambiente.





## CICuenta Sustentable



Es una cuenta bancaria que evita el uso de papel al brindar estados de cuenta digitalizados. CICuenta Sustentable permite realizar inversiones de alto rendimiento. En 2018 esta cuenta empezó a ofrecerse a empresas y en 2019 el 2% de las cuentas correspondía a personas morales y 98% a personas físicas, y en total se cerró el año con 1,802 cuentas sustentables.

Tabla 4,  
CONSOLIDADO PRODUCTOS VERDES

Productos Verdes	2018	2019	Consolidado 2012-2019
CIPanel Solar	423	782	1,516
CIPanel Solar (Persona Moral)	No aplica	3	3
CIAuto Verde	2,330	750	9,257
CICuenta Sustentable	1,059	1,802	8,856
Tarjetas Biodegradables	26,287	21,713	117,919

## ODS 7: Energía asequible y no contaminante.

**El Crédito CIPanel permitió la generación de 8,542,227 MJ de Energía limpia y no contaminante en 2019.**

1MJ equivale a 0.27KWh

### Ilustración 10 RETOS Y LOGROS ECONÓMICOS

**RETOS 2019**  
Actualizar el modelo de atención a Clientes.

Lanzamiento de crédito CIPanel Solar para empresas.

**LOGROS 2019**  
Se presentó a Dirección una propuesta para actualizar el modelo de atención a Clientes.

Se lograron colocar 3 créditos de CIPanel Solar para empresas, con una carrea superior a los \$2.4 millones de pesos.

**RETOS 2020**  
Incrementar el número de transacciones digitales en 2020.





# Sustentabilidad Social

CIBanco alinea su compromiso social con el crecimiento y la generación de lazos de confianza con los grupos de interés, entre los cuales son fundamentales los colaboradores, los proveedores y la sociedad en general.

Desarrollo y Retención del Talento

Sistema de Remuneración

Vida Familiar y Laboral

Evaluación de Desempeño

Capacitación

Inversión Social

> > > >

> > > >

> > >

> >

> > > > >

> >

> > > >

> >

**37% más de contrataciones** frente al 2018.

**7% del personal** tuvo una evaluación de desempeño formal.

**13.5 horas** de formación por colaborador.

**13.6 millones de pesos** en inversión social.

LOGROS 2019

GESTIONADOS A TRAVÉS DE:

ASUNTO MATERIAL:

Consulta información relevante sobre nuestro Sistema de Remuneración **aquí.**



**META 8.5**  
Lograr el empleo pleno y productivo para todos.



**META 12.6**  
Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y a las transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.



## Vida Laboral

102-8, 103-1, 103-2, 103-3

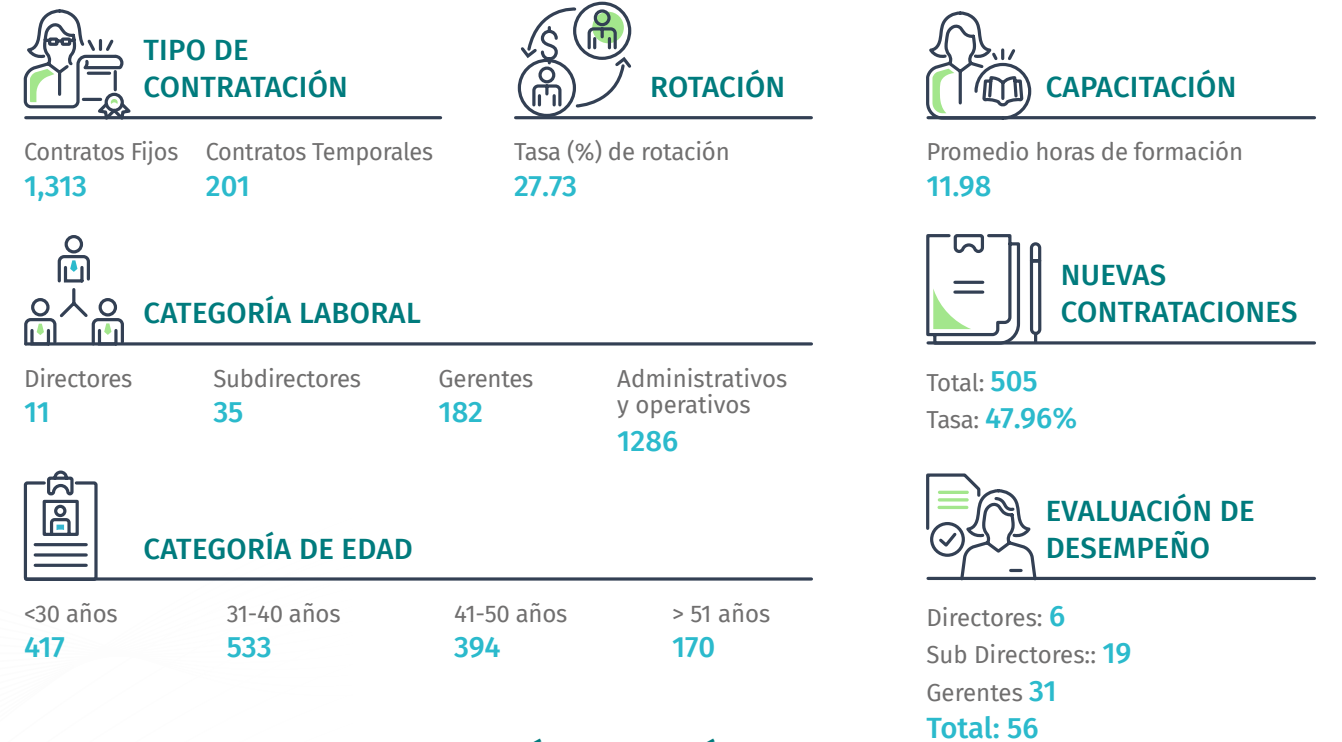
El crecimiento económico sustentable e inclusivo se impulsa con la creación de empleo y trabajo digno. CIBanco emplea de manera directa a más de 3 mil personas en todo México. A lo largo de su trayectoria ha implementado programas y acciones para atraer, desarrollar y retener al mejor talento, de manera que sus colaboradores, encuentren en la organización un aliado para su desarrollo integral y desempeño eficiente.

En 2019 la plantilla de CIBanco sumó 3,072 colaboradores, 10% más que el año anterior, 49% de nuestra fuerza laboral son mujeres y 51% son hombres.

La distribución general de la misma es la siguiente.



Ilustración 11,  
DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA DE MUJERES  
401-1



**49%**  
porcentaje frente al total de colaboradores.

### DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN

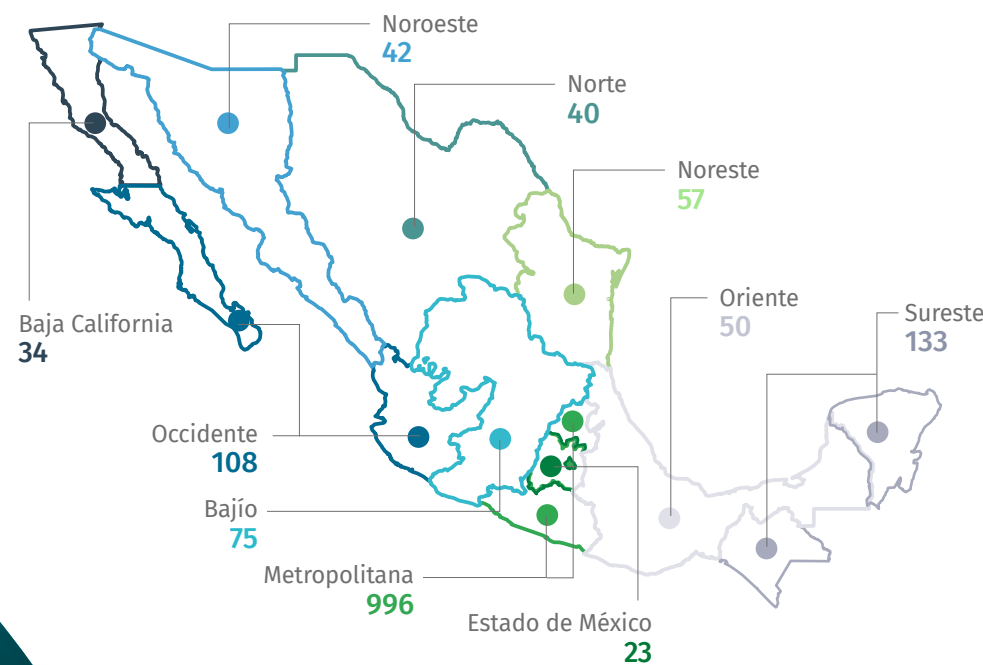


Ilustración 12,  
DISTRIBUCIÓN DE PLANTILLA DE HOMBRES  
401-1



**51%**  
porcentaje frente al total de colaboradores

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN



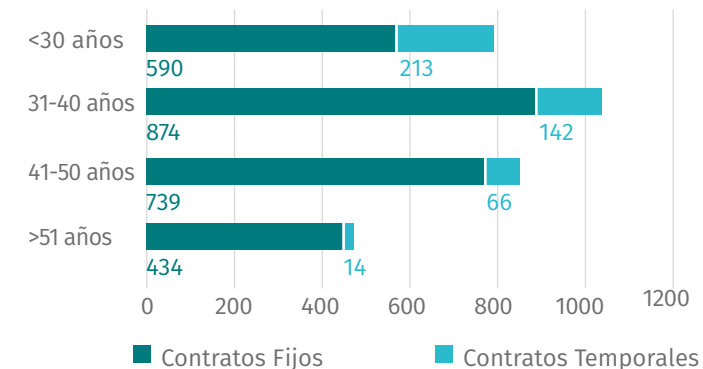
*CIBanco promueve la igualdad de oportunidades para que las mujeres y hombres accedan a un trabajo decente en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad.*

Los cargos administrativos y operativos representan el 79% de personal mientras que los cargos directivos (Directores y Subdirectores) representan un porcentaje menor con el 6% de la plantilla. Respecto al rango laboral el 33% de los colaboradores tiene entre 31 y 40 años de edad, el 26%, entre 41 y 50 años, y el 26% tiene menos de 30 años.

### Contratación

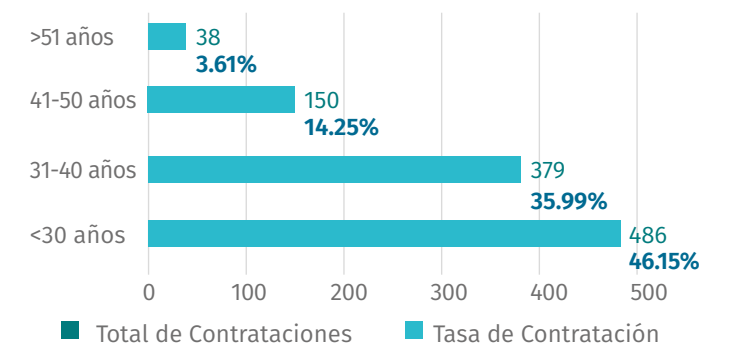
El 86% de los colaboradores tiene contratos fijos y, al igual que las personas con contratos temporales, cumplen jornadas laborales completas y tienen el mismo esquema de prestaciones. El 33% de los contratos fijos está distribuido entre el personal de 31 a 40 años de edad, mientras que el 48% del personal con contratos temporales es menor de 30 años.

Gráfica 3,  
TIPO DE CONTRATACIÓN 2019



tudes del crecimiento del negocio, o a la normatividad aplicable. Ejemplo de ello, fue la aplicación de la primera encuesta para evaluar los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal, y que derivó en el desarrollo e implementación de la Política de Prevención de Riesgos Psicosociales, en cumplimiento a la NOM 035 de la Secretaría del Trabajo, que entró en vigor en 2019.

Gráfica 4,  
TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES 2019



**ODS 8: Trabajo digno y crecimiento económico. CIBanco es un empleador activo en el país, 1,053 nuevas contrataciones se realizaron en 2019.**

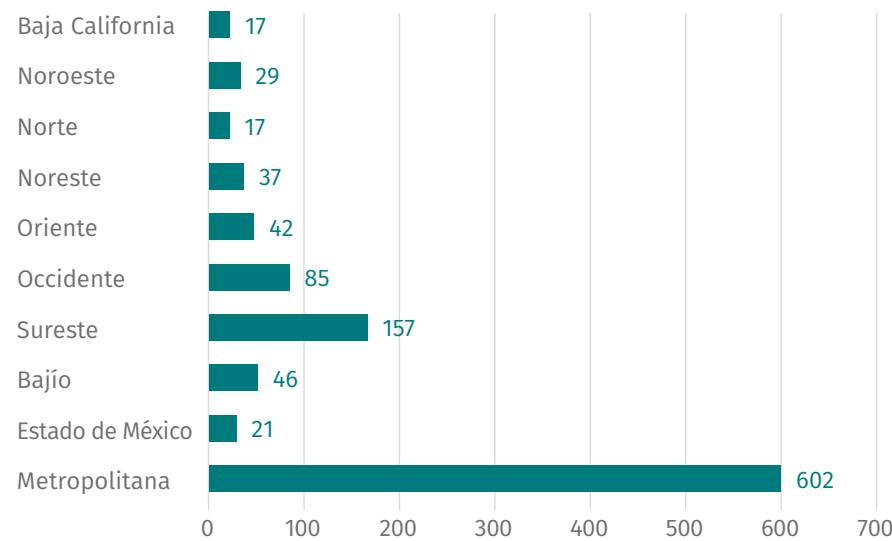
Durante 2019 no se presentó ninguna variación significativa en la plantilla laboral, ni en el sistema de organización o de remuneración de CIBanco. La administración de estos y todos los temas relacionados con el personal son liderados desde la Dirección de Recursos Humanos, encargada de gestionar los procesos de selección, desarrollo y fidelización del personal en alineación a las solici-

En 2019 se realizaron 37% más contrataciones que en el año anterior. Del total de contrataciones, 548 fueron hombres, lo que equivale al 52% de contratos. Las personas menores de 30 años de edad fueron quienes tuvieron la mayor tasa de contratación por rango de edad, con un 46%, lo cual indica que esta población tiene el mayor nivel de rotación en la organización con un 44.97%.



**Después de la región Metropolitana con el 57% de las contrataciones, la región del Sureste fue la segunda con mayor número de contrataciones con el 15% en 2019.**

Gráfica 5, TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN



## Fidelización y remuneración del personal

103-1, 103-2, 103-3, 401-2

Para avanzar con firmeza hacia el futuro, CIBanco es consciente de la importancia de contar con un equipo motivado y comprometido, e impulsarlo a desarrollar y mantener un plan integral que fomente el desarrollo profesional en la Institución motivándolo y beneficiando así su bienestar y plan de vida. Es, por esto, que las iniciativas de retención de personal se enfocan en el desarrollo integral de los colaboradores.

### 1. CUIDADO PERSONAL

NOMBRE DE LA INICIATIVA	OBJETIVOS	LOGROS 2019
CI Deporte	Promover la competencia sana y la práctica al deporte entre los colaboradores a través de un evento organizado por ABM.	115 participantes. Medalla de bronce en Tocho Bandera Femenil. Oro en Bici de montaña y ciclismo de ruta. Medalla de plata en Frontenis.

### 2. VINCULACIÓN FAMILIAR

NOMBRE DE LA INICIATIVA	OBJETIVOS	LOGROS 2019
CI Mamá	Reconocer, a nivel nacional, a las colaboradoras que son mamás con un regalo especial.	806 mamás
CI Papá	Reconocer, a nivel nacional, a los colaboradores que son papás con un regalo especial.	726 papás
CI Niños	Promover que los hijos de nuestros colaboradores conozcan el lugar donde mamá o papá trabajan, su ambiente laboral, la tecnología con la que operan y sus colegas.	Todos los niños en Centros Regionales recibieron un kit de regalo. 580 niños participantes en regionales y 400 niños en CDMX.

### 3. RECONOCIMIENTO LABORAL

NOMBRE DE LA INICIATIVA	OBJETIVOS	LOGROS 2019
Desayuno de Reconocimientos.	Reconocer el compromiso de las personas que llevan trabajando en el Banco 10, 15, 20, 25 años.	133 personas reconocidas a nivel nacional.

El principal logro del programa CICALIDAD de Vida, el cual agrupa las iniciativas anteriores, es que gracias a éste, se mantiene un nivel de rotación sano para la organización, en 2019 el porcentaje de rotación general llegó a 28.68%, 7.31 punto porcentuales más que en 2018.

**Por primer vez se integró en un solo evento la Fiesta de Fin de Año Institucional, congregando a 1,400 personas de diversas áreas de negocio, banca comercial y áreas staff en la CDMX.**

### ROTACIÓN ANUAL

401-1



En 2019 el **menor índice de rotación** fue:

Género: Hombres, **26.22%**

Edad: Mayores de 51 años, **14.44%**

Región: Baja California, **10.69%**

En 2019 el **mayor índice de rotación** fue:

Género: Mujeres, **27.73%**

Edad: Menores de 30 años, **44.97%**

Región: Estado de México, **48.00%**

**CIBanco cuenta con un sistema de remuneración competitivo en el sector y superior a lo establecido por la ley, entre otras prestaciones y beneficios destacan:**

Además de los programas de capacitación y evaluación de los colaboradores que aportan a su desarrollo laboral y personal, CIBanco cuenta con esquemas de inclusión para recién egresados a través de un programa de *trainees*. En 2019, dos *trainees* se incorporaron de forma permanente a las áreas donde comenzaron su capacitación.

Tabla 5, BENEFICIOS Y PRESTACIONES

Beneficio/Prestación	Descripción
Aguinaldo	30 días de sueldo por año
Vacaciones	12 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

## Desarrollo y Formación Integral

103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2

CIBanco busca profesionalizar y brindar nuevas y mejores herramientas para potencializar el talento de su personal, ya que en sus habilidades descansa un pilar estratégico para la sustentabilidad del negocio. Desde el área de Recursos Humanos, se gestiona el Programa Anual de Capacitación que permite a los trabajadores formarse en temas técnicos, normativos, gerenciales y sociales para desarrollar sus funciones de acuerdo con el giro del negocio y su plan de desarrollo laboral.

Cada año se actualizan los programas de acuerdo con las necesidades de cada área y se operan a través de un proceso logístico definido para garantizar: 1) envíos anticipados de las convocatorias. 2) gestión de instructores de participación. y 3) revisión de material previo a la capacitación.

404-1

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

En 2019 la inversión de CIBanco en capacitación se incrementó un 11% en comparación con el año anterior, pasando de 4.2 millones a 4.6 millones de pesos. Sin embargo, la capacitación se redujo 1.9 horas, ya que en 2018 el promedio fue 15.8 horas mientras que en 2019 fue de 13.8 horas por colaborador.

Tabla 6, INDICADORES DE CAPACITACIÓN POR AÑO

Año	Inversión en capacitación	Inversión en capacitación por colaborador	Total de horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación por colaborador
2019	\$4,696,440	\$609	42,482	13.8
2018	\$4,220,000	\$1,505	44,206	15.8
2017	\$3,116,000	\$1,182	30,033	11.4
2016	\$3,017,470	\$1,298	13,874	6.0

Aunque el promedio de horas de formación se redujo en 2019, la inversión en este rubro aumentó. De igual forma la plantilla laboral se incrementó en un 10% y según los rangos laborales, el personal gerencial concentró el mayor número horas de formación por individuo en todo el Banco.

CIBanco brinda una capacitación integral, que permite al empleado llevar a cabo sus funciones con el mejor desempeño técnico, así como aplicar y compartir los conocimientos adquiridos con sus compañeros a fin de generar un diálogo e intercambio positivo de ideas y acciones dentro del entorno de trabajo.

CIBanco imparte su 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.

Tabla 7, PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR RANGO LABORAL

Rango laboral	Promedio de horas de formación
Directores	7.0
Subdirectores	10.5
Gerentes	16.3
Administrativos y Operativos	13.7



Tabla 8, TEMÁTICAS DE CAPACITACIÓN 404-2

Ámbito de la capacitación	Temáticas y cursos impartidos	Metodología de enseñanza (presencial, e-learning, en alianza con instituciones académicas)	Total de colaboradores capacitados	Porcentaje de hombres	Porcentaje de mujeres	Total de horas de capacitación
Técnico	Capacitación integral que permite el desempeño de cada función con un desarrollo técnico especializado.	Presencial, e-learning o a través de Institutos capacitadores externos.	2,313	48.81%	51.19%	15,165.10
Normativo	PLD, Riesgos, Anticorrupción, Certificaciones, Prácticas de Venta, ACAMS.	Presencial, e-learning o a través de Institutos capacitadores externos.	3,264	47.09%	52.91%	8,877
Formativo	Cursos Institucionales internos, como Inducción, Calidad y Servicio CI, Ética, etcétera.	Presenciales.	2,239	42.21%	57.79%	18,440

## Mejora Continua del Personal y desempeño laboral

103-1, 103-2, 103-3, 404-3

CIBanco promueve la evaluación de desempeño anual a los colaboradores de rango gerencial o superiores. Esta evaluación está enfocada tanto en los objetivos de cada área, de acuerdo con la estrategia de negocio anual, como en el cumplimiento de las metas operativas y de negocio. Las evaluaciones son realizadas por los directores de área mediante una escala cuantitativa que compara los objetivos fijados al principio del año y los resultados obtenidos al final del mismo.

Durante 2019 se llevaron a cabo 205 evaluaciones de desempeño, 27% de las cuales fueron para mujeres y 73% para hombres. Estas evaluaciones alcanzaron el 7% del total de colaboradores, aunque constantemente se retroalimenta el trabajo de manera proactiva y propositiva a fin de impulsar la mejora continua de los colaboradores y de la organización.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO REALIZADAS EN 2019





# Responsabilidad Social

Conscientes del proceso de desarrollo social que se necesita en nuestro país, reconocemos que las personas son primero; de esta manera, promovemos la inclusión social a través de programas e iniciativas que estén alineados con los principios que distinguen al Banco, con el fin de impulsar, empoderar y contribuir a generar comunidades más resilientes.

Este apoyo social puede verse reflejado en una primera instancia en el monto de inversión y el total de beneficiarios directos que se generan.

Grafica 6, INVERSIÓN SOCIAL 2019



Otra de las variables cualitativas es el reconocimiento público y el de nuestros colaboradores que generan un sentido de pertenencia, gratitud y otras afiliaciones positivas hacia la Institución.

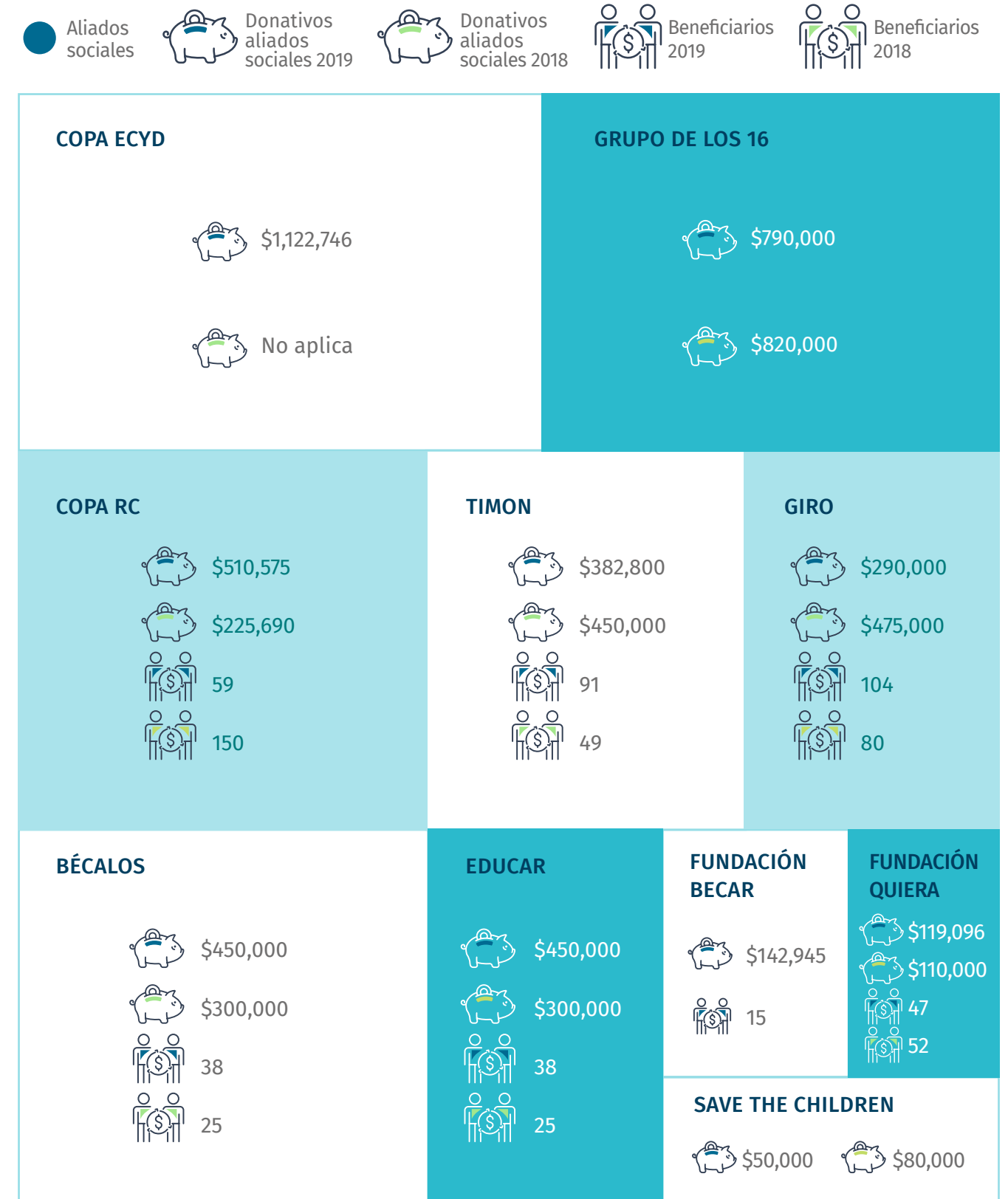
La inversión social de CIBanco en 2019, ascendió a \$13.6 millones de pesos, los cuales se dividieron en tres rubros importantes que permiten enfatizar mejor el objeto de cada inversión. El 30% de esta inversión se ejerció en donativos directos para aliados sociales y organizaciones civiles sin ánimo de lucro, a los cuales se apoya de forma individual o gremial debido a que sus causas sociales están en alineación a los principios de transparencia y trascendencia de CIBanco.

El 67% de la inversión se destinó a donativos para responder a las demandas de vinculación social que se presentan a CIBanco por parte de organizaciones sociales locales o centros educativos; este tipo de iniciativas pueden tener diferentes fines: educativos y ambientales, entre otros. Estos donativos no son recurrentes y no se da un seguimiento exhaustivo a la contabilización de su impacto en términos de beneficiarios.

El último 3% hace referencia a patrocinios con causa o trasfondo social, aunque la inversión no es ejercida como un donativo, tiene un impacto social porque el dinero es utilizado para patrocinar causas o iniciativas sociales afines al negocio. Por ejemplo, en 2019 más de la mitad de este apoyo se otorgó para patrocinar eventos, como: La mujer del año; desayunos para empresarias; mentorías para mujeres emprendedoras, y otra parte para apoyar el arte.

**Se donaron \$6.9 millones para la modernización y acondicionamiento del Centro Paralímpico Mexicano de la CONADE, que impactará a 4,200 atletas mexicanos.**

Ilustración 13, IMPACTO SOCIAL 2019 - BENEFICIARIOS E INVERSIÓN 2019/2018





Debido a la reclasificación de la inversión social del Banco, fruto de continuos procesos de análisis internos y revisión con organizaciones, hoy se tiene más certeza sobre cómo generar mayor impacto y trascendencia en el ámbito social. Paulatinamente CIBanco buscará convertir los donativos de vinculación social en donativos recurrentes que reporten beneficiarios directos y así evidenciar con mayor exactitud el impacto que genera en el bienestar de su comunidad.

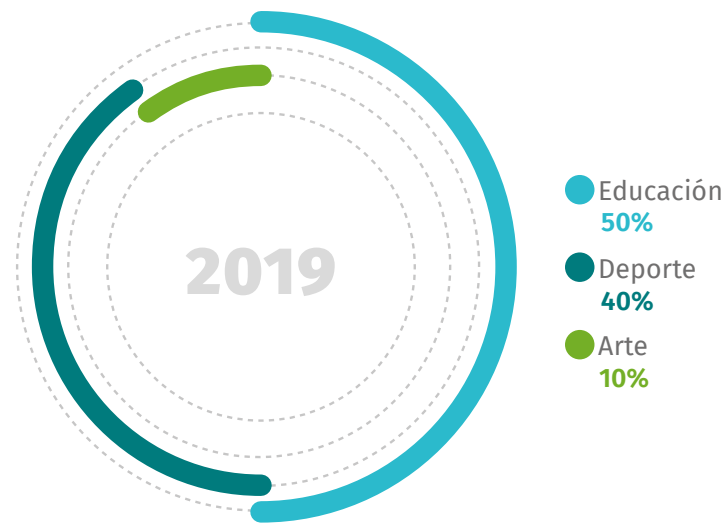
**50%**

de los aliados sociales que se apoyaron en 2019 tienen causas sociales relacionadas a la Educación.

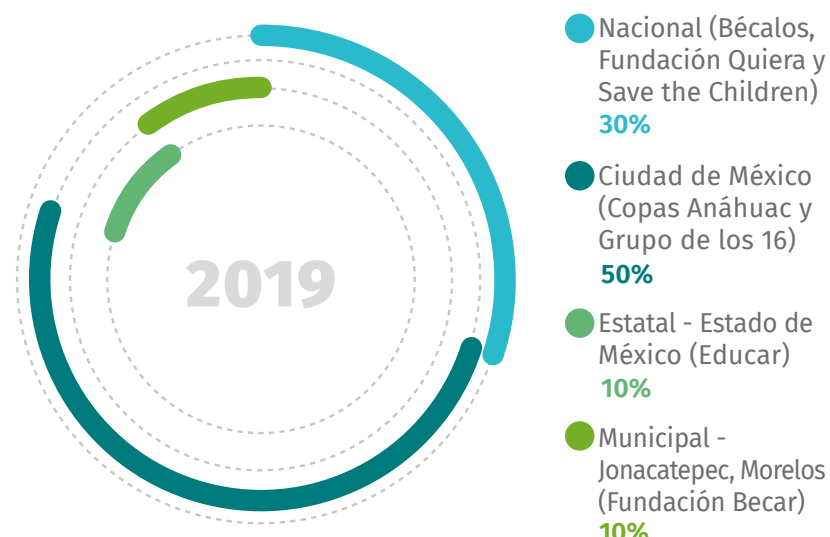
**50%**

de los aliados sociales de CIBanco tienen impacto en la Ciudad de México, aunque también se apoyan iniciativas de alcance nacional 30%, estatal 10% y municipal 10%.

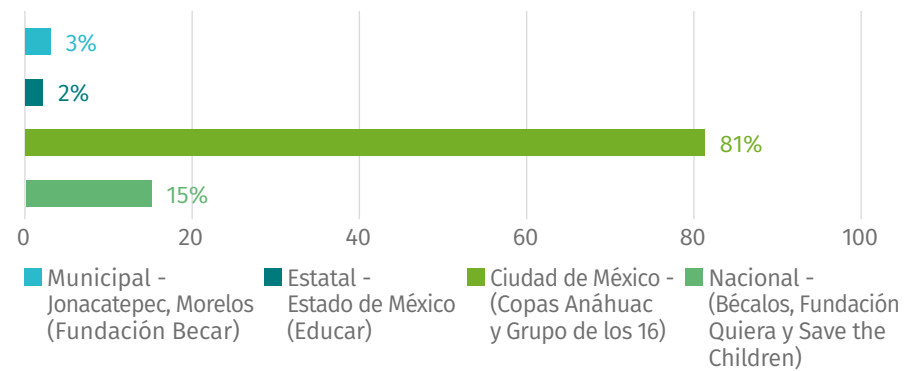
Grafica 7, DISTRIBUCIÓN DE ALIADOS SOCIALES POR CAUSA SOCIAL EN 2019



Grafica 8, DISTRIBUCIÓN DE ALIADOS SOCIALES POR LUGAR Y/O NIVEL DE ACTUACIÓN



Grafica 9, PORCENTAJE DE BENEFICIARIOS POR ÁREA Y/O NIVEL DE ACTUACIÓN DE ALIADOS SOCIALES



## Proveedores

102-9, 102-10

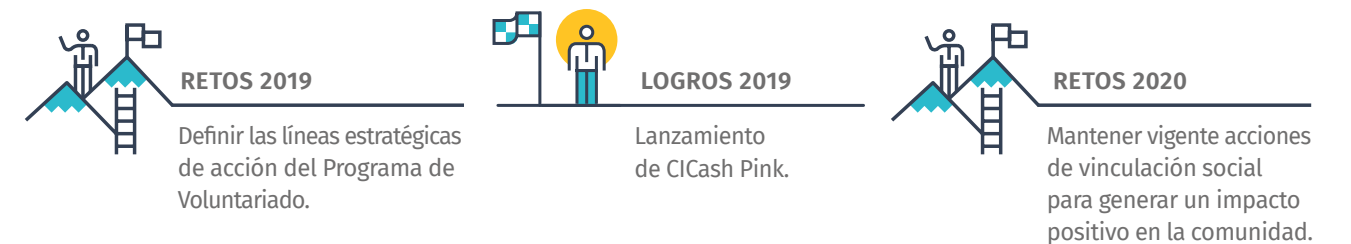
La adquisición de bienes y servicios se efectúa mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad, servicio y sustentabilidad.

Por medio de la cadena de proveedores, CIBanco genera y expide valor y desarrollo económico local, entendiendo local como el lugar donde se ejercen las actividades del Banco, es decir, el territorio mexicano.

El objetivo de las compras, además de satisfacer la necesidad operativa de la organización, es generar relaciones de largo plazo, productivas y de mutuo beneficio con cada uno de los proveedores. El bienestar y desarrollo de la cadena de valor es pieza clave para la sustentabilidad de CIBanco, su productividad y competitividad.

El total aproximado de las compras ejercidas para proveedores en 2019 fue de 1,569 millones de pesos, de los cuales 98% fueron compras nacionales y 2% compras a proveedores extranjeros, que en números son 5,292 y 44 proveedores, respectivamente. En 2019 no se presentaron cambios significativos en la cadena de suministros del Banco, su tamaño o distribución geográfica.

Ilustración 14, RETOS Y LOGROS SOCIALES







# Sustentabilidad Ambiental

CIBanco trabaja con firmeza y el compromiso de impulsar un futuro sustentable para todos. Es el Banco verde de México por incorporar y ofrecer alternativas ecológicas de servicios financieros, además de mantener una operación rentable y responsable con el medio ambiente.



## Generación y Control de Emisiones >>>>

- >>> • **73 ton** de CO<sub>2</sub>e se dejaron de emitir al utilizar energía solar.
- >>> • **4%** menos de emisiones generadas respecto al año anterior.

## Consumo y Ahorro de Energía >>>

- >>> • **3%** de la energía consumida fue solar.
- >>> • **0.03%** en el promedio de consumo de energía por empleado.

## Consumo y Ahorro de Papel >>

- >>> • **8%** del papel consumido se recicló.
- >>> • **40%** del papel utilizado proviene de fuentes sustentables y el otro **60%** es reciclado.

LOGROS 2019

GESTIONADOS A TRAVÉS DE:

ASUNTO MATERIAL:

Consulta los reportes de Huella Ambiental de CIBanco desde 2011 [aquí](#).





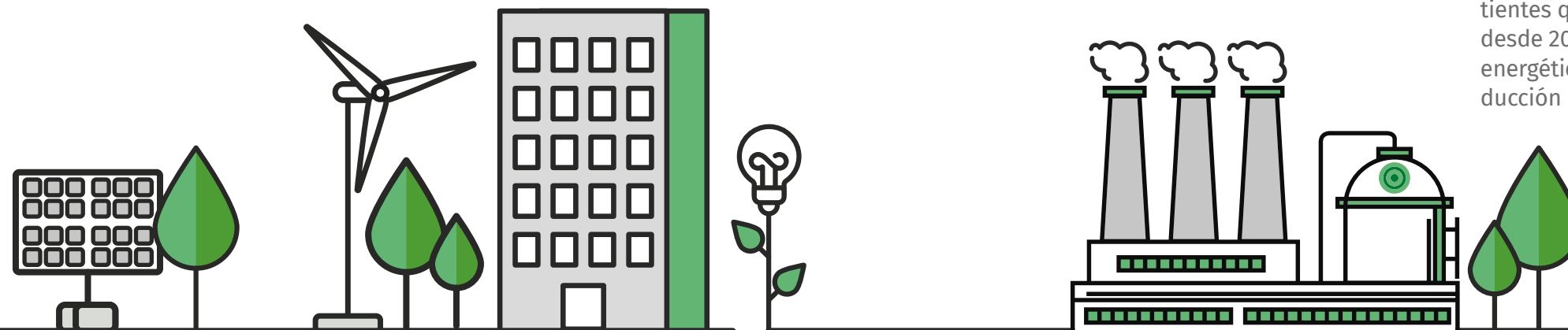
**META 12.5**  
De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.



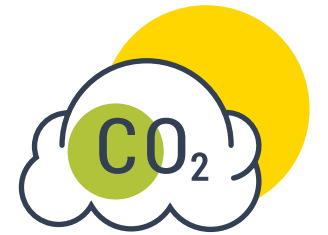
**META 13.2**  
Incorporar medidas contra el cambio climático.

**Por cada metro cuadrado** utilizado para la operación del Banco se emitieron **0.08 tonCO<sub>2</sub>e** en 2019.

**Cada empleado** de CIBanco emitió **0.94 tonCO<sub>2</sub>e** en 2019.



## Huella Ambiental



CIBanco mira hacia el futuro con optimismo, por ello incorpora medidas para contrarrestar el cambio climático y reducir las emisiones contaminantes con sus productos y operaciones. Al monitorear y controlar sus emisiones y consumos CIBanco reduce su huella ambiental, así como la de sus colaboradores y Clientes que deciden optar por los servicios y productos financieros sustentables, reiterando su compromiso y posicionamiento como el Banco Verde.

En 2018, CIBanco hizo un cambio trascendental dentro de su operación, firmó un PPA (Power Purchase Agreement), con lo cual, se logrará conseguir que hasta un 80% del consumo de energía del Banco sea proveniente de fuentes renovables, lo que implicará la reducción de su huella ambiental en forma significativa para el 2020.

Al cierre de 2019, la operación del Banco aumentó en diferentes aspectos: nuestros colaboradores incrementaron (+9.5%); la apertura de sucursales creció (+14%); ampliamos la presencia de nuestros cajeros (+50%), y nuestras transacciones incrementaron (+31%).

Así mismo, nuestras emisiones totales se redujeron en un 4%, gracias al constante monitoreo de las emisiones y los consumos internos.

El impacto ambiental que genera un producto o servicio a lo largo de su ciclo de vida, permite analizar el desempeño ambiental de la compañía y su evolución en el tiempo para poder planificar las acciones necesarias para reducir externalidades negativas y mejorar la gestión ambiental de la compañía. CIBanco se preocupa por el impacto ambiental que generan sus servicios y productos, para ello cuenta con la colaboración de expertos independientes que identifican y reportan su huella ambiental. Cada año desde 2011, se realiza este reporte que comprende los consumos energéticos, gases refrigerantes, viajes de negocio e incluso producción de energía renovable y acopio de papel para reciclaje.

La metodología y resultados arrojados por este insumo, son utilizadas para el diseño de políticas y acciones de sustentabilidad del Banco. Así mismo, esto nos permite utilizar los resultados como un mecanismo de gestión y evaluación de los asuntos materiales en el ámbito ambiental, que resultan claves para la sustentabilidad de la operación.

El siguiente diagrama muestra gráficamente los flujos materiales que quedan dentro y fuera de los límites del análisis de los reportes de 2018 y 2019.

Ilustración 15, ALCANCE DE ESTUDIO DE HUELLA AMBIENTAL 2019



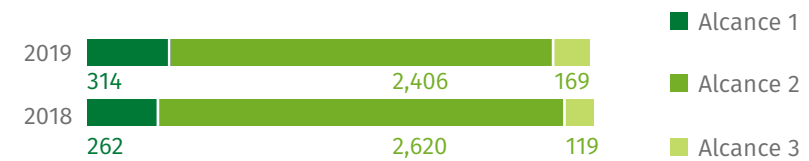
Consulta el reporte de Huella Ambiental 2019 [aquí](#).

## Emisiones

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

Las emisiones totales generadas por CIBanco en 2019 fueron de 2,889 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tonCO<sub>2</sub>e), esto es 4% menos que el año anterior, cuando se generaron 3,002 tonCO<sub>2</sub>e.

Gráfica 10, DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES POR ALCANCE EN 2019-2018 (ton de CO<sub>2</sub>e)



En términos de emisiones generales, la región Metropolitana es la que más emisiones genera con el 39% del total de CO<sub>2</sub>e; sobresalen también la región Sureste y Occidente con el 15% y 9% de las emisiones totales, respectivamente. Las emisiones por vuelos o Alcance 3 son más relevantes en la zona Metropolitana; mientras que las de Alcance 1 (emisiones fugitivas y por uso de combustibles) representan el 13% de total de emisiones en este alcance.

Tabla 9, DISTRIBUCIÓN DE EMISIONES POR REGIÓN 2019 (ton de CO<sub>2</sub>e)

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
B. California	10	62	
Bajío	32	208	1
Estado de México	4	21	
Metropolitana	39	984	101
Noreste	24	206	2
Noroeste	26	132	
Norte	23	135	2
Occidente	45	219	2
Oriente	28	161	
Sureste	83	279	62
Total general	314	2,406	169

**83%** de las emisiones generadas en 2019 se **derivan** del consumo de electricidad.



## Alcance 1<sup>2</sup>

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

Las emisiones de Alcance 1, también conocidas como emisiones directas, son generadas en los procesos y actividades propias de la operación del Banco, al consumir fuentes fijas móviles de energía.

Tabla 10, DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES DE ALCANCE 1 EN 2019 - 2018

	tonCO <sub>2</sub> e 2019	tonCO <sub>2</sub> e 2018
Móviles (Diésel)	169	133
Fijas (Gasolina y Gas LP)	3	3
Fugitivas (Refrigerantes)	142	127
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>262</b>

<sup>2</sup>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 10 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 30 vehículos utilitarios y blindados 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 467 equipos minisplit con uso de gases refrigerantes R-22 y R-410.

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), así como para los refrigerantes utilizados para el funcionamiento de aire acondicionado.

Las emisiones ascienden a 314 tonCO<sub>2</sub>e, lo que en comparación con el año anterior representa un incremento del 20%. Esto se debe principalmente a un programa de mantenimiento a las instalaciones donde se hicieron recargas de gases refrigerantes a equipos, lo que representó un incremento del 2%, y al incremento en 36 tonCO<sub>2</sub>e por consumo de diésel para operar vehículos utilitarios para la operación.

Gráfica 11, DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES DIRECTAS EN 2019 (tonCO<sub>2</sub>e)



## Alcance 2<sup>3</sup>

Estas emisiones 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.

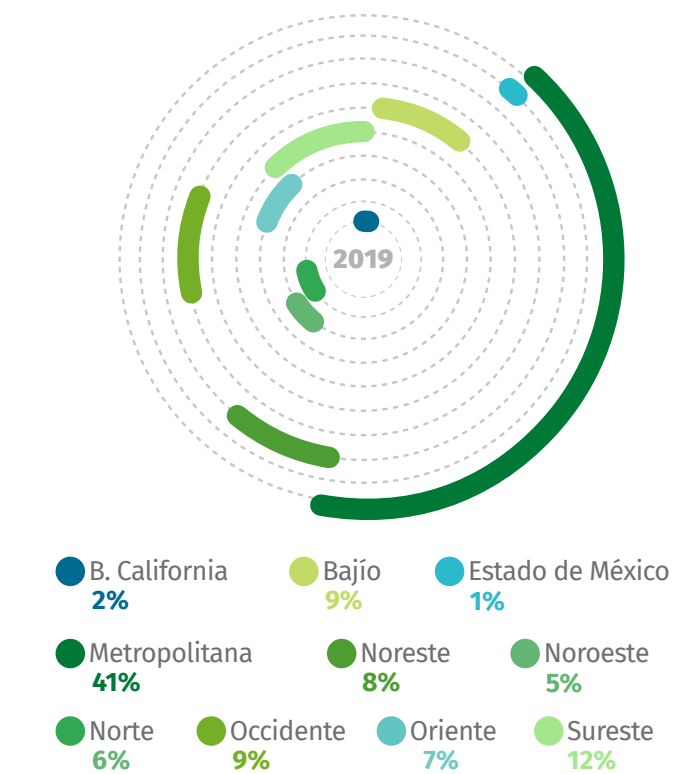
Gráfica 12, DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES DE ALCANCE 2 POR TIPO DE INSTALACIÓN EN 2019 (tonCO<sub>2</sub>e)



El total de la energía consumida de la CFE asciende a 17,150,267 MJ. A nivel de instalaciones, las sucursales consumen el 55% de dicho insumo, mientras que el corporativo ubicado en la región Metropolitana consume el 31% de este recurso.

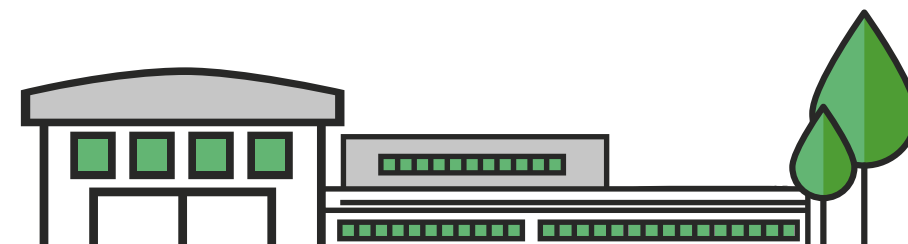
<sup>3</sup>Solo se incluyen los consumos de electricidad de las instalaciones que se dispone de información, no se incluye el consumo de las instalaciones en las que se paga renta.

Gráfica 13, DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES DE ALCANCE 2 POR REGIÓN EN 2019 (tonCO<sub>2</sub>e)



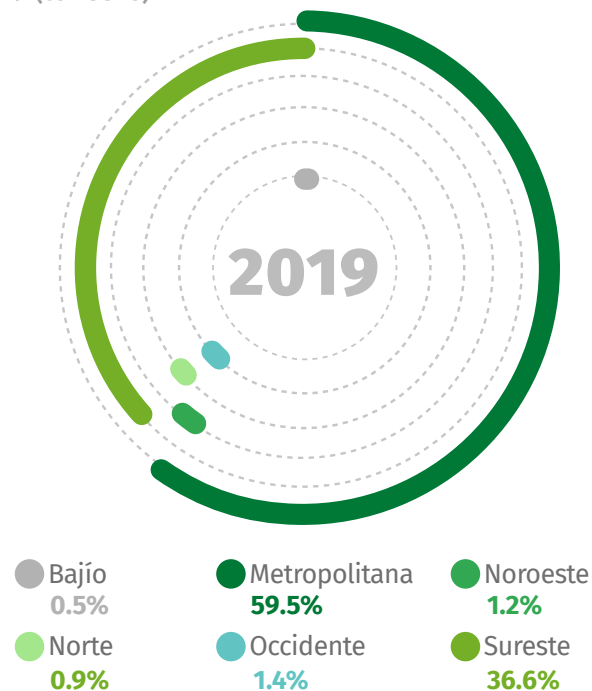
## Alcance 3

Estas emisiones corresponden a 731 registros de reservaciones de vuelos sencillos y redondos realizados durante el 2019, que se traducen en 169 ton de CO<sub>2</sub>e. Las dos regiones con mayor generación de emisiones de Alcance 3 son el área Metropolitana y Sureste.





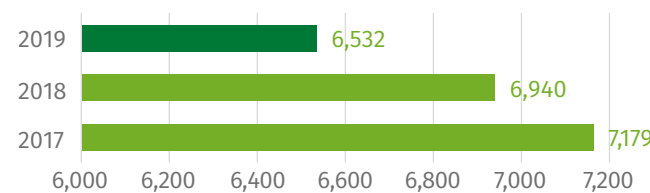
Gráfica 14, DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES DE ALCANCE 3 EN 2019 (tonCO<sub>2</sub>e)



## Energía

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

Gráfica 15, PROMEDIO DE ENERGÍA CONSUMIDA POR COLABORADOR (MJ)



**El consumo promedio de energía por colaborador se redujo en un 6%.**

La energía eléctrica es el principal insumo del Banco, su consumo en 2019 tuvo una leve reducción de 0.3%, pasando de 20.1 millones de MJ en 2018 a 20.4 millones en 2019. Entre las fuentes de energía, la gasolina fue la única que presentó un incremento en su consumo, equivalente al 29% con respecto al año anterior.

Tabla 11, VARIACIÓN ANUA DE CONSUMO ENERGÉTICO POR FUENTE

Fuentes de energía	2019	2018	Variación 2019-2018 (%)
Diésel (MJ)	41,693	42,762	-2%
Gas LP (MJ)	91,453	92,032	-1%
Gasolina (MJ)	2,266,275	1,756,322	9%
Energía eléctrica (MJ)	17,150,267	17,897,235	-4%
Energía solar (MJ)	518,061	336,432	54%
Total de energía consumida (MJ)	20,067,749	20,124,783	-0.3%

Las emisiones asociadas al consumo total de energía fueron 2,578 ton de CO<sub>2</sub>e, lo que corresponde al 89% de total de emisiones del Banco.

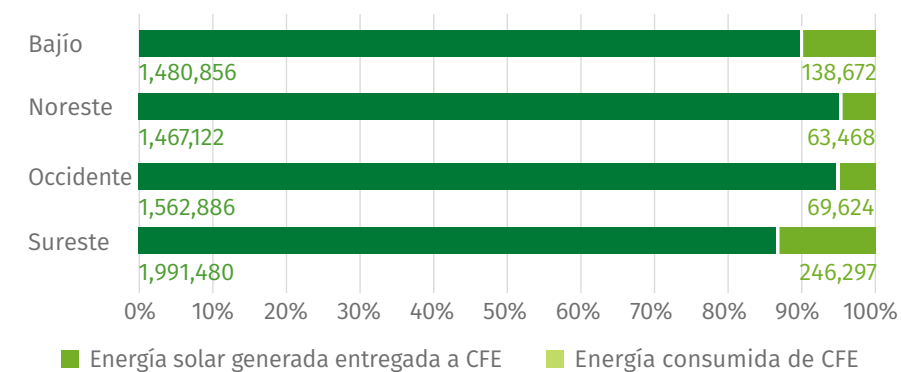
Tabla 12, CONSUMO DE ENERGÍA POR FUENTE 2019

Fuentes de energía	2019	2019 Generación de emisiones en ton de CO <sub>2</sub> e
Diésel	41,693	3
Gas LP	91,453	6
Gasolina	2,266,275	163
Energía eléctrica	17,150,267	2,406
Energía solar	518,061	0
Total	20,067,735	2,578

## Energía limpia

CIBanco comenzó a utilizar energía solar en sus instalaciones desde 2015; en 2019 frente al año anterior este consumo se incrementó en un 54% pasando 336,432 MJ a 518,061 MJ. La energía renovable al cierre de año representó el 3% del consumo total de energía de toda la organización.

Gráfica 16, CONTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA SOLAR AL CONSUMO POR REGIÓN (MJ)



En la regional Sureste, en la oficina de Mayaland, se genera el 47% de toda la energía renovable que consume el Banco. Mientras que el total de la producción energía renovable en las 4 regionales con paneles al cierre de 2019 supuso evitar la emisión de 73 tonCO<sub>2</sub>e, el 2.5% de las emisiones totales del año en cuestión.

La firma del contrato de compra y venta de energía renovable (PPA) en 2018 llevó a que en 2019 se instalaran 116 Centros de Consumo, que permitirán el abastecimiento hasta el 80% de la operación de CIBanco con energía renovable en 2020.

## Papel

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

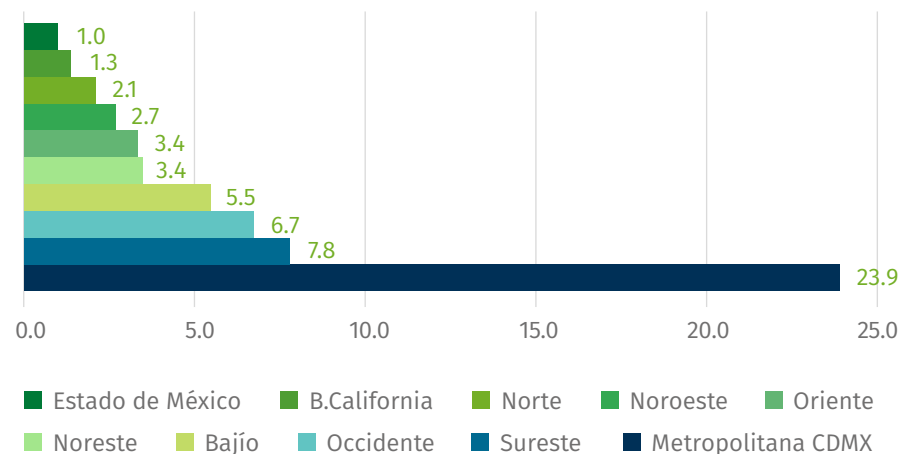
CIBanco utilizó 58 toneladas de papel bond para su operación en 2019, tan solo 2% más que el año anterior, período durante el cual se logró una reducción significativa gracias a la implementación de una política de impresión a doble cara. La región líder en el consumo de papel es la Metropolitana, con un 41%.

**Los Valores Corporativos que respaldan el desempeño ambiental de CIBanco son la Sustentabilidad y el Compromiso.**



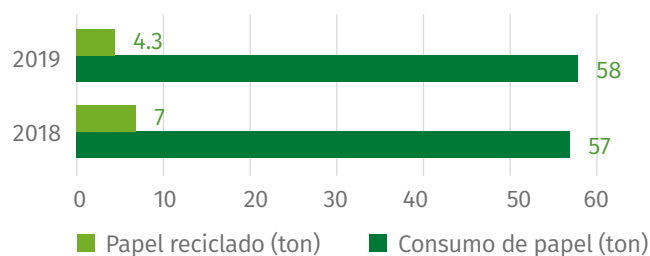


Gráfica 17, CONSUMO DE PAPEL (ton)



El consumo de papel es compensado con una iniciativa interna, totalmente voluntaria, que invita a reciclar el papel utilizado a través de buzones verdes, que actualmente operan en las instalaciones de la región Metropolitana y las ciudades de Guadalajara, Monterrey y Querétaro. Gracias a estos buzones CIBanco logró reciclar el 7.5% de papel que se utilizó en el año.

Gráfica 18, CONSUMO Y RECICLAJE DE PAPEL EN 2019 - 2018 (ton)



Nota metodológica:

Las emisiones de alcance 1 incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural, gas LP y diésel) y las emisiones fugitivas por refrigerantes, según lo define el Protocolo GEI. Los gases de efecto invernadero resultantes de este alcance son: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) y gases refrigerantes (HCFC-22, HFC-32 y HFC-125).

Las emisiones de alcance 2 son las resultantes de la producción de la electricidad consumida en las instalaciones. En este caso se reportan emisiones de CO<sub>2</sub> e (bióxido de carbono equivalente).

Para el cálculo de estas emisiones se consideraron las constantes oficiales aplicables para México.

En el caso de la electricidad se utilizó el factor reportado para el sistema eléctrico nacional 2019.

En el caso de los combustibles se tomaron los factores de emisión de CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O reportados en el ACUERDO que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero, de Semarnat. Así mismo, los poderes caloríficos de los combustibles fueron los reportados en la lista de combustibles y equivalencias, del Balance de energía de la Sener. Los potenciales de calentamiento global fueron los reportados en el Acuerdo que establece los gases o compuestos de efecto invernadero que se agrupan para efectos de reporte de emisiones, así como sus potenciales de calentamiento, por la Semarnat.

Finalmente, las emisiones de alcance 3 son las derivadas de viajes en avión y en este caso se aplicaron factores disponibles por ruta por pasajero disponibles en la aplicación correspondientes de la Organización Internacional de Aviación Civil (ICAO por sus siglas en inglés). Igual que el caso del alcance 2, las emisiones calculadas se dan en términos de CO<sub>2</sub>e.

El cálculo se realizó considerando el enfoque de años anteriores. No hubo cambios significativos en la metodología utilizada para la consolidación de emisiones, que es de control financiero.

Ilustración 16, RETOS Y LOGROS AMBIENTALES

**RETOS 2019**

Puesta en marcha del PPA e inicio de recepción de a energía renovable contratada para la operación del Banco.

**LOGROS 2019**

Se consolidó la instalación de comunicación de 116 Centros de Consumo, que permitirán abastecer hasta el 80% de la operación de CIBanco con energía renovable.

**RETOS 2020**

Comenzar a abastecer la operación con energía renovable con la puesta en marcha de PPA (Power Purchase Agreement).

## Sobre este *Informe*

102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, y por tercer año consecutivo cuenta con verificación externa, esta vez por un nuevo verificador Valora Consultores. A partir de 2016, los informes se realizan de manera anual, siendo el anterior publicado en junio de 2019.

En el presente reporte no se presentan cambios significativos con respecto al del año anterior en cuanto al periodo que abarca, la organización del contenido o la cobertura 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 2019).

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 que reflejan los aspectos éticos, sociales, ambientales y económicos más importantes para CIBanco bajo dos perspectivas: influencia en las decisiones de grupos de interés y relevancia para la empresa. Todos los asuntos fueron validados por la Dirección de Sustentabilidad y cuentan con cobertura interna.

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



[jbrunel@cibanco.com](mailto:jbrunel@cibanco.com)



<http://www.cibanco.com/es/cibanco/sustentabilidad>





MADRID - A CORUÑA - AMSTERDAM  
 BARCELONA - LONDRES - PARIS  
 ISTANBUL - TURQUÍA - MÉXICO

**Informe de Revisión Independiente sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (“GRI”).**

**A la Dirección de CIBanco S.A. Institución de Banca Múltiple.**

Hemos sido requeridos por la Administración de CIBanco S.A. Institución de Banca Múltiple (en adelante “CIBanco”) para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre la información reportada sobre los Contenidos de los Estándares (los “Contenidos”) del GRI, detallados en el Anexo A adjunto al presente informe, para el ejercicio comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019. En cuanto a la información financiera incluida en dicho informe ha sido auditada por terceros independientes.

Este Informe de Revisión Independiente o las conclusiones a las que hemos llegado han sido preparado exclusivamente en interés de CIBanco de acuerdo a los términos de este encargo, por lo que no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo frente a terceros distintos a CIBanco.

**Responsabilidades de la Dirección**

CIBanco es responsable de preparar la información sujeta a nuestra revisión, libre de desviaciones materiales de conformidad con los contenidos, diseño y presentación del Informe, según la opción de conformidad “esencial” de los Estándares GRI.

CIBanco también es responsable de la aplicación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para que la información contenida en el “Informe” esté libre de desviaciones materiales debido a fraude o error, así como de identificar y asegurar que CIBanco cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

**Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad consistió en llevar a cabo una revisión limitada sobre el contenido del “Informe” en cuanto a los contenidos incluidos en los Estándares GRI, con base en el trabajo desarrollado, emitir este Informe de Revisión Independiente referido exclusivamente a la información correspondiente a nuestro alcance y por el “Informe” relativo al ejercicio comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de 2019.

El alcance de nuestra revisión independiente, así como de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados fue de seguridad limitada, el cual es menor al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso debe entenderse como un informe de auditoría.

**Estándares y procesos de revisión independiente**

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por la *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)* con el fin de asegurar que el proceso de revisión cumple con los requerimientos éticos para asegurar la independencia de nuestro trabajo como revisores de información no financiera.

Los procedimientos que realizamos, de manera general, se describen a continuación:

- Selección de información a verificar con base en la materialidad y conocimiento previo de la compañía.
- Entrevistas con el personal responsable de proporcionar la información contenida en el “Informe” para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Revisión de los procesos de recopilación, control interno y consolidación de los datos.
- Revisión de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el “Informe” en función de las operaciones y los aspectos materiales previamente identificados.
- Revisión de evidencias con base en un muestreo de la información de acuerdo a un análisis de riesgo.
- Revisión de la aplicación de lo requerido de conformidad con los Estándares GRI.



MADRID - A CORUÑA - AMSTERDAM  
 BARCELONA - LONDRES - PARIS  
 ISTANBUL - TURQUÍA - MÉXICO

**Conclusión**

Basados en nuestra revisión y la evidencia presentada por la Entidad no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga creer que la información contenida en el Informe de Sustentabilidad 2019 no haya sido obtenida de manera fiable, no esté presentada de manera adecuada, tenga desviaciones u omisiones significativas, o que no haya sido preparada de acuerdo con los requerimientos establecidos en los Estándares GRI.

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V.



José Luis Madrid García  
 Presidente Valora México  
 Ciudad de México, a 30 de Julio de 2020

**Anexo A. Contenidos verificados**

Los Contenidos revisados conforme a lo establecido en los Estándares GRI son los siguientes:

Contenido	Descripción - Contenidos Generales	Contenido	Descripción - Contenidos Generales (Continuación)
102-1	Nombre de la organización	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
102-3	Ubicación de la sede	102-47	Lista de temas materiales
102-4	Ubicación de las operaciones	102-48	Re expresión de la información
102-5	Propiedad y forma jurídica	102-49	Cambios en la elaboración de informes
102-6	Mercados servidos	102-50	Periodo objeto del informe
102-7	Tamaño de la organización	102-51	Fecha del último informe
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	102-52	Ciclo de elaboración de informes
102-9	Cadena de suministro	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
102-11	Principio o enfoque de precaución	102-55	Índice de contenidos GRI
102-12	Iniciativas externas	102-56	Verificación externa
102-13	Afiliación a asociaciones	<b>Contenido Descripción - Contenidos Económicos</b>	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	<b>Contenido Descripción - Contenidos Ambientales</b>	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
102-18	Estructura de gobernanza	302-1	Consumo energético dentro de la organización
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	<b>Contenido Descripción - Contenidos Sociales</b>	
102-40	Lista de grupos de interés	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional



## Tabla de Contenidos GRI

Contenido	Descripción	Números de página	Omisión	Verificación
GRI 101: Fundamentos 2016				
Indicadores esenciales				
102-1	Nombre de la organización.	36 y 37		✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	36 y 37		✓
102-3	Ubicación de la sede.	36 y 37		✓
102-4	Ubicación de las operaciones.	36		✓
102-5	Propiedad y forma jurídica.	36		✓
102-6	Mercados servidos.	36		✓
102-7	Tamaño de la organización.	36		✓
102-8	Información sobre colaboradores y otros trabajadores.	51 - 53		✓
102-9	Cadena de suministro.	64		✓
GRI 102: Contenidos Generales 2016				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	64		✓
102-11	Principio o enfoque de precaución.	23, 26, 27 y 30		✓
102-12	Iniciativas externas.	32		✓
102-13	Afiliación a asociaciones.	32		✓
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	11 y 12		✓
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	11 - 12, 23 - 26		✓
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	29		✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	29		✓
102-18	Estructura de gobernanza.	21-23		✓

Contenido	Descripción	Números de página	Omisión	Verificación
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	21-23		✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	La antigüedad, los cargos o compromiso de los consejeros fuera de CIBanco es información confidencial y personal de cada consejero. Ningún consejero está afiliado a grupos infrarrepresentados ni representan de forma única a un grupo de interés dentro del Consejo.		✓
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	El presidente de Consejo no ocupa ningún cargo ejecutivo al interior de Banco.		✓
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	23 - 28		✓
102-40	Lista de grupos de interés.			✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.		Omisión por confidencialidad de la información.	✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	17		✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	17		✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	18		✓
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	18		✓
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	18		✓

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión	Verificación
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-47	Lista de temas materiales.	18		✓
	102-48	Reexpresión de la información.	No se hizo ninguna reexpresión de cifras frente a lo reportado en 2018.		✓
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	No se hizo ningún cambio representativo frente a la elaboración del reporte del año anterior.		✓
	102-50	Periodo objeto del informe.	78		✓
	102-51	Fecha del último informe.	78		✓
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	78		✓
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	78		✓
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	78		✓
	102-55	Índice de contenidos GRI.	81 - 86		✓
	102-56	Verificación externa.	79 - 80		✓
<b>Asuntos materiales</b>					
Comportamiento ético					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	29		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	29		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	29		✓
GRI 205: Anti-corrupción	2015-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	21		✓
Transparencia en la gestión de Gobierno Corporativo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	21		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	21		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	21		✓

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión	Verificación
Desempeño económico y financiero					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	36		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	36		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	36		✓
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	40		✓
Gestión de riesgos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	24		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	24		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	24		✓
Consumo y ahorro de papel					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	74		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	74		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	74		✓
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Valor económico directo generado y distribuido.	74 y 75		✓
Consumo y ahorro de energía					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	73 - 74		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	73 - 74		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	73 - 74		✓
GRI 301: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	73 - 74		✓



	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión	Verificación
Generación y control de emisiones					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	70-73		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	70-73		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	70-73		✓
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	70-73		✓
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	70-73		✓
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	70-73		✓
Vida familiar y laboral					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	55 – 58		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	55 – 58		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	55 – 58		✓
GRI 401: Empleo 2016	401-2	Beneficios para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales.	54		✓
Capacitación normativa, técnica y sustentable					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	58 - 59		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	58 – 59		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	58 – 59		✓
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	59		✓
Desarrollo y retención del talento					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	53 - 54		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	53 - 54		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	53 - 54		✓

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión	Verificación
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal.	52 y 54 y 56		✓
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición.	55-58 y 60		✓
Evaluación de desempeño e incentivos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	60		✓
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	60		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	60		✓
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	60		✓

## Anexo 1: Principios de **Ecuador**

En 201 CIBanco adopta los Principios de Ecuador en respuesta a los desafíos ambientales que enfrenta el mundo y en alineación a su renovada filosofía corporativa, transformando así a la Institución a ser el primer Banco Verde de México.



CIBanco cumple y considera fundamental la implementación de los siguientes tres factores:



1 Evalúa el impacto de sus créditos.



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.

### **La adopción de los Principios de Ecuador refuerza el compromiso del Banco con la sustentabilidad.**

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.



**Durante 7 años consecutivos CIBanco ha reportado bajo los Principios de Ecuador.**



La misión de CIBanco es convertirse en un líder entre el sector de servicios financieros que favorezca la sustentabilidad 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 medio ambiente. Creemos que la sustentabilidad es un enfoque comercial rentable que crea valor a largo plazo para nuestros accionistas.

Para CIBanco, la sustentabilidad de la Institución se basa en un desempeño económico estable, además del apoyo continuo de nuestro capital humano, cuidado del medio ambiente y una cultura apegada a la ética y transparencia. 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.

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 2019 y el 31 de diciembre de 2019. Esta es la séptima vez que CIBanco prepara este informe.

## Implementación de los Principios de Ecuador en la Operación

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.



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



## Enfoque sustentable

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.



### 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).

### 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.

**No se financian armas, tabaco, pornografía o sustancias peligrosas para el ambiente en CIBanco.**

## 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 2019 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

En respuesta al compromiso de informar anualmente sobre las transacciones de financiación (Financiamiento de proyectos) con un costo de capital total o superior a los de US \$ 10 millones.

### FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS

Category
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
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

## CATEGORIZACIÓN SOCIO-AMBIENTAL

Resultado	Categoría propuesta	Comentarios y medidas propuestas
Si responde SI a una o más preguntas marcadas con A	<b>A</b>	<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"> <li>• Evaluación Ambiental.</li> <li>• Plan de Gestión Ambiental.</li> <li>• Evaluación de Impacto Ambiental.</li> <li>• Evaluación Ambiental Estratégica.</li> <li>• Consulta con las partes interesadas.</li> <li>• Requisitos para la disponibilidad de información.</li> <li>• Supervisión (informes periódicos).</li> <li>• Cláusulas respecto a riesgos socio-ambientales.</li> </ul>
Si responde SI a una o más preguntas marcadas con B	<b>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"> <li>• Análisis ambiental y social de cuestiones identificadas.</li> <li>• Plan de Gestión Ambiental.</li> <li>• Consulta con las partes interesadas.</li> <li>• Requisitos de supervisión (informes periódicos).</li> </ul>
Si responde NO a todas las preguntas	<b>C</b>	<p>Sería una operación con bajas probabilidades de presentar un impacto ambiental-social. Se clasifica en categoría C (Bajo Riesgo). 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



01 55 3683 3749



jrey@cibanco.com





**CIBanco**  
*Informe de Sustentabilidad*  
**2019**