

INFORME DE CIUDADANÍA
CORPORATIVA 2019

Cada Paso Cuenta

citibanamex 

El Banco Nacional de México

Contenido

CIUDADANÍA COPORATIVA 07
1.1 Gestión de la Ciudadanía Corporativa 12

SOMOS CITIBANAMEX 15
2.1 Perfil de la organización 16
2.2 Nuestra misión y propuesta de valor 29
2.3 Desempeño económico 31
2.4 Gobierno corporativo 36
2.5 Ética y cultura 47
2.6 Nuestro compromiso con la integridad 62

NUESTROS COLABRADORES 148
5.1 Demografía laboral 151
5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades 156
5.3 Prácticas laborales 173
5.4 Compensación 183
5.5 Prestaciones y beneficios 185
5.6 Desarrollo profesional 187
5.7 Cultura organizacional 193
5.8 Salud y bienestar 198
5.9 Voluntariado 204

OPERACIONES Y CADENA DE VALOR 129
4.1 Reducción de nuestra huella ambiental 131
4.2 Compromiso con nuestros proveedores 139

NUESTRA OFERTA COMERCIAL 67
3.1 Productos y servicios 68
3.2 Productos con impacto social y/o ambiental 78
3.3 Transformación digital 111
3.4 Comercialización responsable 119

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD 208
6.1 Gobernanza y transparencia de compromiso social 213
6.2 Programas para la comunidad 221
6.3 Fomentos 233
6.4 Otros proyectos 281
6.5 Patrocinios y donativos 289

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y ASOCIACIONES 306
7.1 Comunicación con grupos de interés 308
7.2 Alianzas con organismos locales y globales en materia de sostenibilidad 310
7.3 Afiliación a asociaciones 313

La vocación y voluntad de servir a México, así como de promover e impulsar el progreso y bienestar de la sociedad, es un atributo con el que nació nuestra institución y que hemos mantenido y desarrollado por más de 135 años; este principio está en nuestra esencia, nos define y nos da identidad como empresa; un compromiso del que todos los que formamos parte de esta organización nos sentimos muy orgullosos.

102-14, 102-15

Me da mucho gusto y es un gran orgullo para mí presentar nuestro Informe de Ciudadanía Corporativa, un documento que refleja nuestra convicción de que el objetivo central de una empresa no es tan sólo maximizar el valor para los accionistas, sino ver también por el beneficio de todos sus grupos de interés: clientes, colaboradores, proveedores, comunidades donde opera y la sociedad en general.

Seguimos adelante con nuestro plan de construir el banco del futuro para ofrecer la mejor experiencia bancaria en México. A fin de lograrlo, nos centramos en tres grandes prioridades. La primera es la experiencia del cliente, la cual abarca desde la calidad del servicio, incluyendo mejoras en los tiempos de atención y respuesta, hasta el logro total de la omnicanalidad, esto es, la posibilidad de atender a los clientes en el momento que decidan, por el canal de su preferencia. Todo ello implica conocer más y mejor a los clientes y estar muy atentos a sus necesidades y preferencias en las diferentes etapas de su vida, así como desarrollar canales digitales como las aplicaciones móviles, en las que Citibanamex está a la vanguardia.

Una segunda prioridad es la inclusión, la cual tiene varias dimensiones: inclusión geográfica, porque apoyamos a todas las regiones de México y, a través de nuestros diferentes canales, llegamos a 1,982 municipios donde habita el 94% de la población del país; inclusión empresarial, porque apoyamos negocios de todos tamaños y de todos los ramos de actividad; inclusión entre nuestros colaboradores, porque promovemos y apoyamos la diversidad como un elemento que nos enriquece y valoramos, donde destaca que más de la mitad de nuestro personal son mujeres; y por supuesto inclusión financiera, en la que jugamos un papel fundamental al facilitar que más mexicanos tengan acceso a servicios bancarios y educación financiera para mejorar su calidad de vida.

La tercera es la ciudadanía corporativa, de la que dimos a conocer nuestra nueva estrategia en noviembre de 2019 y marcó un parteaguas en nuestra visión y misión como empresa, así como en nuestra forma de operar. Significa la alineación paulatina de la planeación, operación y evaluación de todas nuestras áreas y todo lo que hacemos, no sólo a parámetros financieros - como se había hecho hasta ahora - sino también a una serie de objetivos y criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo que, estamos seguros, nos permitirán contribuir en mayor medida a un desarrollo sostenible y cumplir mejor nuestra misión de promover el crecimiento económico y el progreso.

Como marco de referencia para guiar y medir el alcance y éxito de dicha estrategia, utilizamos ocho de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, un conjunto de metas comunes de toda la humanidad que buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad a nivel global.

En 2019 destinamos más de 460 millones de pesos, que representan el 1.5 % de nuestras utilidades, a inversión social. Destaca la inauguración del Foro Valparaíso para el emprendimiento, la innovación y la cultura en la que fuera históricamente nuestra oficina matriz en el centro de la ciudad de México. Asimismo, nos convertimos en la primera subsidiaria de Citi a nivel global en firmar los Principios de Banca Responsable y los Principios de Inversión Responsable de la Organización de las Naciones Unidas, garantizando nuestra contribución a los ODS y al Acuerdo de París sobre el cambio climático.

Nuestro Informe de Ciudadanía Corporativa refleja el compromiso que tenemos en Citibanamex de alinear todos nuestros objetivos y capacidades a los del país al que servimos. Con una mirada más amplia; conscientes del importante papel que jugamos; tratando de caminar de la mano con nuestros grupos de interés en el impulso al crecimiento económico y la construcción de un desarrollo incluyente y en armonía con el medio ambiente. Con el orgullo y la responsabilidad de seguir siendo, por muchos años, el Banco Nacional de México.



MANUEL ROMO VILLAFUERTE
DIRECTOR GENERAL
BANCO NACIONAL DE MÉXICO
CITIBANAMEX

La transformación que está experimentando Citibanamex, incluyendo su amplia labor de ciudadanía corporativa de la que da cuenta este informe, refleja la visión y valores de Citi. Una evolución que nos permite generar un impacto más positivo en nuestros clientes, la economía y la sociedad y promover un desarrollo incluyente y sostenible.

Nuestra misión es ser un socio confiable para nuestros clientes al proveer servicios financieros de manera responsable para impulsar el crecimiento y el progreso. Lo anterior está estrechamente vinculado con el concepto de ciudadanía corporativa, el cual, además de un sentido de pertenencia, compromiso y solidaridad, refleja la convicción de que el éxito de nuestra organización está indisolublemente ligado al progreso de las comunidades donde operamos.

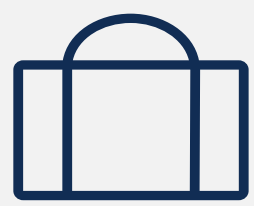
En los distintos países de América Latina donde Citi está presente hemos logrado un progreso increíble en nuestra travesía hacia ser el mejor banco para nuestros clientes, gracias al gran trabajo, dedicación y enfoque de todos los que formamos parte de esta gran institución.

Citibanamex es un gran ejemplo de lo anterior. Conjugamos el alcance y las capacidades globales de Citi con el arraigo y conocimiento del mercado local del Banco Nacional de México; integramos tecnologías de punta e infraestructura de primer nivel; desarrollamos canales digitales que impulsan la inclusión financiera; innovamos para responder a los cambios en las necesidades y preferencias de la gente y las empresas; nos apegamos a los más altos estándares éticos e incorporamos criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo para evaluar nuestro desempeño.

México tiene una enorme importancia para nuestra franquicia por su gran potencial y oportunidades de crecimiento. La transformación que está experimentando Citibanamex, incluyendo su amplia labor de ciudadanía corporativa de la que da cuenta este informe, refleja la visión y valores de Citi. Una evolución que nos permite generar un impacto más positivo en nuestros clientes, la economía y la sociedad y promover un desarrollo incluyente y sostenible.

En Citibanamex mantenemos la vocación y capacidad de innovación que nos han distinguido siempre; la voluntad de evolucionar para servir mejor a nuestros clientes, y un firme compromiso con el progreso del país como lo hemos demostrado por más de 135 años. Nos enorgullece poder llevar lo mejor de México al mundo y traer lo mejor del mundo a México, y así seguir construyendo sobre nuestro legado.

ERNESTO TORRES CANTÚ
CEO
CITI LATIN AMERICA



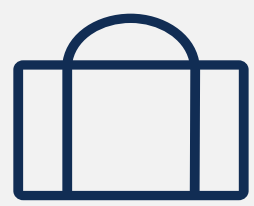
01



CIUDADANÍA CORPORATIVA

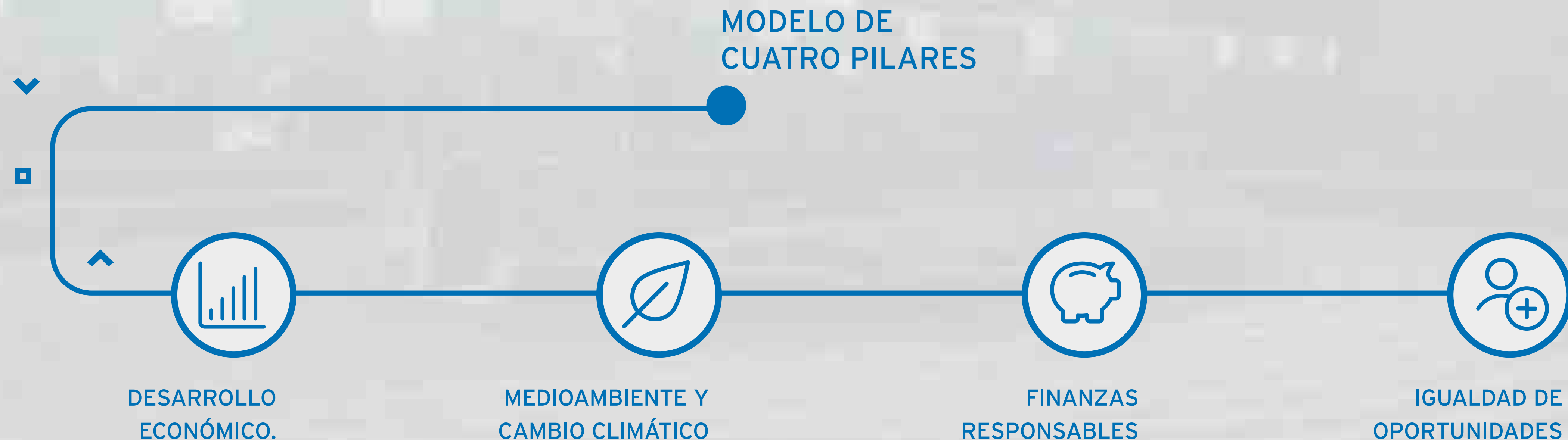
102-15, 102-29, 102-32,
102-50, 102-51, 102-52





EN CITIBANAMEX DEFINIMOS LA CIUDADANÍA CORPORATIVA

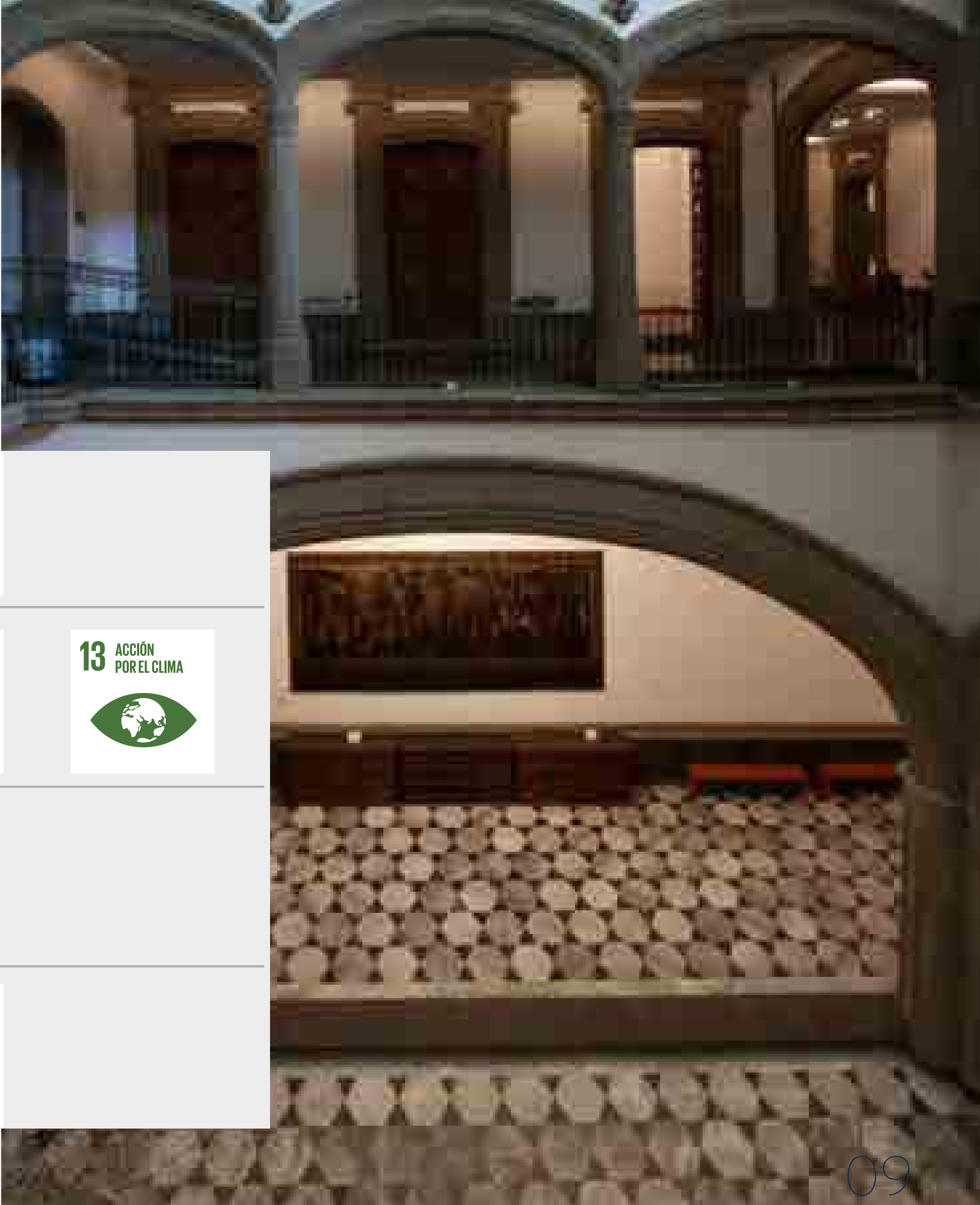
como la estrategia integral para guiar nuestra labor como intermediario financiero, con el fin de promover el desarrollo económico, las finanzas responsables, el cuidado del ambiente y la igualdad de oportunidades. Para ello, nos regimos por los más altos estándares éticos y un sólido gobierno corporativo.





Focalizamos los principales temas materiales hacia nuestra forma de hacer negocios, nuestros productos y servicios, nuestras operaciones, nuestra cultura laboral y nuestro impacto en la comunidad. Asimismo, alineamos nuestra estrategia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los cuales tenemos mayor impacto mediante nuestra contribución.

 Desarrollo económico	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	
 Medio ambiente y cambio climático	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
 Finanzas responsables	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS		
 Igualdad de oportunidades	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	 5 IGUALDAD DE GÉNERO	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	





A la vez, hemos definido 11 líneas de acción:

- Inclusión financiera
- Inversiones responsables
- Financiamiento sostenible
- Riesgos sociales y ambientales
- Huella ambiental (agua, residuos, papel, edificación)
- Huella de carbono
- Ciudades sostenibles
- Anticorrupción
- Trabajo decente
- Equidad de género
- Inclusión de personas con discapacidad

Ejecutamos estas líneas de acción desde las direcciones corporativas. En cada una contamos con indicadores para reflejar los impactos de carácter social y ambiental de nuestras actividades de negocio; con ello, podemos mejorar de manera continua en el día a día.

Como parte de la estrategia, nos convertimos en la primera subsidiaria de Citi a nivel global en firmar los Principios de Banca Responsable; de esta manera, garantizamos nuestra contribución a los ODS y al Acuerdo de París sobre el cambio climático.



Durante 2019 tuvimos grandes avances en la gestión de la Ciudadanía Corporativa:

- Nuestra estrategia contó con la aprobación de la Dirección General y la presentamos a nuestros grupos de interés más relevantes en el mes de noviembre. Además, se enlistó el tema dentro de las 10 prioridades del Grupo Financiero.
- Se presentó la estrategia ante el CCC*, máximo comité ejecutivo de Citibanamex, en el cual todos los directores corporativos se comprometieron a identificar las metas y los indicadores para el año 2025.
- Por decisión de los directores corporativos, se asignaron líderes expertos en las áreas correspondientes a cada una de las líneas de acción.
- Se designó a la subdirección de Ciudadanía Corporativa y Evaluación, dependiente del área de Compromiso Social, como encargada de presentar ante el CCC los avances de los 11 temas alineados a los ODS.

* Por las siglas en inglés de Citi Country Committe.



1.1. Gestión de la Ciudadanía Corporativa

102-46, 102-47, 102-54

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI

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





Conscientes de la relevancia de informar y dar continuidad a las acciones e impactos que tenemos en materia económica, social y ambiental, desde 2010, de manera anual, elaboramos el *Informe de Ciudadanía Corporativa*, en el cual abordamos el desempeño de las operaciones comprendidas en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

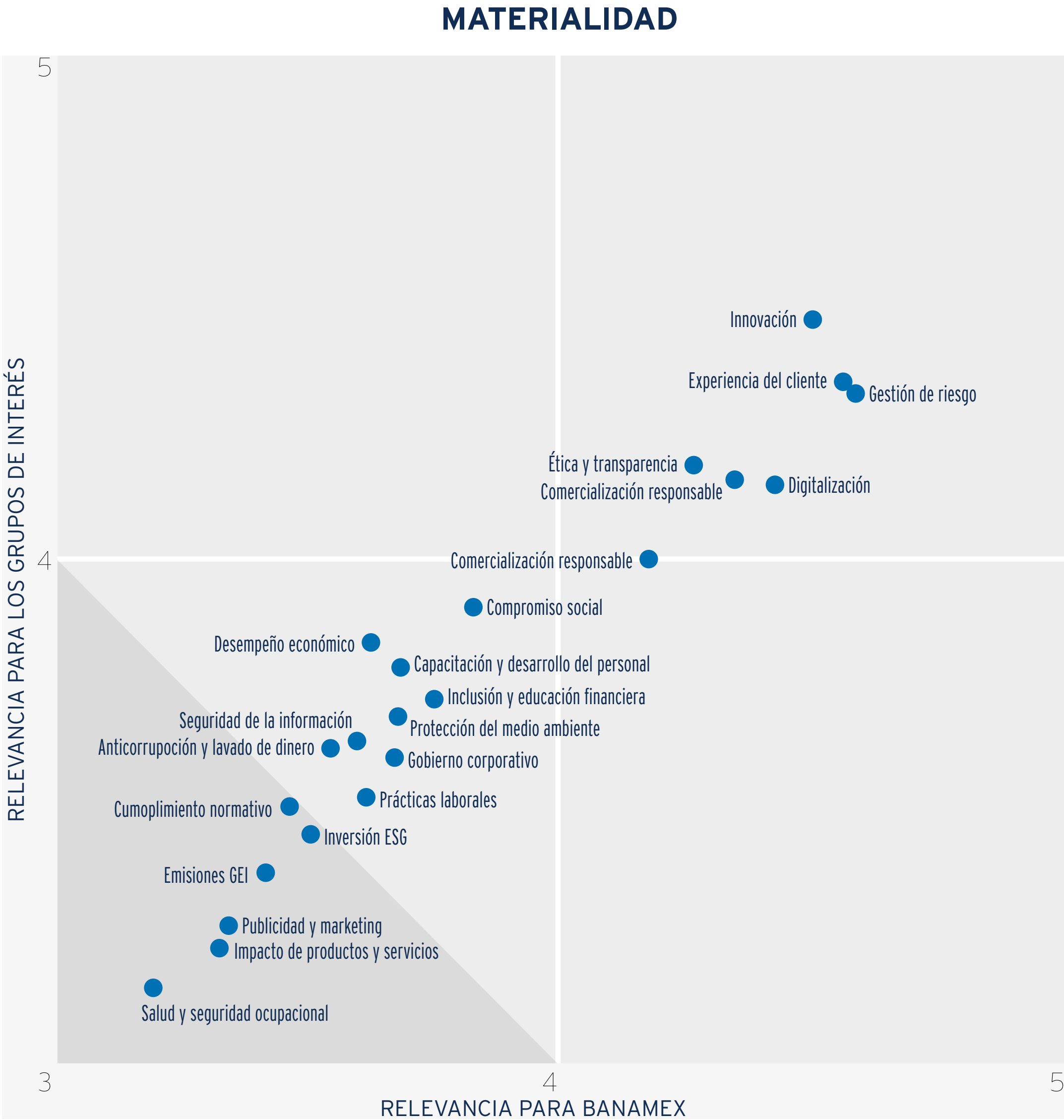
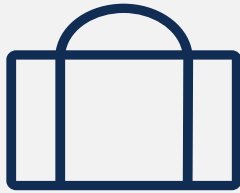
Generamos este informe de conformidad con la opción exhaustiva de los estándares GRI*; asimismo, hemos considerado el suplemento sectorial para servicios financieros de GRI.

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

A lo largo del reporte hemos descrito los temas materiales. En la materialidad vigente, aplicamos los Estándares GRI, tomando el proceso de definición de temas materiales con el fin de dar continuidad al enfoque de transparencia y fortalecimiento de la relación con los grupos de interés.

* Por las siglas en inglés de Global Reporting Initiative.





Compromiso social	Desempeño económico
Innovación	Capacitación y desarrollo del personal
Ética y transparencia	Protección al ambiente
Gestión de riesgos	Inclusión y educación financiera
Experiencia del cliente	Anticorrupción y lavado de dinero
Cultura organizacional	Seguridad de la información
Digitalización	Gobierno corporativo
Comercialización responsable	Prácticas laborales

En nuestro *Informe de Ciudadanía Corporativa* reflejamos el compromiso que tenemos de alinear todos nuestros objetivos y capacidades a los del país al que servimos. Con una mirada más amplia, conscientes del importante papel que desempeñamos, tratamos de caminar de la mano con nuestros grupos de interés en el impulso al crecimiento económico y la construcción de un desarrollo incluyente y en armonía con el ambiente. Tenemos el orgullo y la responsabilidad de ser, Citibanamex, el Banco Nacional de México.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI



02



SOMOS CITIBANAMEX

PACTO MUNDIAL
PRINCIPIO 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos
PRINCIPIO 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.
PRINCIPIO 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO





2.1 Perfil de la organización

102-1, 102-2, 102-5

Como el Banco Nacional de México, S. A., integrante del grupo financiero Citibanamex, somos una institución de banca múltiple autorizada para prestar servicios de banca y crédito. Desde el 4 de octubre de 2016 somos conocidos públicamente como Citibanamex.

De acuerdo con la Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y las disposiciones emitidas por el Banco de México (Banxico), estamos facultados para llevar a cabo operaciones como: recepción de depósitos, aceptación de préstamos, otorgamiento de créditos, operaciones con valores y celebración de contratos de fideicomiso, entre otras actividades financieras. Ofrecemos servicios dirigidos a personas físicas y morales del sector empresarial, gubernamental y privado.





2.1.1 Nuestra historia

Nuestra fundación data del 2 de junio de 1884 en la ciudad de México (entonces Distrito Federal), como resultado de la fusión del Banco Nacional Mexicano y el Banco Mercantil Mexicano.

En 1982, el gobierno mexicano decretó la nacionalización de la banca y durante el resto de esa década el sector bancario se mantuvo bajo propiedad gubernamental. Durante esos años, el número de instituciones financieras se redujo de más de 60 a solo 18. A partir de 1990 se inició el proceso de reprivatización de la banca mexicana.

El Banco Nacional de México, S.A., conocido como Banamex, fue adquirido en septiembre de 1991 por un grupo de inversionistas encabezados por los principales accionistas de Acciones y Valores de México, S. A. de C. V., Casa de Bolsa, con lo que se integró el Grupo Financiero Banamex-Accival (Banacci). En ese mismo año sus acciones se listaron en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). Durante los siguientes años, se integraron diversas subsidiarias a Banacci, como Afore Banamex y Seguros Banamex.





En 2001, Banacci fue adquirido al 99.99% por Citigroup. Posteriormente, Banacci fusionó a las empresas subsidiarias de Grupo Financiero Citibank, con lo cual se fundó el Grupo Financiero Citibanamex. A la fecha, Citibanamex, Banco Nacional de México, S.A., es una subsidiaria al 99.99% propiedad de Grupo Citibanamex. Grupo Financiero Citibanamex es una subsidiaria directamente controlada (99.99%) por Citicorp (México) Holdings LLC, la cual a su vez es una subsidiaria indirecta al 99.99% de Citigroup, con sede en Nueva York, Estados Unidos de América. Citigroup está presente en más de 160 países en Europa, Medio Oriente, África, Asia, América del Norte y América Latina. Las acciones de Citigroup cotizan en las bolsas de Nueva York y de México, entre otras.

2.1.2 El qué y el cómo

En Citibanamex protegemos los ahorros de nuestros clientes y les ayudamos a hacer transacciones cotidianas, con el fin de contribuir a mejorar su calidad de vida. También les ofrecemos asesoría sobre cómo comprar valores (acciones y bonos) y cómo invertir para el futuro.

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

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

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

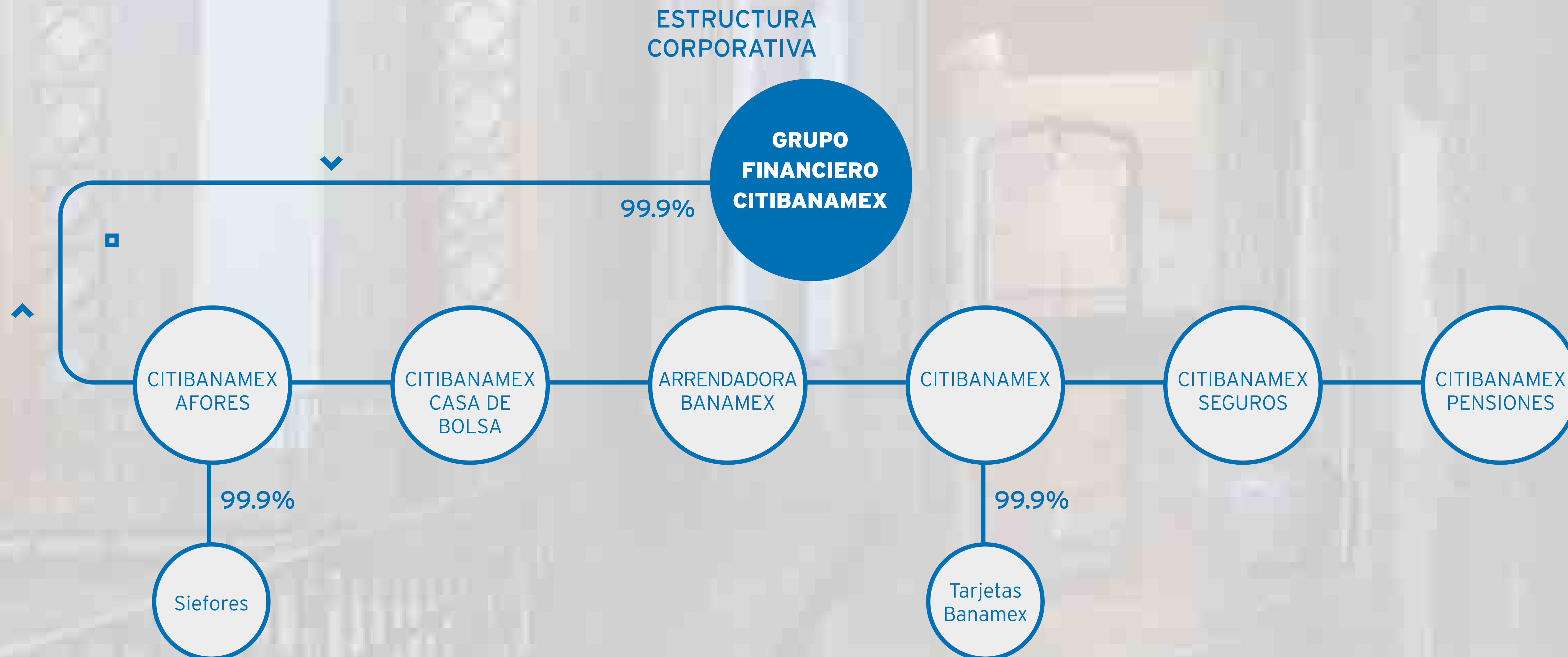
Nos fijamos el objetivo de seguir esforzándonos por ganar y mantener la confianza de nuestros clientes, mediante la implementación constante de los más altos estándares éticos, respondiendo a sus intereses, generando valor económico y siendo sistémicamente responsables. Estamos seguros de que al hacer las cosas bien tendremos un impacto financiero y social muy positivo en las comunidades a las que servimos.





2.1.3 Estructura corporativa

En Citibanamex tenemos las siguientes áreas de negocio en nuestra estructura corporativa:





2.1.4 Presencia sólida para todos

102-3, 102-4, 102-6, 102-7 FS1

Nuestras oficinas principales se ubican en: Actuario Roberto Medellín núm. 800, Edificio Sur, Piso 1, colonia Santa Fe, alcaldía Álvaro Obregón, C. P. 01210, Ciudad de México, teléfono (52) 55 22 26 75 48.

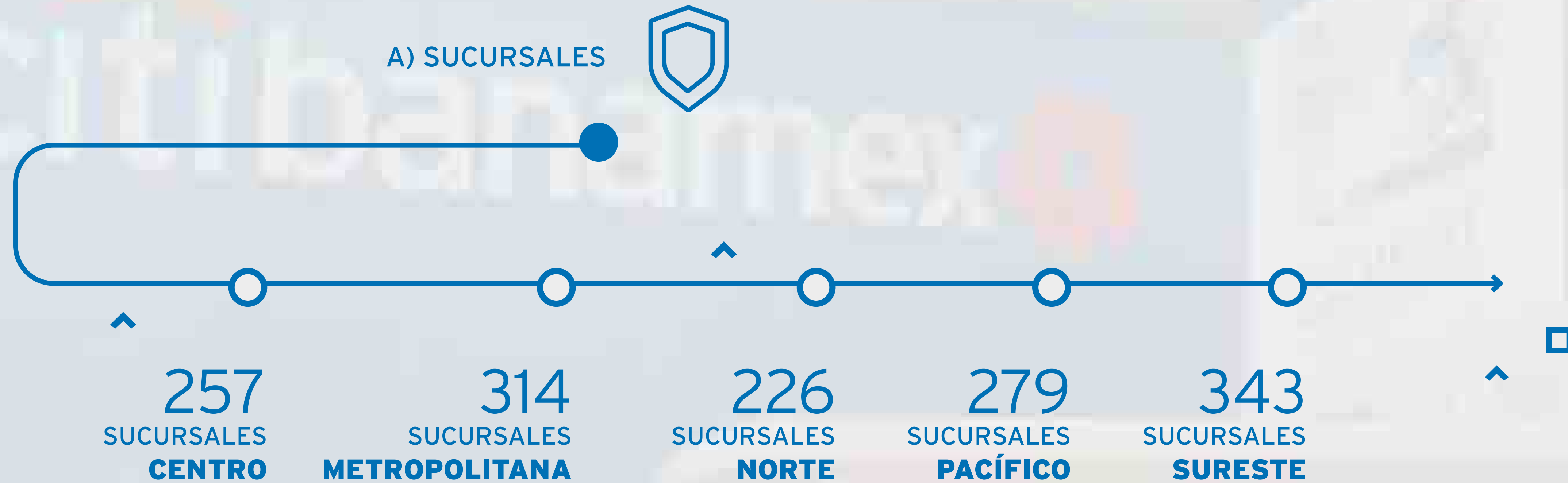
Al 31 de diciembre de 2019, Grupo Financiero Citibanamex ocupaba 6,001 inmuebles de los cuales aproximadamente el 96% eran arrendados y el resto propios. La superficie total ocupada por los inmuebles alcanza 10,212,504 m², donde la red de sucursales representa aproximadamente el 25% y los principales edificios corporativos y otras oficinas el resto. Todos los inmuebles se encuentran asegurados.

Tenemos asegurados todos los inmuebles y ninguno presenta algún gravamen o forma parte de alguna garantía relacionada con algún financiamiento del Banco.



CANALES DE DISTRIBUCIÓN

A continuación, presentamos una breve descripción de nuestros principales canales de distribución. Es importante mencionar que, por la naturaleza del negocio, en Citibanamex no contamos con ningún método especial de ventas.



Tenemos una amplia red de 1,419 sucursales ubicadas en todo el territorio nacional, agrupadas en 5 divisiones



Hemos establecido sucursales tradicionales, sucursales digitales y otras, dentro de las instalaciones de diversas empresas y entidades gubernamentales:

RED DE SUCURSALES

DIVISIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	SUCURSALES	TOTAL POR DIVISIÓN
Centro	Aguascalientes	17	257
	Estado de México	40	
	Guanajuato	66	
	Hidalgo	27	
	Jalisco	1	
	Michoacán	51	
	Querétaro	27	
	San Luis Potosí	19	
	Zacatecas	9	
Metropolitana	Ciudad de México	210	314
	Estado de México	104	
Norte	Chihuahua	49	226
	Coahuila	34	
	Durango	10	
	Hidalgo	1	
	Nuevo León	88	
	San Luis Potosí	2	
	Tamaulipas	40	
	Veracruz	2	

DIVISIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	SUCURSALES	TOTAL POR DIVISIÓN
Pacífico	Baja California	48	279
	Baja California Sur	13	
	Colima	10	
	Jalisco	115	
	Nayarit	12	
	Sinaloa	43	
	Sonora	38	
Sureste	Campeche	12	343
	Chiapas	30	
	Guerrero	29	
	Morelos	30	
	Oaxaca	30	
	Puebla	46	
	Quintana Roo	17	
	Tabasco	29	
	Tlaxcala	7	
	Veracruz	86	
	Yucatán	27	
Total	1,419	1,419	



b) Cajeros automáticos:

Al cierre de diciembre de 2019, tenemos instalados más de 9,464 cajeros automáticos al servicio de los tarjetahabientes y del mercado en general, distribuidos en más de 730 localidades del territorio nacional, para proveer más de \$35,000,000.00 de pesos en retiros de efectivo en promedio mensual, los cuales en 2019 representaron 18% del volumen total operado en el país.

Nuestra red de cajeros automáticos se distingue por su disponibilidad, rapidez en el servicio y el menor índice de aclaraciones por retiros de efectivo. Asimismo, queremos estar donde nuestros clientes están, por lo que integramos cajeros automáticos en sucursales, supermercados, tiendas de conveniencia, farmacias, gasolineras, oficinas municipales, hoteles, hospitales, restaurantes, universidades y aeropuertos, sin olvidar el servicio de cajeros automáticos instalados en empresas a través de la contratación de nómina Citibanamex.

c) Banca móvil:

Citibanamex Móvil ha sido identificado como el canal digital preferido por nuestros clientes para realizar consultas de saldos, pagos de tarjeta de crédito, inversiones y pagos de servicios. En 2019, incrementamos las funcionalidades para hacer de nuestra aplicación una de las mejores del mercado:

- Optimizamos el acceso y logramos reducir en 50% el tiempo de espera.
- Cambiamos la experiencia de realizar transferencias a otras cuentas Citibanamex y a otros bancos al eliminar el tiempo de espera para el alta de beneficiarios; con ello, permitimos a nuestros clientes hacer las operaciones financieras en una misma sesión.
- Renovamos la sección de Ofertas Citibanamex, donde presentamos las promociones y productos que pueden ser contratados por los clientes en ese momento, algunos completamente en línea, como los créditos personales.



- Permitimos a nuestros clientes Priority identificarse con su tarjeta virtual, cargada automáticamente en su aplicación, y recibir atención preferencial en nuestra red de sucursales.
- Escuchamos a nuestros clientes y, con base en sus necesidades, establecimos una manera para que los movimientos de sus tarjetas de crédito sean vistos en tiempo real, así como los de sus adicionales, con la finalidad de permitirles controlar mejor sus finanzas.
- Contamos con un Centro de Ayuda, donde difundimos videos tutoriales dirigidos a nuestros clientes para conocer más de su aplicación móvil.

Hemos tenido un crecimiento de 54% en clientes activos, pasando de 2,400,000 a 3,700,000 clientes. Asimismo, en 2019 registramos un crecimiento de 123% en el volumen de transacciones monetarias, llegando a alrededor de 10,000,000 de transacciones por mes, con un total de 83,900,000 transacciones acumuladas en el año. De igual manera, tuvimos un aumento en el importe total de las transacciones, pasando de un promedio de \$18,900,000,000.00 de pesos al mes en 2018 a un promedio mensual de \$35,200,000,000.00 de pesos en 2019.

Seguimos a la vanguardia e implementamos tecnologías para integrar a un mayor número de mexicanos al sistema financiero. Mediante la nueva funcionalidad de Cobro Digital (CoDi) permitimos a nuestros clientes recibir y enviar dinero a partir de la generación o lectura de códigos QR¹ de una manera muy fácil.

¹ Por las siglas en inglés de Quick Response.

d) Portal Citibanamex y banca electrónica:

Hemos hecho de nuestro portal www.citibanamex.com un canal de comunicación muy relevante, donde ofrecemos información al momento sobre cualquiera de nuestros productos o servicios. Adicionalmente, nos representa una gran oportunidad para estar cerca de nuestros clientes y entender qué les interesa. Por ello, en 2019 nos enfocamos a realizar mejoras continuas, mediante las cuales pudimos conocer a nuestros contactos (leads) y tener una inversión medible en términos de conversión para empujar nuestra oferta de productos:

- En nuestra banca en línea, ahora permitimos el ingreso con el número de tarjeta de crédito del cliente, con lo cual hacemos más sencillo su acceso, además de la posibilidad de guardar su identificador de usuario.





- Generamos leyendas más claras y transparentes sobre la disposición de créditos.
- Mejoramos la experiencia en la sección de Ofertas Citibanamex, donde ponemos a la vista de una manera más sencilla las promociones y los productos que ofrecemos en ese momento a nuestros clientes.
- Homologamos la experiencia con nuestra aplicación móvil, de modo que también desde aquí sea posible bloquear de manera temporal y preventiva las tarjetas de crédito y de una forma visual distinguir su estatus.
- Reforzamos la seguridad y el monitoreo de las operaciones e implementamos métricas para entender mejor qué acciones podemos realizar con el fin de enriquecer la experiencia de nuestros clientes en la sección de pago de servicios.

Asimismo, hicimos sinergia con Seguros Citibanamex y Seguros Chubb para ofrecer a nuestros usuarios toda la gama de productos de ambas empresas, con lo cual obtuvimos contactos (leads) de calidad para impulsar la venta mediante el equipo de *Telemarketing*.

**BANCANET****+5%****CLIENTES
INGRESADOS
VS. 2018****+2%****MONTOS
OPERATIVOS
VS. 2018**

**e) Audiomático:**

Es un canal telefónico para efectuar diversas operaciones bancarias desde la comodidad del hogar, la oficina, el teléfono celular, etcétera, de una forma rápida, cómoda y segura para nuestros clientes. Tenemos este servicio disponible las 24 horas los 365 días del año, con algunas restricciones en horarios para inversiones y pago de servicios.

Garantizamos una vía segura mediante el acceso con el número de cliente o 16 dígitos, más el número secreto o TPIN, el cual puede obtenerse o actualizarse en el mismo Audiomático. Adicionalmente, ofrecemos la opción de ingreso con 16 dígitos, más el NIP de la tarjeta que es utilizada en cajeros, y el año de nacimiento del cliente.

Durante 2019, registramos 29,100,000 consultas de saldos y movimientos, así como 740,000 transacciones tanto en moneda nacional como extranjera.

También llevamos a cabo un rediseño de las opciones de emergencia para brindar a nuestros clientes alternativas efectivas en cualquier momento de urgencia. En caso de necesitar apoyo adicional o más información, ofrecemos la opción de asistencia de un ejecutivo telefónico en línea y disponible las 24 horas los 365 días del año. Durante 2019 atendimos 27,300,000 llamadas.



2.1.5 La consolidación de la marca

A partir del 4 de octubre de 2016, dimos a conocer al público nuestra nueva imagen, debido a la transición de Banamex a Citibanamex. Hemos realizado dicho cambio de manera paulatina en las sucursales y prácticamente en todos los nombres de nuestros productos y servicios. Para ello, durante 2019 presentamos ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) 12 solicitudes de registro marcario, actualmente en trámite; entre ellas, “Valparaíso”, como nombre del foro cultural que inauguramos en 2019, así como el eslogan “El Banco Nacional de México”, cuyo trámite hemos concluido exitosamente.

Asimismo, somos titulares de la marca “Banamex” y de aproximadamente 1,818 marcas registradas y vigentes ante el IMPI. A la fecha, consideramos entre las más representativas, con registro vigente: “Citibanamex”, “120 Horas Banamex”, “Valor Corporativo Banamex”, “Home Runs Citibanamex”, “Grandes Maestros del Arte Popular”, “Citibanamex B Smart”, “Citibanamex Móvil”, “El Banco Nacional de México”, “Transfer Banamex”, “Puntos Premia”, “BancaNet”, “Firma y Gana”, “Citibanamex Móvil”, “Citibanamex Pay” y “Netkey”, así como el aviso comercial “Lo Mejor de México, lo Mejor del Mundo”.

Con respecto a las marcas con fecha de expiración cercana, periódicamente y antes de su vencimiento, revisamos si continuarán en uso y, de ser así, procedemos a hacer la renovación por un periodo adicional de 10 años.





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

En materia de derechos de autor, contamos con más de 130 materiales didácticos del área de Educación Financiera, entre estos: obras literarias, musicales, audiovisuales, diseños y personajes ficticios. Durante 2019 obtuvimos el registro para la obra literaria Libertad financiera: cómo mejorar tus finanzas personales y tus hábitos con el dinero, además de la obra de dibujo del mismo título. Asimismo, obtuvimos 2 números de ISBN¹ para los libros *Cuando los sueños no caben en el cochinito* y *El concierto de la cigarra*, segunda edición.

También renovamos la vigencia por un periodo adicional de un año de las siguientes reservas de derechos: “Valor”, “Valor Corporativo”, “Valor” (difusión vía red de cómputo), “Valor Corporativo” (difusión vía red de cómputo), “Examen de la Situación Económica de México”, “Review of the Economic Situation of Mexico” y “Revista Citibanamex”.

Por otra parte, revisamos y evaluamos, de forma previa a su liberación, la publicidad e imagen de los productos y servicios para darlos a conocer a través de distintos medios, incluidos los medios digitales y las aplicaciones móviles, con la finalidad de proteger su propiedad intelectual y respetar la propiedad intelectual de terceros.

¹ Por las siglas en inglés de International Standard Book Number.



2.2 Nuestra misión y propuesta de valor

102-16

En Citibanamex, nuestra misión es servir como un socio confiable para nuestros clientes y proporcionar de manera responsable los servicios financieros encaminados a impulsar su crecimiento y progreso económico. Contamos con el respaldo de 136 años de experiencia y liderazgo promoviendo el desarrollo de México, sus familias, empresas, organizaciones sociales e instituciones. A nivel global, en Citi conectamos a millones de personas en cientos de países y ciudades.

Entre nuestras actividades principales, destacamos las de salvaguarda de activos, ejecución de préstamos monetarios, operación de pagos y acceso a los mercados de capitales en nombre de nuestros clientes.





2.2.1 Principios





2.3 Desempeño económico

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

Al 31 de diciembre de 2019, mantenemos una de las primeras posiciones entre las principales subsidiarias en prácticamente todas las áreas de intermediación financiera en México. En nuestra cartera de crédito vigente alcanzamos \$641,486,000,000.00 de pesos; en la cartera comercial llegamos a \$362,988,000,000.00 de pesos.





Por su parte, en las carteras de crédito al consumo e hipotecario nos ubicamos en \$278,498,000,000.00 de pesos. Con la cartera vigente de tarjetas de crédito alcanzamos \$109,175,000,000.00 de pesos; en los créditos personales, de nómina y de auto superamos \$84,850,000,000.00 de pesos, y en el crédito hipotecario vigente, hasta \$84,473,000,000.00 de pesos.

Para el cierre de 2019, en la captación tradicional alcanzamos \$761,284,000,000.00 de pesos, monto 1% mayor a \$756,962,000,000.00 de pesos del cierre de 2018.

Al final de diciembre de 2019, ubicamos nuestro capital contable en \$161,296,000,000.00 de pesos. A esa misma fecha, en el índice de capital básico alcanzamos 14.35% de los activos totales en riesgo; 2.2% en el índice de cartera vencida, y 205% en el índice de reservas a cartera vencida.

La utilidad neta en 2019, incluyendo la participación de la controladora, alcanzó \$20,154,000,000.00 de pesos, lo que representó un aumento de 13% con respecto al mismo ejercicio del año anterior.

SALDOS DEL GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX
(cifras en miles de millones de pesos)

SALDOS	2017		2018		2019	
	\$	%	\$	%	\$	%
Activo total	1,150	13.0	1,244	13.0	1,230	13.0
Captación integral*	1,953	17.0	1,992	17.0	2,116	17.0
Depósitos	689	15.0	745	15.0	748	15.0
Sociedad de inversión	541	24.0	507	22.0	487	20.0
Afore	566	18.0	594	18.0	724	18.2
Cartera vigente	658	14.0	657	13.0	641	13.0
Capital	164	17.0	160	15.6	161	15.7

Fuente: boletines estadísticos a diciembre 2019 de la CNBV, AMIB, CONSAR y reportes trimestrales publicados por cada institución.

Información al 31 de diciembre de 2019.

*Incluye depósitos vista, depósitos a plazo, reportes vista Banco, activos netos de la Afore y activos custodiados de fondos de inversión en alianza con BlackRock.





A continuación, presentamos un extracto de los rubros más significativos del balance general y del estado de resultados consolidado con las subsidiarias:

CITIBANAMEX Y SUBSIDIARIAS
(cifras en millones de pesos)

MILLONES DE PESOS	AL 31 DE DICIEMBRE DE		
	2019	2018	2017
Activo:			
Disponibilidades	75,330	134,559	65,600
Inversiones en valores	361,646	305,799	288,961
Total cartera de crédito vigente	641,486	656,665	657,614
(-) Estimación preventiva para riesgos crediticio	14,327	15,069	10,317
Otras cuentas por cobrar	43,568	28,003	30,081
Pasivo:			
Depósitos de exigibilidad inmediata	619,719	605,817	561,944
Depósitos a plazo	128,000	138,864	126,917
Títulos de crédito emitidos	8,655	7,897	3,317
Cuenta global de captación sin movimientos	4,910	4,384	4,044
Préstamos bancarios y de otros organismos	5,804	5,013	14,548
Acreedores por reporto	157,668	146,618	156,996
Otras cuentas por pagar	66,243	104,165	49,589
Capital:			
Capital contribuido	37,964	37,964	37,964
Capital ganado y contribución no controladora	123,332	122,417	126,116

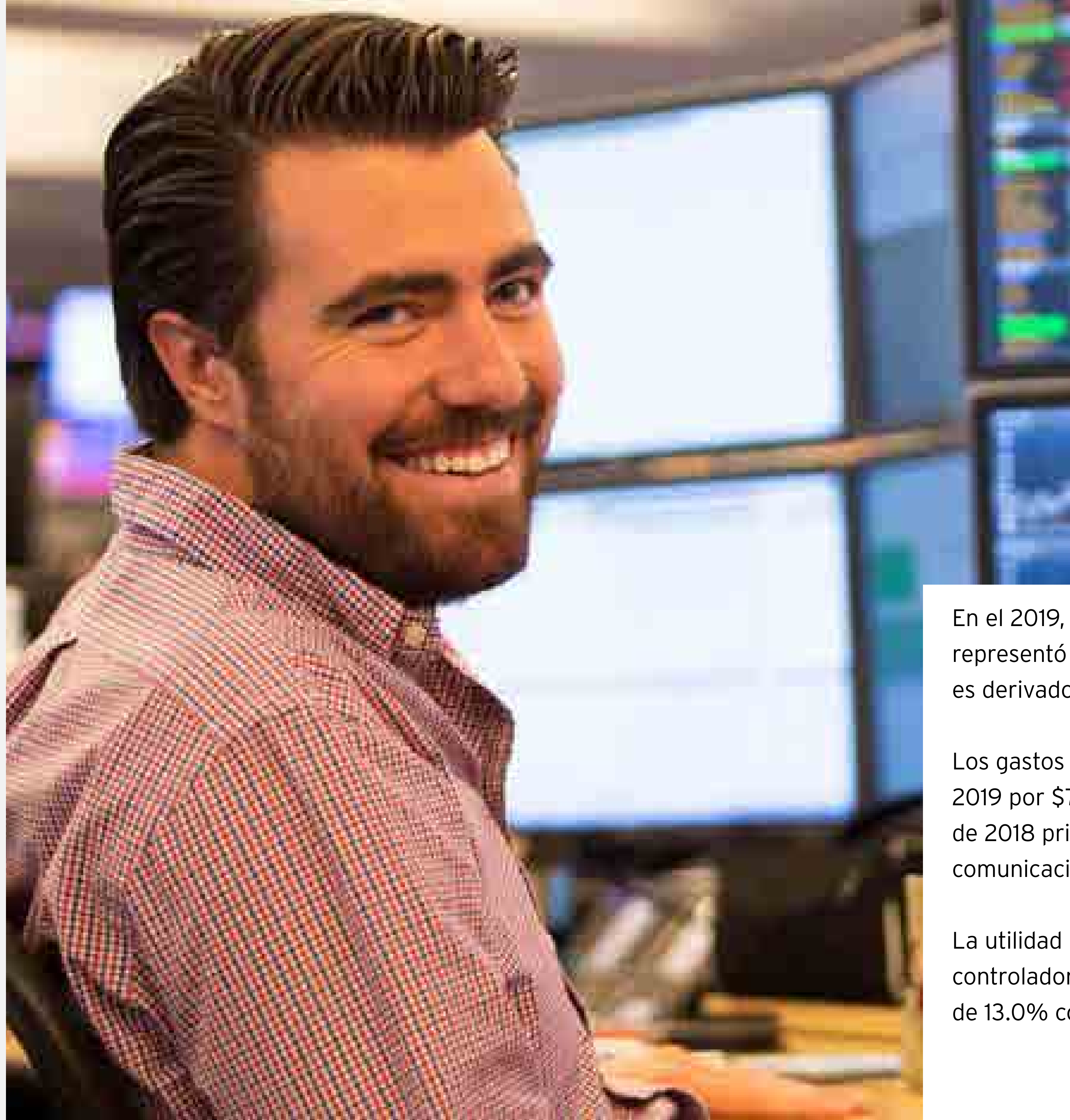
MILLONES DE PESOS

	POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE		
	2019	2018	2017
Ingresos por intereses	121,775	117,473	108,446
Gastos por intereses	(37,789)	(31,839)	(26,834)
Margen financiero	83,986	85,634	81,612
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(24,154)	(24,344)	(23,711)
Comisiones, neto	30,444	28,359	24,089
Gastos de administración y promoción	(70,203)	(70,565)	(62,577)
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	(7,710)	(5,925)	(5,681)
Resultado neto	20,154	17,832	16,624

1) Margen de interés	36.7%	7.5%	7.8%
2) Margen de interés neto	26.2%	5.3%	5.2%
3) Margen de eficiencia	57.5%	59.0%	56.0%
4) Margen de cartera vencida	2.2%	2.2%	1.5%
5) Margen de cobertura	2.05	2.00	2.52
6) Margen de cobertura más capital	13.3	12.6	18.4

- (1) Margen de interés: margen financiero / activos productivos* promedio
- (2) Margen de interés neto: margen financiero ajustado por riesgos crediticios / activos productivos promedio
- (3) Índice de eficiencia: gastos de administración y promoción / margen financiero + comisiones y tarifas, neto + resultado por intermediación + otros ingresos (egresos) de la operación
- (4) Índice de cartera vencida: cartera vencida / cartera de crédito total
- (5) Índice de cobertura: estimación preventiva para riesgos crediticios / cartera vencida
- (6) Índice de cobertura más capital: estimación preventiva para riesgos crediticios + capital contable / cartera vencida

* Activos productivos incluye disponibilidades, cuentas de margen, inversiones en valores, deudores por reporto, préstamo de valores, derivados, cartera de crédito vigente y vencida.



Para mayor detalle véase:
Ección “El Emisor - Descripción del Negocio - Productos y Servicios” del siguiente documento:
https://www.banamex.com/resources/pdf/es/acerca_banamex/informacion_financiera/banco_consolidado/emision_deuda/BANAMEX-Reporte-Anual-2019.pdf

En el 2019, el margen financiero neto se ubicó en \$83,986 millones, lo que representó un decremento del 2% con respecto a 2018. Este decremento es derivado de una menor utilidad por valorización en relación a 2018.

Los gastos de administración y promoción acumulados a diciembre de 2019 por \$70,203 millones disminuyeron un 1% con respecto a los gastos de 2018 principalmente por el decremento en los gastos de software y comunicaciones y de cargos globales.

La utilidad neta del Banco en el 2019, incluyendo participación de la controladora, alcanzó los \$20,154 millones, lo que representó un aumento de 13.0% con respecto el mismo ejercicio del 2018.



2.3.1 Valor económico y social generado
En 2019, destinamos más de \$564,000,000.00 de pesos a la inversión social, cifra en la que incluimos los costos generados por la operación de las áreas de vinculación y proyectos para ayudar a la comunidad, así como la inversión relacionada con las donaciones y los patrocinios.

INVERSIÓN SOCIAL
(cifras en millones de pesos)

	2017	2018	2019
Margen financiero	81,164	90,201	81,613
Acreedores diversos	28,842	31,411	36,369
Salarios y beneficios a empleados	20,975	22,693	23,435
Impuestos pagados	12,416	5,970	13,675
Pago de dividendos a accionistas	7,937	32,072	23,100
Aportación del Banco a los Fomentos	171	214	183
Inversión Social Banamex	498	517	565

ESTADO DE RESULTADOS
(cifras en millones de pesos)

	2017	2018	2019
Margen financiero	81,164	90,201	81,613
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-26,940	-24,344	-24,154
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	54,224	65,857	57,459
Gastos de administración y promoción	-63,520	-72,411	-71,871
Resultados de otros ingresos y gastos	39,198	36,925	54,316
Resultado de operación	29,902	30,371	39,903
Participantes en resultado de asociados	2,312	5,173	736
Resultado antes de impuestos a la utilidad	32,214	35,544	40,639
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	-7,870	-7,751	-11,410
Participación no controladora	0	0	0
Resultado neto	24,344	27,793	29,229
Porcentaje que representan las aportaciones del Banco a los Fomentos	0.76	0.77	0.63
Porcentaje que representa la inversión social de las utilidades antes de impuestos	1.54	1.52	1.39



2.4 Gobierno corporativo

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

Buscamos generar los mejores resultados, con base en prácticas corporativas vanguardistas. Para ello, trabajamos con los más altos estándares de ética y conducta, además de que informamos sobre los resultados de desempeño con precisión y transparencia, en cumplimiento con las leyes, reglas y regulaciones que nos rigen como compañía.

Al igual que la información sobre el desempeño financiero y sustentable de Citibanamex, compartimos la información sobre los comités, políticas y funcionamiento del máximo órgano de gobierno, así como el cuestionario de mejores prácticas corporativas, disponibles para su consulta en cualquier momento en el sitio web: www.citibanamex.com





2.4.1 Órganos de gobierno Citibanamex

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

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Tanto Grupo Financiero Citibanamex como Citibanamex cuentan con un Consejo de Administración. Cada uno debe sesionar al menos trimestralmente y rendir un informe anual a la asamblea. El presidente de cada Consejo de Administración cuenta con voto de calidad en caso de empate.

De acuerdo con la legislación aplicable, cada Consejo de Administración debe integrarse con un mínimo de 5 y un máximo de 15 consejeros propietarios, de los cuales cuando menos 25% deberán ser independientes. Los nombramientos de los consejeros deben recaer en personas con amplia experiencia en materia financiera, legal o administrativa, y deben contar con elegibilidad crediticia y honorabilidad.

Los miembros del Consejo de Administración son elegidos de manera anual, y es posible nombrar a los mismos miembros, siempre que se cumplan los requisitos legales al respecto. Para lo anterior, se cuenta con un proceso robusto de selección, con base en la experiencia, solvencia moral y conocimientos, entre otros criterios. Asimismo, existen lineamientos específicos, entre los que se encuentra el Legal Entity Standard, lo cual asegura una elección equitativa.



Al 31 de diciembre de 2019, el Consejo de Administración de Grupo Financiero Citibanamex se integró por 15 miembros propietarios, de los cuales 11 son independientes, lo que corresponde a 73.33% del Consejo, y una de ellas es mujer. Por su parte, el Consejo de Administración de Citibanamex se integró por 15 miembros propietarios, de los cuales ocho son independientes, lo que corresponde a 53.33% del Consejo, y dos de ellas son mujeres.

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

Entre las funciones de cada Consejo de Administración destacan:

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





A continuación, presentamos la integración de cada Consejo de Administración:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX, S. A. DE C. V.

CONSEJERO	FUNCIÓN	GÉNERO	ANTIGÜEDAD	RELACIONADO/ INDEPENDIENTE	EXPERIENCIA Y CARGOS RELEVANTES
Valentín Díez Morodo	Presidente del Consejo (Chairman)	Hombre	28 años	Independiente	Presidente de Grupo Nevadi Internacional
Emilio Fernando Azcárraga Jean	Miembro del Consejo	Hombre	19 años	Independiente	Presidente de Grupo Televisa
Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada	Miembro del Consejo	Hombre	3 años	Independiente	Director General de Ventura Capital
José Luis Fernández Fernández	Miembro del Consejo	Hombre	4 años	Independiente	Socio de Chevez, Ruiz, Zamarripa Cia
Álvaro Fernández Garza	Miembro del Consejo	Hombre	3 años	Independiente	Alfa Corporativo
Jane Nind Fraser	Miembro del Consejo	Mujer	4 años	Relacionado	Presidenta de Citi y CEO de Global Consumer Banking
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola	Miembro del Consejo	Hombre	2 años	Independiente	Socio Fundador RMAC Asesores
Daniel Javier Servitje Montull	Miembro del Consejo	Hombre	24 años	Independiente	Director de Grupo Bimbo
Luis Alejandro Soberón Kuri	Miembro del Consejo	Hombre	15 años	Independiente	Corporación Interamericana de Entretenimiento
Ernesto Torres Cantú	Miembro del Consejo	Hombre	7 años	Relacionado	Director General de Citi para América Latina
Eduardo Tricio Haro	Miembro del Consejo	Hombre	21 años	Independiente	Grupo Lala
Ricardo Martín Bringas	Miembro del Consejo	Hombre	21 años	Independiente	Soriana
Francisco Fernández Ybarra del Rey	Miembro del Consejo	Hombre	3 años	Relacionado	Citigroup
José Ramón Cossio Díaz	Miembro del Consejo	Hombre	4 meses	Independiente	Exministro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
Manuel Antonio Romo Villafuerte	Miembro del Consejo	Hombre	5 meses	Relacionado	Director General de Citibanamex y el Grupo Financiero
Alfredo Harp Helú	Miembro Honorario (Presidente Honorario)	Hombre	5 años	Honorario	Negocios
Roberto Hernández Ramírez	Miembro Honorario (Presidente Honorario)	Hombre	5 años	Honorario	Negocios
Henry Bremond Pellat	Miembro Honorario	Hombre	5 años	Honorario	Negocios
Juan Francisco Beckmann Vidal	Miembro Honorario	Hombre	3 años	Honorario	Negocios



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S. A.

CONSEJERO	FUNCIÓN	GÉNERO	ANTIGÜEDAD	RELACIONADO/ INDEPENDIENTE	EXPERIENCIA Y CARGOS RELEVANTES
Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada	Presidente del Consejo (Chairman)	Hombre	5 años	Independiente	Director General de Ventura Capital
Myriam Guadalupe de la Vega Arizpe	Miembro del Consejo	Mujer	3 años	Independiente	Directora General de Distribuidores de la Frontera
José Luis Fernández Fernández	Miembro del Consejo	Hombre	4 años	Independiente	Socio de Chevez, Ruiz, Zamarripa, Cia
Jane Nind Fraser	Miembro del Consejo	Mujer	4 años	Relacionado	Presidenta de Citi y CEO de Global Consumer Banking
Eugenio Rafael Garza Herrera	Miembro del Consejo	Hombre	14 años	Independiente	Director General de Xignux Corporativo
Alejandro González Zabalegui	Miembro del Consejo	Hombre	5 años	Independiente	Vicepresidente de Office Max
Michael Stevens Helfer	Miembro del Consejo	Hombre	6 años	Relacionado	Vicepresidente de Citigroup
Ángel Losada Moreno	Miembro del Consejo	Hombre	28 años	Independiente	Director General de Grupo Gigante
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola	Miembro del Consejo	Hombre	4 años	Independiente	Socio Fundador RMAC Asesores
Francisco José Medina Chávez	Miembro del Consejo	Hombre	15 años	Independiente	Director General de Grupo Fame
Ernesto Torres Cantú	Miembro del Consejo	Hombre	8 años	Relacionado	Director General de Citi para América Latina
Francesco Vanni d'Archirafi	Miembro del Consejo	Hombre	1 año	Relacionado	Director Administrativo en Citigroup
Jaime José Robles Gil Bueno	Miembro del Consejo	Hombre	9 meses	Relacionado	Director de Mercados Regionales de MD en Citigroup
Álvaro Jaramillo Escallón	Miembro del Consejo	Hombre	5 meses	Relacionado	Director General Adjunto del Grupo Financiero. Director General del Grupo de Clientes Institucionales y Director Administrativo
Rodrigo Kuri Salas	Miembro del Consejo	Hombre	5 meses	Relacionado	Director General Adjunto del Grupo Financiero y Director General de Distribución, Segmentos y Digital



COMITÉS REGULATORIOS

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

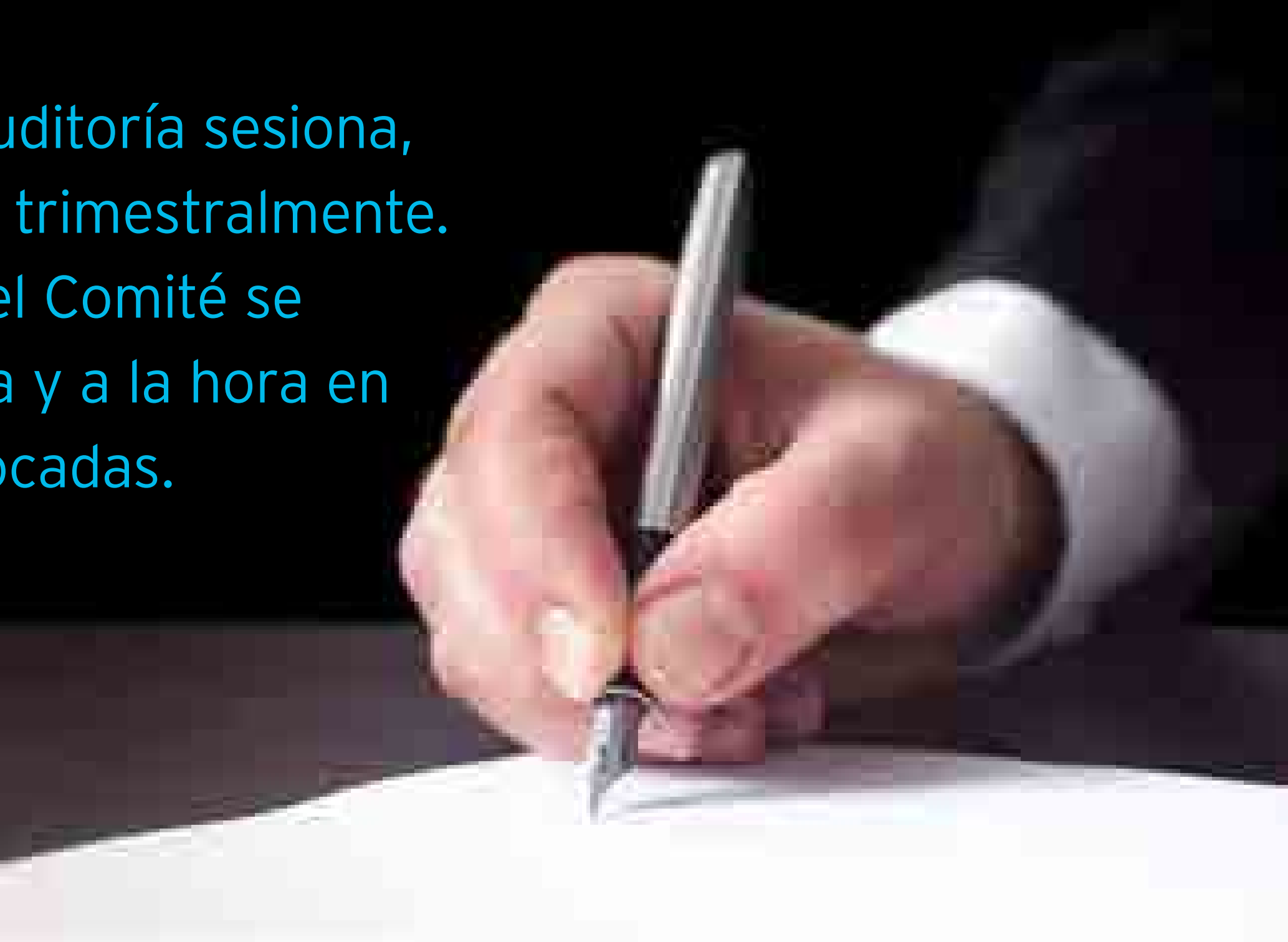
Desde 2014, mediante una decisión que quedó asentada en un oficio, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) autorizó a que el Comité de Prácticas Societarias de Grupo Financiero Citibanamex asuma la totalidad de las funciones del Comité de Riesgos de Citibanamex, única y exclusivamente en lo relativo al sistema de remuneración de Citibanamex.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Nuestro Comité de Auditoría tiene como objetivo principal fungir como un órgano de apoyo al Consejo de Administración en la definición y actualización de los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación, así como su evaluación.

El Comité de Auditoría estará integrado exclusivamente por consejeros independientes, pudiendo ser miembros propietarios o suplentes, y por un mínimo de tres miembros designados por el propio Consejo de Administración, a propuesta del Presidente de dicho órgano social. Los miembros del Comité de Auditoría son seleccionados por su experiencia, reconocida capacidad y por su prestigio profesional y cuando menos uno de sus integrantes es una persona que, por sus conocimientos y desarrollo, tiene amplia experiencia en el área financiera o de auditoría y control interno. El Comité de Auditoría deberá contar con un Secretario y un Prosecretario, los cuales serán designados por el Presidente del Comité, quienes serán los responsables de elaborar las actas de

El Comité de Auditoría sesiona, cuando menos, trimestralmente. Las sesiones del Comité se realizarán el día y a la hora en que sean convocadas.



las sesiones respectivas, podrán ser miembros o no del Comité y no tendrán ni voz ni voto sobre los asuntos que se traten.

La integración del Comité de Auditoría de Citibanamex está conformada de la siguiente manera:

COMITÉ DE AUDITORÍA

MIEMBROS	FUNCIÓN
José Luis Fernández Fernández	Presidente
Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada	Miembro del Comité
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola	Miembro del Comité



COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Riesgos tiene como objetivo principal la administración de los riesgos a que se encuentra expuesto Citibanamex y vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la Administración Integral de Riesgos, así como a los Límites Globales de Exposición al Riesgo que hayan sido previamente aprobados por el Consejo de Administración de Citibanamex.

El Comité de Riesgos deberá integrarse por: (i) al menos dos miembros propietarios del Consejo de Administración, uno de los cuales deberá presidir el Comité de Riesgos; (ii) el Director General del Banco; (iii) el responsable de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos; y (iv) el Auditor Interno del Banco y las personas que sean invitadas al efecto, quienes podrán participar con voz, pero sin voto.

El Comité de Riesgos sesiona, cuando menos, una vez al mes.

La integración del Comité de Riesgos de Citibanamex está conformada de la siguiente manera:

COMITÉ DE RIESGOS

MIEMBROS	EXPERIENCIA Y CARGOS RELEVANTES
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola	Presidente del Comité de Riesgos y consejero independiente del Consejo de Administración de Citibanamex
Eugenio Garza Herrera	Consejero Independiente
Manuel Antonio Romo Villafuerte	Director General del Grupo Financiero y de Citibanamex
Álvaro Jaramillo Escallón	Consejero Propietario
Jaime José Robles Gil Bueno	Consejero Propietario
Adolfo Anguiano Téllez	Titular de la UAIR
Manuel Antonio Romo Villafuerte	Director General de Tarjetas Banamex, S. A. de C. V., SOFOM, E. R., integrante del Grupo Financiero Citibanamex, con voto únicamente en los asuntos relacionados con dicha entidad
Martha Elena Navarrete Villarreal	Auditor interno (sin voto)





2.4.2 Remuneraciones y controles

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

IMPLEMENTACIÓN Y DETERMINACIONES CON RELACIÓN AL SISTEMA DE REMUNERACIÓN

En lo referente al Sistema de Remuneración, y de conformidad con la autorización otorgada por la CNBV mediante oficio núm. 312-1/113016/2014 de fecha 12 de septiembre de 2014 y con fundamento en el artículo 45 de la Ley de Grupos, el Comité de Prácticas Societarias del Grupo Financiero asumió la totalidad de las funciones que tenía asignadas el Comité de Riesgos de Citibanamex en relación exclusivamente con el Sistema de Remuneración. Por lo anterior, el Comité de Prácticas Societarias del Grupo Financiero, ha desempeñado durante el 2019, entre otras, las siguientes funciones en materia de remuneraciones: (i) proponer para aprobación del Consejo de Administración de Citibanamex los estándares y procedimientos de remuneración y sus modificaciones, los empleados o personal que ostenten algún cargo dentro de Citibanamex que estarán sujetos al Sistema de Remuneración y los casos de excepción; (ii) implementar y mantener el Sistema de Remuneración en Citibanamex; (iii) informar a todo el personal pertinente, los estándares y procedimientos de remuneración; (iv) contratar, cuando se considere necesario, consultores externos en esquemas de remuneración y administración de riesgos que coadyuven al diseño del esquema de remuneración; e (v) informar al Consejo de Administración, cuando menos semestralmente, sobre el funcionamiento del Sistema de Remuneración y, en cualquier momento, cuando la exposición al riesgo asumida por Citibanamex, las unidades administrativas, de control y de negocios o las personas sujetas al Sistema de Remuneración, pudieran derivar en un ajuste a dicho Sistema de Remuneración.





Por otra parte, es importante mencionar que el Comité de Prácticas Societarias del Grupo Financiero, tiene la facultad para ordenar, ajustar, suspender o reducir el monto de las compensaciones variables y planes de incentivos otorgados al personal de Citibanamex de actualizarse ciertos supuestos que están específicamente previstos en las políticas que regulan el Sistema de Remuneración del Banco.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

En el curso normal de sus operaciones, el Banco lleva a cabo transacciones con compañías relacionadas de Citigroup, Inc., así como con empresas en las que funcionarios del Banco son consejeros y sus accionistas o funcionarios forman parte del Consejo de Administración del Banco.

De acuerdo con las políticas del Banco, todas las operaciones de crédito con partes relacionadas fueron autorizadas por el Consejo de Administración conforme a la Ley de Instituciones de Crédito y se realizaron a valor de mercado

PAGO DE DIVIDENDOS

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

- El 12 de abril de 2019, por resoluciones unánimes de los accionistas de Citibanamex adoptadas fuera de Asamblea, se decretó el pago de un dividendo a los accionistas a razón de \$6.90, por cada acción en circulación de Citibanamex.
- El 27 de julio, 27 de agosto y el 23 de octubre de 2018, por resoluciones unánimes de los accionistas de Citibanamex adoptadas fuera de Asamblea, se decretó el pago de un dividendo a los accionistas a razón de \$4.75, \$2.37 y \$0.65, respectivamente, por cada acción en circulación de Citibanamex.
- El 22 de marzo y 27 de octubre de 2017 por resoluciones unánimes de los accionistas de Citibanamex adoptadas fuera de Asamblea, se decidió decretó el pago de un dividendo a los accionistas a razón de \$1.0871 y \$0.43, respectivamente, por cada acción en circulación de Citibanamex.



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

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





COMITÉS DE GOBIERNO CORPORATIVO

COMITÉ	OBJETIVO
Comité Coordinador del País (CCC)	Asegurar el intercambio oportuno de información sobre temas que puedan afectar a la franquicia. Está presidido por el CCO de Grupo Financiero Citibanamex.
Comité de Riesgo, Conciliación y Control (BRCC)	Revisar los temas relacionados con el riesgo operacional de Control Interno, Legal, Compliance, Antilavado de dinero, Auditoría, Riesgo empresarial y otros. Discutir los temas de riesgo y de control más importantes que afectan a las actividades empresariales del país, así como elaborar planes de acción y evaluar que el entorno de control interno sea adecuado. Presidido por el Director General.
Comité de Activos y Cumplimiento (ALCO)	Revisar los temas relacionados con el capital, la liquidez, el fondeo y la administración de riesgos.

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

La información discutida en la mayoría de estos comités es presentada a Citi a través de informes específicos o de las actas de las sesiones. Todos los miembros del órgano de gobierno (es decir, 17 consejeros) fueron informados sobre los temas anticorrupción mediante el Manual institucional de barreras informativas, el cual firman como parte de su incorporación. Aún no se realiza una capacitación formal al respecto.



2.5 Ética y cultura

Ética e integridad: 103- 1, 103-2, 103-3

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

Trabajamos en mejorar los controles de ética, riesgo, cumplimiento y auditoría, para permitirnos operar y hacer crecer nuestro negocio de forma segura. En cada una de nuestras áreas, procuramos mantener entre todos nuestros empleados el más alto nivel de estándares de comportamiento ético y profesional para que podamos entregar los mejores resultados a nuestros futuros y actuales clientes, así como a las comunidades en las que trabajamos. Gracias a nuestra estructura, podemos identificar y aprender de nuestros errores para hacernos responsables de nuestras acciones.





ÉTICA Y CULTURA EN CITI

En Citi, impulsamos a todos nuestros empleados para comprometerse a mantener la confianza de nuestros clientes en la realización de cualquier transacción o interacción; proporcionar de forma responsable nuestros productos, servicios y experiencias; además de cumplir con todas las leyes, regulaciones y políticas, incluido nuestro Código de Conducta.

Para garantizar que nuestros empleados estén alineados a nuestra misión y valores, promovemos que cada decisión tomada cuente con una prueba en tres facetas:





Con estas tres pruebas ayudamos a nuestros empleados a salvaguardar los activos, otorgar créditos, realizar pagos con acceso a los mercados de capitales a nombre de nuestros clientes, obligarse a actuar de manera responsable para brindar los mejores resultados, administrar y mitigar el riesgo de cada cuenta.

Con el objetivo de fomentar una cultura de ética y conducta apropiada en la organización, nuestros esfuerzos son supervisados por el comité de la junta de directores.

En Citi, establecemos y comunicamos nuestros valores y principios en el Código de Conducta, así como mediante nuestros estándares de liderazgo, oportunidades de capacitación y desarrollo, iniciativas de compromiso de los empleados y en la comunicación de nuestros líderes. Al hacerlo, reforzamos la aplicación de estos valores durante las actividades de nuestro personal.





2.5.1 Código de Conducta

En nuestro Código de Conducta describimos los estándares de ética y comportamiento a seguir por cada uno de los empleados y representantes de Citi al tratar con nuestros clientes, colegas de negocios, accionistas, comunidades y entre ellos mismos; también proporcionamos una visión general de los principales aspectos legales y requisitos reglamentarios, así como las políticas globales. Publicamos el Código de Conducta en 21 idiomas y lo tenemos disponible públicamente en nuestro sitio web.

Este Código lo aplicamos a todos los colaboradores: directores, funcionarios y empleados de Citi en todo el mundo. Por contrato o acuerdo, todos nuestros prestadores de servicios deben estar sujetos a este Código, con el objetivo de servir mejor a nuestra fuerza laboral global.

En 2019, actualizamos nuestro Código de Conducta, con la aprobación de la Junta Directiva, ya que lo consideramos fundamental para fomentar nuestra cultura de integridad. En el Código ilustramos cómo los miembros de nuestra fuerza laboral pueden tomar decisiones éticas, mediante una guía para identificar los criterios clave a través de opciones sujetas a nuestra misión, propuesta de valor y liderazgo. Todos nuestros colaboradores deben mostrar su responsabilidad para adherirse a nuestros valores mientras lideran con el ejemplo, siendo responsables de sus decisiones.

Al unirse a Citi, los empleados deben reconocer que han leído el Código y que cumplirán con lo que establece; cabe enfatizar que, en caso de violación, se pueden aplicar medidas disciplinarias o la terminación del contrato laboral.



De forma periódica solicitamos a los empleados que reafirmen su compromiso de cumplir con los estándares a partir de la capacitación del Código de Conducta. Realizamos esta capacitación después de la emisión de una nueva actualización, lo cual nos sirve como un medio esencial para conectar los valores y principios de Citi a los comportamientos y conductas que esperamos de los empleados. A principios de 2020 creamos una actualización de este Código, con su respectivo curso de capacitación.

Diseñamos la capacitación para ayudar a los empleados a tomar decisiones éticas en escenarios hipotéticos comunes relacionados con el trabajo. En el entrenamiento también enfatizamos la obligación de informar sobre una mala conducta –real o sospechosa– de otros. Además de los colaboradores antes mencionados, también realizamos una capacitación del Código de Conducta de forma continua con el personal de nuevo ingreso, contingente no empleado y trabajadores que realizan servicios para Citi.



2.5.2 Voz del empleado

Como parte de la encuesta “Voz anual de Citi”, creamos una iniciativa para reunir los comentarios de nuestros colaboradores y medirlos conforme a:



Durante varios años hemos mantenido estables los resultados de este índice; 89% de los encuestados respondieron de manera positiva tanto en 2019 como en 2018.



2.5.3 En la cima de la ética

En 2019, lanzamos “Ethical Fitness”, una campaña global conducida por nuestro equipo directivo para proporcionar a los colegas de Citi las herramientas necesarias para cumplir correctamente con el código de ética. Integramos una serie de siete módulos con videos de líderes, narración de historias y el apoyo de un gerente quien brinda la oportunidad de practicar consistentemente en la toma de decisiones éticas correctas.

En diciembre de 2019, realizamos el lanzamiento del primer módulo, centrado en los factores que contribuyen a la toma de decisiones poco éticas, para ayudar a los empleados a identificar, anticipar y construir resistencia a estos factores. Continuaremos esta campaña durante 2020.

2.5.4 Enfoque en la ética

Compartimos con nuestros empleados los resultados de las investigaciones de ética por medio de una comunicación trimestral llamada Spotlight on Ethics, diseñada para mostrar las inquietudes de los colaboradores mientras se resaltan las posibles fallas éticas que puedan ocurrir. Spotlight on Ethics también incluye acciones correctivas para demostrar que hablar y plantear inquietudes conduce a una acción significativa.

Entre los problemas ambientales, sociales y de gobernanza considerados más importantes en Citi durante 2019, está la privacidad de datos. Al respecto, enfocamos la comunicación en la seguridad de la información; sobre cómo salvaguardar la red y los sistemas de Citi; las maneras de proteger los ID de usuario y las contraseñas; la prohibición del uso del

correo electrónico personal para realizar negocios de Citi o transmitir información de la empresa; la importancia de una adecuada clasificación y manejo de datos; así como los riesgos planteados a nuestra red mediante la descarga de software no aprobado, o bien por el uso de software no autorizado. En estas comunicaciones enfatizamos que la fuerza laboral está en la primera línea de acción para proteger y defender la información y los datos de Citi de una manera responsable.





2.5.5 Informar sobre preocupaciones éticas en el negocio

Comunicamos a nuestros empleados la importancia de notificar problemas por medio de la Política de Escalamiento Global, donde establecemos la obligación de nuestros colaboradores para informar sobre violaciones o posibles violaciones a la ley, normas o regulaciones, incumplimiento o posible incumplimiento de la política de Citi o del procedimiento del Código de Conducta.

En esta política también proporcionamos información sobre las múltiples vías en las que los empleados pueden plantear problemas a sus gerentes u otros miembros de la gerencia; a los representantes de recursos humanos, relaciones laborales o asesores legales internos; a los oficiales designados del cumplimiento independiente; así como por medio de los servicios telefónicos de seguridad de investigación de ética.



En 2019 actualizamos esta política para obtener una mejora en los tiempos de notificación de asuntos a las entidades legales apropiadas y a las comisiones del consejo. En la política establecemos los requisitos sobre qué informar, cuándo informar y a quiénes informar. Asimismo, incluimos los roles y responsabilidades para la identificación, información, investigación, resolución e informes de la gerencia sobre estas preocupaciones para la supervisión de los requisitos y procesos de escalamiento.

Como parte de los recursos de seguimiento de denuncia, tenemos disponible la línea directa de ética, con la cual ofrecemos múltiples canales para nuestros empleados y cualquier tercero, incluido el público en general, para informar acerca de inquietudes sobre algún comportamiento poco ético ante la Oficina de Ética de Citi. Además, contamos con sitios web internos y públicos para facilitar la presentación de las inquietudes, así como un teléfono disponible las 24 horas del día los siete días a la semana, con operadores capaces de conectarse a traductores en múltiples idiomas.

Creemos esencial que las personas se sientan seguras al plantear una inquietud; por ello, tratamos todas las investigaciones con confidencialidad, con el objetivo de abordar el asunto conforme a las leyes y regulaciones aplicables. Las preocupaciones pueden ser expresadas de forma anónima; no obstante, prohibimos cualquier tipo de represalia contra cualquiera que informe, pregunte o participe en alguna investigación. Quien tome represalias contra un colega por plantear una denuncia o porque se encuentre involucrado en una investigación será acreedor a medidas disciplinarias, con el riesgo de dar por terminada la relación laboral dentro de nuestras instalaciones.

Cada año, por medio de la Oficina de Ética de Citi, compartimos con todos los colaboradores un resumen de las inquietudes recibidas a través de la línea directa, con el objetivo de mostrar su uso y garantizar que al plantear las inquietudes se conduce hacia acciones significativas dentro de la organización. En este documento mostramos ejemplos de algunas medidas disciplinarias contra empleados y no empleados, conclusión de relaciones con proveedores, así como los beneficios de las capacitaciones.



2.5.6 Colaboración en la industria

Hemos hecho un esfuerzo para asociarnos con las partes interesadas clave con el fin de analizar las diferentes formas en que podemos mejorar colectivamente la cultura corporativa. En 2019, por ejemplo, fuimos una de las 181 compañías cuyos directores ejecutivos firmaron la nueva declaración “The Business Roundtable’s New Statement”. A raíz de esto, nuestro CEO se comprometió a liderar Citi en beneficio de todos los interesados: clientes, colaboradores, proveedores, comunidades y accionistas.

En el mismo año, el director de innovación de Citi, y jefe de Citi Ventures, participó en un panel sobre cultura y comportamiento en la Reserva Federal del Banco de Nueva York, donde se discutió el impacto de las nuevas tecnologías en la cultura de la fuerza laboral.

Citi también es miembro del Banking Standards Board (BSB), un organismo independiente que promueve altos estándares de comportamiento y competencia en toda la industria bancaria del Reino Unido. Junto con más de 30 miembros, apoyamos a reconstruir la confianza en la banca de la región mediante la promoción de políticas de ética y estándares profesionales para el comportamiento y la competencia. El director de Citi en el Reino Unido ha sido miembro de la junta de BSB desde su concepción.



Con la ayuda de nuestro equipo ICRM¹ impulsamos una cultura de conducta ética en Citi mediante el establecimiento de políticas, programas y procedimientos para guiar y apoyar a nuestros colaboradores para tomar decisiones éticas y cumplir con las normas de conducta apropiadas, a partir de un marco de cumplimiento de riesgos.

Con base en la gestión de cumplimiento de riesgos, protegemos a nuestra organización estableciendo normas, proporcionando orientación, formación y asesoría a nuestros negocios con respecto al riesgo de cumplimiento, y caminando con responsabilidad para gestionar el cumplimiento de acuerdo con los estándares de Citi en toda la empresa.

Reforzamos nuestro compromiso con la ética como parte de nuestra misión y visión. El gerente de cumplimiento de riesgos tiene la responsabilidad de que todos los colaboradores cumplan con las leyes, reglamentos, políticas y normas de conducta, por medio de un trabajo en conjunto de los equipos anticorrupción, antisoborno, antilavado de dinero y la Oficina de Ética de Citi, para contrarrestar las amenazas de corrupción que enfrentamos en el sector financiero.

La organización de cumplimiento global de Citi está dirigida por nuestro jefe oficial de cumplimiento, quien reporta directamente a nuestro CEO y proporciona informes periódicos sobre el desempeño del programa.

1. Por las siglas en inglés de Independent Compliance Risk Management.





2.5.7 Reforzar nuestro compromiso con la ética desde la cima

En el mundo, los principales líderes de Citi han insistido en la importancia de la toma de decisiones a partir de la ética. México representa el mercado de consumo más importante fuera de Estados Unidos de América, así como en muchos otros países de América Latina, donde nuestros altos ejecutivos y colegas promueven la toma de decisiones éticas, mediante campañas en toda la organización. Por medio del ayuntamiento de liderazgo, las comunicaciones internas, la capacitación de gerentes y las encuestas mensuales para validar la comprensión, trabajamos para fomentar un ambiente de colaboración en el que impulsamos a los colegas a sentirse cómodos hablando de dilemas éticos y pidiendo consejos sobre cómo lidiar con situaciones desafiantes.

En Asia del Pacífico, aproximadamente 7,000 empleados participaron en talleres interactivos y presenciales, donde se involucraron en discusiones que los invitaron a reflexionar sobre las acciones éticas y cómo mitigar los comportamientos inadecuados. Estas sesiones se implementarán en otros lugares durante 2020.



2.5.8 Responsabilidad de estándares de liderazgo

Nuestra cultura no es solamente lo que somos y lo que creemos, sino cómo actuamos durante los pequeños momentos del día. Alentamos a todos nuestros colaboradores a mantener un comportamiento apegado a nuestros estándares de liderazgo, ya que consideramos las habilidades y los conocimientos medibles como los principales rasgos del liderazgo exitoso en Citi. Como parte de la cultura y el compromiso en beneficio de los intereses de nuestros clientes, nos alineamos entre todos a estos altos estándares para generar valor económico y minimizar el riesgo.

Esperamos que los directivos lideren con el ejemplo e inspiren a sus equipos a vivir los valores de Citi. Por ello, hacemos a cada uno responsable de crear un ambiente de trabajo libre de discriminación, acoso y represalias. Como modelos a seguir, los directivos refuerzan la importancia de apegarse a nuestros estándares de liderazgo, el Código de Conducta y la propuesta de misión y valor; asimismo, deben alentar a los empleados a plantear cualquier inquietud sobre posibles problemas legales o cuestiones éticas. Los directivos también se aseguran de que las inquietudes se resuelvan adecuadamente o de inmediato a través de los canales apropiados, promoviendo el conocimiento de todos los recursos disponibles, informando sobre las inquietudes y no tolerando represalias de ningún tipo.





Continuamente mejoramos nuestra lucha contra el soborno y actualizamos nuestro programa al menos una vez al año. En Citi cumplimos con todas las leyes y regulaciones antisoborno aplicables, incluyendo la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de Estados Unidos de América, la Ley de Soborno del Reino Unido, así como las leyes locales de cada país en el que operamos.

En la declaración del programa antisoborno prohibimos el soborno en cualquier forma, tanto para nuestros empleados como para los proveedores. Tenemos políticas escritas, procedimientos y controles internos diseñados para cumplir con las leyes antisoborno. Asimismo, llevamos a cabo una evaluación anual del riesgo de soborno en todas nuestras áreas de negocio, con la cual abordamos muchos factores de riesgo, incluidos los regalos y entretenimiento, prácticas de contratación y relaciones con terceros.

Brindamos a nuestro personal un entrenamiento anual contra el soborno, mediante el cual damos a conocer cómo pueden escalar sus preocupaciones por medio de la línea directa de ética.

Realizamos nuestros negocios y operaciones en cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables en cada uno de los países donde operamos. Adicionalmente, en todas las filiales de Citi cumplimos con las sanciones aplicables de Estados Unidos de América.

Mantenemos un sólido programa de sanciones, basado en el riesgo mundial y acorde con nuestra huella global. Mediante este programa promovemos el cumplimiento de cada vez más requisitos de sanciones, incluyendo políticas y procedimientos, declaración de categoría de riesgo y niveles de tolerancia, evaluaciones de riesgo anuales y auditorías de procesos de control de sanciones, entrenamiento de empleados y apoyo de un equipo diverso de profesionales para velar por su cumplimiento alrededor del mundo.



Mediante el programa antilavado de dinero (AML)¹ trabajamos para proteger a nuestros clientes, franquicias y, en general, a todo el sistema financiero contra los riesgos del lavado de dinero, así como del financiamiento terrorista.

Este programa integra a más de 5,700 empleados en todo el mundo, incluidos los más de 490 oficiales designados que cubren su función dentro de Citi.



1. Por las siglas en inglés de Anti-Money Laundering.



2.6 Nuestro compromiso con la integridad

2.6.1 Política y programa antisoborno

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

Citi está comprometido a realizar negocios de acuerdo con los más altos estándares éticos y en cumplimiento con las leyes y regulaciones en contra del soborno aplicables, incluidas las leyes de los Estados Unidos de América, así como las leyes locales contra el soborno de los países en los que opera.



META ODS

16.5

Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas



El Programa Global Antisoborno de Citi es supervisado por el director de cumplimiento de Citi, con el apoyo del oficial de cumplimiento antisoborno de Citibanamex en México. Las actualizaciones al mismo son informadas a la alta dirección a nivel regional y global.

La Política Antisoborno de Citi es administrada por el área de Cumplimiento (ICRM) Antisoborno y se actualiza al menos una vez al año. En el marco del compromiso de Citi para prevenir sobornos, y bajo el Programa Global Antisoborno, Citibanamex se adhiere a los procedimientos y mecanismos de control interno para cumplir con el Programa Antisoborno.

Anualmente, los equipos de Gestión de Riesgo e ICRM Antisoborno y Evaluación de Riesgos llevan a cabo la evaluación de riesgos antisoborno, que busca cumplir con las expectativas regulatorias cuantificando los riesgos inherentes y evaluando la calidad de los controles antisoborno en las líneas de negocios y la base de clientes de Citi. El marco de control

de la evaluación de riesgos contra el soborno consta de los siguientes pilares: gobernanza y supervisión, controles y pruebas independientes, debida diligencia, procesos de preaprobación y capacitación y comunicación.

En México, Citibanamex brinda, a todos los empleados, entrenamiento anual en línea en torno a temas de lavado de dinero, sanciones y antisoborno, mismo que se complementa con comunicaciones de concientización específicas según sea necesario.

CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

En 2019, no existieron casos de violaciones legales a la regulación antisoborno (incluidas las leyes locales y extranjeras extraterritoriales que aplican a Citibanamex a través de la Política Antisoborno de Citi). Para mayor información, por favor, refiérase a la declaración pública del Programa Antisoborno de Citi.



2.6.2 Gestión de riesgos y *Compliance*

102-11, 102-25, 102-29, 102-30, 102-33, 102-34

Gestión de riesgos: 103- 1, 103-2, 103-3 201- 2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS9

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

El Consejo de Administración asume una responsabilidad al respecto, mediante su participación en el Comité de Riesgos, apoyado por el Comité de Activos y Pasivos, así como por la Unidad Especializada de la Administración Integral de Riesgos.

Actualmente, efectuamos un esfuerzo institucional con el objetivo de cumplir, tanto a nivel de sistemas de información como de gestión y reporte de riesgos, con los estándares emitidos por el Comité de Basilea en materia de capitalización y administración de riesgos, para de esta forma desempeñarnos de acuerdo con los estándares internacionales en la materia.

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

Aplicamos 297 políticas de Citi a nivel global, de las cuales 63 son locales y están alineadas al apetito de riesgo de Citibanamex al establecer los principios y normas mediante los cuales los negocios y funciones conducen

sus productos y operaciones; asimismo, se establecen estándares de conducta para mitigar riesgos, tales como conflicto de interés, fraude, soborno, corrupción y lavado de dinero, por mencionar algunos.

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





2.6.3 Programa de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

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

Creamos un programa de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo (AML)¹ para proteger a nuestros clientes, a nuestra franquicia y al sistema financiero global ante los riesgos del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

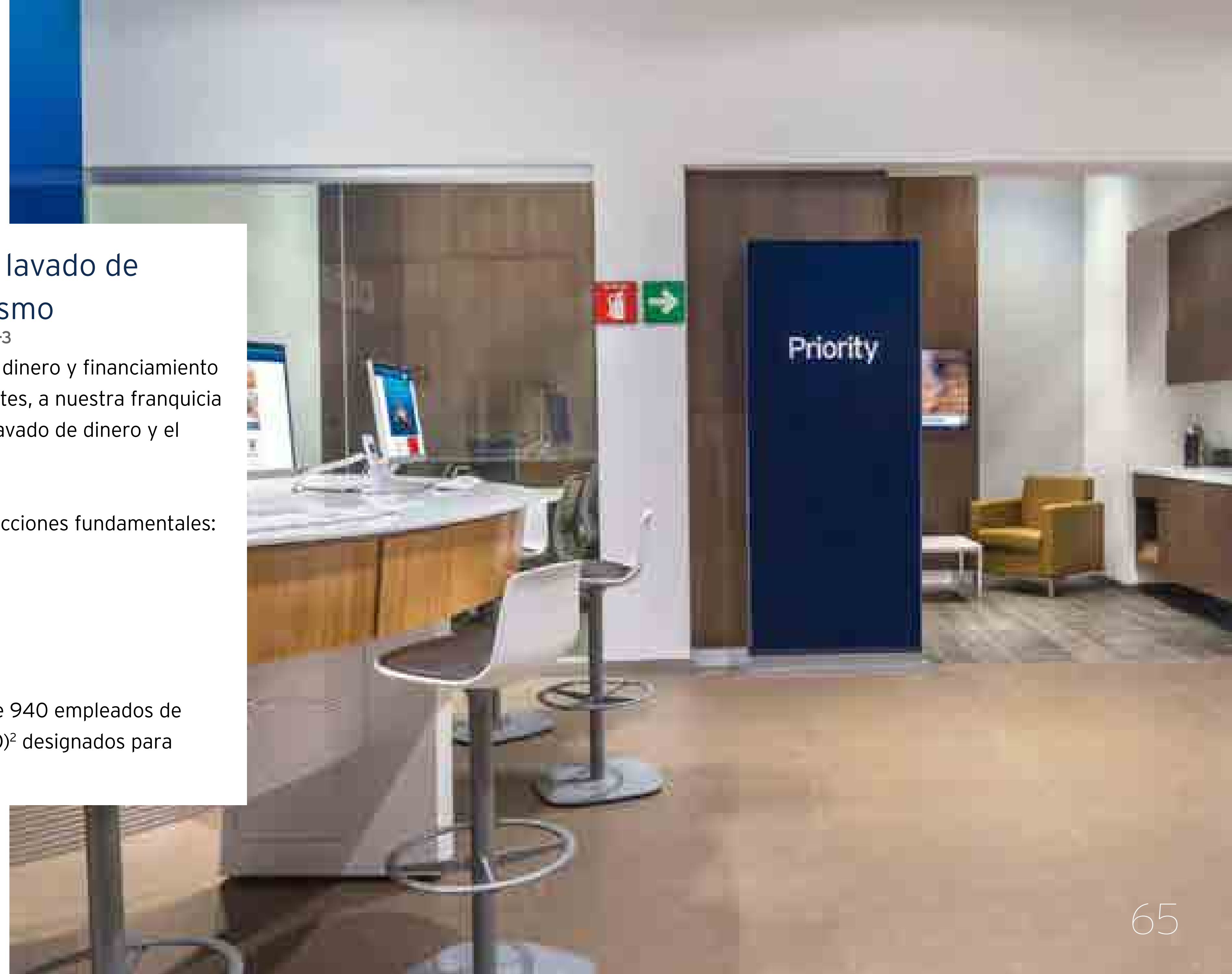
Para ello, hemos centrado el programa en cuatro acciones fundamentales:

- Prevención
- Detección
- Generación de informes o reporte
- Gobierno corporativo

El programa en México está constituido por más de 940 empleados de AML, incluidos 6 oficiales de cumplimiento (AMLCO)² designados para cubrir cada negocio y función.

1 Por las siglas en inglés de Anti-Money Laundering.

2 Por las siglas en inglés de Anti-Money Laundering Compliance Officers.





2.6.4 Capacitación para la integridad

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

Registramos un número de 44,689 empleados que concluyeron por lo menos un curso sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de Citi (esta cifra incluye a empleados que dejaron la compañía en 2019 y que concluyeron su capacitación).

En México, en 2019 impartimos capacitaciones en materia de prevención de lavado de dinero, cumplimiento antisoborno y corrupción, entre otros, de acuerdo con la información de las siguientes tablas:

ENTRENAMIENTOS EN LÍNEA

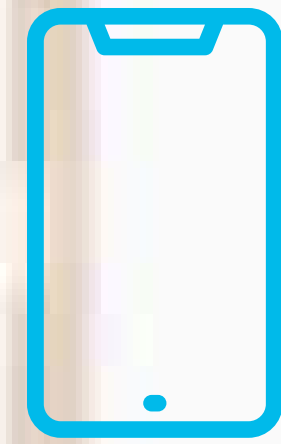
CUENTA DE TRAINING STATUS	COMPLETADOS
2019 Annual Compliance Refresher for LATAM & Mexico	1,617
Global Initiative: 2018 Anti-Money Laundering, Sanctions and Anti-Bribery	3,091
Global Initiative: Capacitación AML, Sanctions and AB Mexico	35,235
Global Training: Code of Conduct 2018 [For Employees]	4,469
ICRM Anti-Bribery Advisor/Intermediary (A/I) Procedures Overview - 2019	4
ICRM Anti-Bribery Annual Hiring Procedures Overview - 2019	201
ICRM Anti-Bribery General Overview - 2019	17
ICRM Anti-Bribery Third Party Risk Management and Due Diligence Procedures V3.0 - 2019	55
Total	44,689

ENTRENAMIENTOS PRESENCIALES

CUENTA DE TRAINING STATUS	COMPLETADOS
ICRM Anti-Bribery 2019 In-Scope Country Session MEXICO	57
ICRM Anti-Bribery Regional Product Due Diligence Session	4
ICRM Anti-Bribery 2018 Year-End Regulatory and Enforcement Actions Review	6
ICRM Anti-Bribery: Regulatory Developments and Enforcement Actions	6
MEX Anti-Bribery and G&E Overview Training - ICRM Anti-Bribery Mexico 2019 (CLOSED 20191009 - dr54077)	1,882
Total	1,955



03

NUESTRA OFERTA
COMERCIAL**PACTO MUNDIAL**

PRINCIPIO 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

PRINCIPIO 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



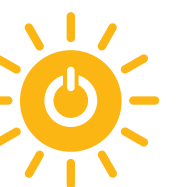
9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



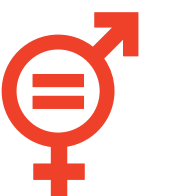
8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



5 IGUALDAD
DE GÉNERO





3.1 Productos y servicios

102-2, 102-6, 102-7

En Grupo Financiero Citibanamex operamos bajo un modelo de banca universal centrado en el cliente. Ello nos permite brindar una amplia oferta de productos, así como ejecutar de manera eficiente estrategias de venta cruzada, como en el caso de nuestros productos de nómina.

Como estrategia complementaria, concretamos dos importantes alianzas, con BlackRock y Chubb, para ofrecer productos especializados de Fondos de Inversión y Seguros.





OFRECEMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A TRAVÉS DE LAS SIGUIENTES ÁREAS O LÍNEAS DE NEGOCIO:

BANCA COMERCIAL

Dentro del negocio de Banca Comercial, dependiente de Banca de Consumo, ofrecemos productos de captación a través de productos tradicionales como depósitos a la vista, a plazo y sociedades de inversión (a través de Operadora Citibanamex), así como préstamos personales a través de nómina y mercado abierto. La Banca Comercial es responsable de la operación de los canales masivos de Citibanamex y también se encarga de la distribución de productos de otras subsidiarias del Grupo a través de su red de sucursales.

BANCA EMPRESARIAL Y BANCA DE GOBIERNO E INSTITUCIONES (BE & BGI)

A través de la Banca Empresarial y la Banca de Gobierno e Instituciones ofrecemos soluciones integrales a la medida en captación, inversión y crédito a negocios medianos, corporaciones regionales o multinacionales y a gobiernos locales. Los productos de BE y BGI están orientados a mejorar y facilitar la operación de sus clientes, al incluir líneas de crédito para capital de trabajo, proyectos de expansión y consolidación de pasivos, soluciones de Tesorería y cobranza, entre otros.



BANCA HIPOTECARIA

Atender la demanda de vivienda de los clientes de forma profesional y responsable es el objetivo fundamental de Banca Hipotecaria. Para este fin, hemos robustecido nuestra oferta considerando los niveles de enganche, calidad crediticia, segmento económico (formal o independiente) y monto de crédito. Estas variables coadyuvan a definir una tasa de interés y otros atributos primordiales que integran nuestra oferta hipotecaria como son la adquisición de vivienda o mejora de hipoteca de crédito previamente otorgado, diferentes plazos y seguros de vida y daños con altos beneficios.

Con ello, nuestro negocio hipotecario ha mostrado un constante crecimiento. La colocación de 2019 alcanzó 6,065 cuentas nuevas por un importe de \$9,591 millones, lo que representa un crecimiento del 16.8% con respecto al 2018, lo que demuestra nuestra exitosa participación en el mercado de vivienda mexicano.

Destaca también nuestra oferta conjunta con el Infonavit, dentro de la cual, desde el 2008, otorgamos la modalidad de crédito Infonavit Total, que ha permitido a más de 200,000 familias mexicanas la adquisición de su vivienda. Este producto logró crear un esquema financiero que potencia nuestra capacidad operativa y la del propio Infonavit, al incorporar todas las ventajas de costo, escala, controles y simplicidad, para que una persona que cotiza en el Infonavit optimice su capacidad de crédito para comprar una vivienda nueva o usada de cualquier valor. Actualmente, la cartera activa de Infonavit Total representa el 7% de nuestra cartera total.

De igual forma, es importante mencionar Más Crédito, también conocido como Tu 2º Crédito, un crédito hipotecario para derechohabientes que ya ejercieron y liquidaron un primer crédito, del cual colocamos 8,390 créditos por un total de 4,966 millones en 2019. Infonavit Más Crédito representa el 7% de nuestra cartera total.





TARJETAS DE CRÉDITO

La operación del negocio de tarjetas de crédito, operado a través de la Sofom “Tarjetas Banamex”, está dirigido a personas físicas mayores de 18 años y otorga líneas de crédito revolventes. El medio de acceso a la línea de crédito es una tarjeta que sirve para compras en establecimientos o en línea, y retiros de efectivo en cajeros automáticos y sucursales. Las tarjetas ofrecidas por Tarjetas Banamex cuentan con una amplia gama de atributos, que se ajustan a las necesidades y preferencias de los clientes. A través de diversas estrategias y promociones en beneficio de ellos, en especial de los que cuentan con un buen comportamiento de uso y pago de su tarjeta, se ha fortalecido la relación con los clientes y la imagen de la marca, con lo que se ha contribuido al crecimiento del negocio.

BANCA CORPORATIVA

Banca Corporativa es nuestro enlace con clientes corporativos, entidades del Gobierno Federal e Instituciones Financieras, por medio del cual les proveemos desde productos y servicios transaccionales de crédito y manejo de efectivo, hasta soluciones a la medida de crédito, administración de riesgos, tesorería y asesoría estratégica en banca de inversión, incluyendo fusiones y adquisiciones, reestructuras de balance, emisiones públicas de deuda y capital, y financiamiento a proyectos.

A través de Banca Corporativa, atendemos las necesidades de empresas financieras al brindar apoyo directamente en operaciones de gran relevancia y fortalecemos nuestras relaciones comerciales y estratégicas con clientes corporativos del sector privado.



SECTOR PÚBLICO

La relación de negocios con las entidades más relevantes del Gobierno Federal se maneja dentro de ICG. Entre los clientes de Sector Público que manejamos destacan: Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, Petróleos Mexicanos, Comisión Federal de Electricidad, Gobierno de la Ciudad de México, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Banca de Desarrollo, entre otras importantes entidades de la Administración Pública Federal.

En el negocio de Sector Público utilizamos las nuevas tecnologías y soluciones financieras para reducir costos y agregar valor a las entidades gubernamentales, promoviendo un vínculo más estrecho entre el Gobierno y los ciudadanos.



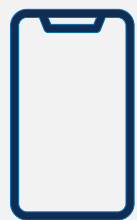
BANCA TRANSACCIONAL

Dentro de esta área ofrecemos productos y servicios tales como: (i) cuentas de cheques en moneda nacional y Dólares Citibanamex, (ii) manejo de efectivo, incluyendo servicios de pagos y cobranza, (iii) banca electrónica que incluye BancaNet Empresarial, BancaNet Directo, CitiDirect® Online Banking y Digitem, (iv) centros de procesamiento de efectivo, (v) tarjetas corporativas tales como Tarjeta Citibanamex Corporativa, Tarjeta de Compras Citibanamex, Tarjeta de Distribución Citibanamex, Tarjeta Ejecutiva y TU Citibanamex (Tarjeta Universal prefondeada), (vi) soluciones de manejo de efectivo globales, (vii) servicios fiduciarios, (viii) servicios de custodia y liquidación de valores local y crossborder, (ix) servicios de financiamiento directo al comercio exterior, cartas de crédito y standbys, y (x) financiamiento a cadenas de proveedores.

TESORERÍA

Es el área encargada de operar en el mercado de dinero y renta fija, de derivados y de divisas. Sus funciones incluyen la administración del riesgo de liquidez y de precios para el Banco, el manejo de la posición propia del negocio de Tesorería, así como la atención a los distintos segmentos de clientes con necesidades en productos de estos tres mercados.





CITIBANAMEX CASA DE BOLSA

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

Citibanamex Casa de Bolsa incorpora el componente bursátil a nuestra oferta de productos, ofreciendo los siguientes servicios:





ADMINISTRACIÓN PATRIMONIAL

Administración de Inversiones Banamex es el área de negocios de asesoría y administración de recursos de terceros, integrada por Afore Citibanamex, Operadora Citibanamex, Fiduciario Citibanamex, Seguros Citibanamex y Pensiones Citibanamex. Con más de 50 años de experiencia, ofrecemos a nuestros clientes una extensa gama de productos y servicios, siempre apegados a los más altos estándares fiduciarios internacionales y las mejores prácticas financieras.

CITIBANAMEX SEGUROS

Fundada en 1994, Citibanamex Seguros está enfocada en la operación y venta de productos de seguros de vida, accidentes y daños, incluyendo seguros con componente de inversión, siendo una de las aseguradoras más rentables de la industria en México.

Citibanamex Seguros constituye nuestro negocio de Bancaseguros, a través del cual complementamos la oferta de servicios financieros con una amplia gama de seguros, entre los que destacan: vida individual, accidentes personales, y productos de vida con componente de ahorro y de inversión.

Citibanamex Seguros comercializa sus productos principalmente a clientes Citibanamex a través de su red de sucursales y canales alternos. Seguros de vida a acreditados y cuentahabientes es otra de las líneas de negocio que ofrece Citibanamex Seguros, que contempla los seguros asociados a los productos bancarios, como son créditos hipotecarios, créditos PYME, tarjetas de crédito, créditos personales y a productos de captación (cuentas de cheques, nómina, débito, etc.), entre otros.



CITIBANAMEX PENSIONES

Autorizados para operar el negocio de pensiones desde 2002, Citibanamex Pensiones opera el producto de rentas vitalicias derivadas de la Seguridad Social. Éste consiste en que a cambio de recibir un monto constitutivo (prima única), Citibanamex Pensiones se obliga a pagar periódicamente una pensión actualizada anualmente con la inflación, durante la vida del pensionado o sus beneficiarios. Por estrategias de la Administración, las actividades de Citibanamex Pensiones se concentran en la administración de las pensiones que actualmente están vigentes, sin generación de nuevas pólizas.



AFORE CITIBANAMEX

Afore Citibanamex fue fundada en 1997, posteriormente se vendió el 48% de nuestra participación, a la empresa holandesa AEGON NV, para recomprarla en 2002 y fusionarla con Afore Garante, propiedad de Citigroup. Afore Citibanamex opera diez Siefors Básicas y una Siefre Adicional, siendo esta última, Citibanamex Siefre de Aportaciones Voluntarias Plus, que ofrece los beneficios autorizados por la LISR a las aportaciones voluntarias de ahorro a largo plazo.

DIVISIÓN FIDUCIARIA

A través de la División Fiduciaria de Citibanamex damos soporte a nuestros clientes, desde el inicio de la negociación hasta la firma de los contratos y durante su vigencia, permitiendo estructurar toda clase de negocios fiduciarios que se encuentren listados en la descripción de productos del programa global, desde los esquemas más sencillos hasta operaciones complejas como lo son los negocios estructurados.

Los servicios de la División Fiduciaria abarcan Fideicomisos, Mandatos y Comisiones Mercantiles enfocados a personas físicas, entidades de gobierno y personas morales nacionales e internacionales.



BANCA PATRIMONIAL Y PRIVADA

Banca Privada y Banca Patrimonial son las áreas especializadas de asesoría en inversiones para la gestión integral de patrimonios de personas físicas de alto valor, de acuerdo a las necesidades y montos de inversión individuales.

Respaldados en nuestra amplia experiencia, ofrecemos, a través de un equipo de profesionales certificados y altamente calificados, atención personalizada y una oferta integral de productos y servicios en los mercados local e internacional que incluye portafolios estratégicos, sociedades de inversión, mercado de capitales, mercado de dinero, productos estructurados, fideicomisos, productos con beneficios fiscales, préstamo de valores,

transacciones en moneda extranjera, seguros, créditos hipotecarios, créditos personales, tarjetas de crédito y muchos otros, en condiciones preferenciales y que resultan en una adecuada gestión del patrimonio y de las necesidades bancarias y transaccionales de nuestros clientes.

Debido a la naturaleza de su negocio, Citibanamex no identifica ningún riesgo o efecto que el cambio climático pueda tener sobre el mismo o sobre las tendencias de mercado que puedan afectar de forma significativa indirectamente al Banco.



Para mayor información sobre ingresos por negocio de Citibanamex. Véase “**Información Financiera - Información financiera por línea de negocio y zona geográfica**”.

Las calificaciones de Citibanamex al cierre de 2019 se detallan en la tabla siguiente:

CALIFICACIONES CREDITICIAS DE BANAMEX, 2015

	FITCH RATINGS					MOODY'S				STANDARD & POOR'S		
		CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	CALIFICACIÓN DE VIABILIDAD	CALIFICACIÓN DE SOPORTE	CORTO PLAZO	DEPÓSITOS LARGO PLAZO	LARGO PLAZO	BCA	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	SACP*
Escala Nacional	F1+ (mex)	AAA (mex)	Estable	bbb+	1	MX-1		Aaa.mx Estable	baa1	mxA-1+	mxAAA Estable	a-
Moneda local	F1		A- Estable			P-2	A3	A3 Negativa		A-2	BBB+ Estable	
Moneda extranjera	F1		A- Estable			P-2	A3	A3 Negativa		A-2	BBB+ Estable	



3.2 Productos con impacto social y/o ambiental

FS7, FS10

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

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

3.2.1 Inclusión Financiera

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

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

En línea con la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), creada en 2016 para que los servicios financieros se convirtieran en un derecho de todos, en Citibanamex establecimos una unidad dedicada a la promoción de la inclusión financiera, la cual agrupa todos los esfuerzos de nuestra institución para brindar mayor acceso a los servicios bancarios, cuyos

objetivos de desarrollo sostenible buscan poner fin a la pobreza, empoderar a las mujeres y reducir la brecha de la desigualdad.

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



META ODS

8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



OFRECEMOS SERVICIOS A CLIENTES QUE SE ENCUENTRAN EN TODO EL ESPECTRO SOCIOECONÓMICO

**CON PRODUCTOS QUE CONTRIBUYEN A
QUE CADA VEZ MÁS MEXICANOS TENGAN
ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO CON
PRODUCTOS MÁS CONVENIENTES,
SIN LÍMITES DE SALDO MÍNIMO Y CON
PRECIOS ACCESIBLES**



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

En Citibanamex colaboramos con esta unidad en la implementación de políticas y programas globales para la inclusión financiera, el desarrollo de estrategias, políticas y programas; la realización de alianzas con empresas multinacionales, agencias multilaterales, inversionistas especializados, proveedores de tecnología, entre otros; en busca de transferir las mejores prácticas al sector.

Por otra parte, ofrecemos servicios a clientes que se encuentran en todo el espectro socioeconómico, con productos que contribuyen a que cada vez más mexicanos tengan acceso al sistema financiero con productos más convenientes, sin límites de saldo mínimo y con precios accesibles. Además, ponemos a disposición de nuestros clientes herramientas prácticas de educación financiera, accesibles desde un teléfono celular, para desarrollar sus capacidades financieras al mismo tiempo que utilizan nuestros productos.



TRANSFER CITIBANAMEX Y SALDAZO

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

Transfer Citibanamex se ha consolidado, desde su lanzamiento en 2012, como uno de los principales motores de la inclusión financiera, al convertir el celular en una herramienta útil para consultar saldos, hacer retiros sin tarjeta en cajeros automáticos, así como enviar y recibir dinero. Su plataforma de pagos digitales es la más importante en México, teniendo una aplicación móvil sencilla, rápida y segura para realizar operaciones las 24 horas del día, los siete días de la semana.





A través de Saldazo y Transfer Citibanamex llevamos a cabo el proyecto de bancarización más ambicioso de todos los bancos en la región latinoamericana:





SECRETARÍA DE BIENESTAR

PROGRAMA DE PENSIÓN PARA EL BIENESTAR

Brindamos apoyo a 1.3 millones de beneficiarios del programa social para adultos mayores, a quienes se les otorga la tarjeta, incluyendo reposiciones, en donde reciben el apoyo económico y con la que pueden tener acceso a la red Citibanamex para retiros y compras.

ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

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

Al 31 de agosto de 2018, contribuimos con el 57% del total de las cuentas de captación de expediente simplificado (N2) en el país a través de Transfer y Saldazo, que es el único producto del Banco que se apertura con este método.

Durante el cuarto trimestre de 2018, más de 8.9 millones de personas adquirieron su tarjeta Saldazo en una de las más de 18 mil tiendas Oxxo en todo el país. Nuestros clientes disfrutaron de beneficios como depósitos y retiros en la misma tienda, promociones exclusivas y el uso de la plataforma de pagos móviles (84% de ellos tienen su celular vinculado con su cuenta Saldazo). A través de este canal, se abren en promedio 6,200 cuentas diarias.



CRECIMIENTO DE RED DE CORRESPONSALES

Al cierre de 2019, en Citibanamex contamos con 29,434 corresponsales bancarios, ofreciendo servicios financieros a través de una extensa red de puntos de atención conformados, principalmente, por oficinas telegráficas, cadenas de tiendas de conveniencia y cadenas de tiendas de autoservicio.

La red Citibanamex brinda una cobertura en más de 1,469 municipios distribuidos en más de 373 ciudades y localidades de la República Mexicana. De estos municipios, en el 33%, que representa el 53% de los municipios a nivel nacional, no hay presencia de ningún otro banco.

Mediante nuestros corresponsales ofrecemos los siguientes servicios: disposición de efectivo con tarjetas de débito y crédito Citibanamex, depósitos a cuentas de débito, depósitos a cuenta de cheques Citibanamex (tradicional y concentradora), pagos a tarjetas de crédito Citibanamex y pago de más de 1,800 servicios.

El alcance de las actividades de los corresponsales resulta muy importante para la bancarización y los niveles de inclusión financiera. Las corresponsalías son el principal canal para Transfer Citibanamex tanto en la colocación (aperturas) como en la recepción de depósitos y el retiro de efectivo y gracias a su amplia cobertura de establecimientos en el país, más personas tienen acceso al sistema financiero formal para realizar algunas transacciones de manera fácil, accesible y conveniente.





Con base en la clasificación de pobreza de CONEVAL y los niveles de inclusión financiera, se presenta a continuación la penetración en corresponsalías que tenemos en municipios.

Con el objetivo de incrementar puntos de contacto y red de corresponsales para ofrecer servicios bancarios (depósitos en efectivo), firmamos un convenio con Farmacias Guadalajara, que cuenta con una red de 2,156 puntos de venta, y con Farmacias del Ahorro, que tiene una red de 1,684 puntos de venta. De la misma forma, para el 2020, tiendas Walmart y Costco ofrecerán servicio de corresponsalía para pago de tarjetas de crédito.

NIVEL DE POBREZA	NIVEL DE POBREZA	MUNICIPIOS	CORRESPONSALES
No pobre y no vulnerable	Alta	22	2,646
No pobre y no vulnerable	Baja	6	257
No pobre y no vulnerable	Muy alta	20	3,780
No pobre y no vulnerable	Muy baja	8	168
Pobreza extrema	Alta	1	1
Pobreza extrema	Baja	5	34
Pobreza extrema	Muy baja	487	196
Pobreza moderada	Alta	131	5,383
Pobreza moderada	Baja	237	2,884
Pobreza moderada	Muy alta	15	1,631
Pobreza moderada	Muy baja	1,321	2,366
Vulnerabilidad por carencia social	Alta	48	4,049
Vulnerabilidad por carencia social	Baja	32	790
Vulnerabilidad por carencia social	Muy alta	23	5,067
Vulnerabilidad por carencia social	Muy baja	100	182



INVESTIGACIÓN ECONÓMICA Y EL ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA

En Citibanamex fuimos pioneros en la creación de un departamento especializado en investigación económica. Además, nuestra presencia en las 32 entidades del país y amplia cobertura, aunada a los 136 años de experiencia que nos respaldan, nos hacen especialistas de la actividad económica y evolución de las zonas socioeconómicas de México.

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



3.2.2 Productos PyME

En el periodo de 2015 a 2016 pusimos en marcha ambiciosos programas para impulsar la colocación de créditos a PyMEs, y durante 2019 ampliamos los alcances de los mismos.

CRÉDITO NEGOCIO SUSTENTABLE

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

Desde su implementación en agosto de 2015 y hasta diciembre 2019, se han otorgado 1,157 créditos por un monto acumulado de 2,044 millones de pesos.

CRÉDITO MUJERES

Es un programa de crédito que busca el desarrollo y la consolidación de micro, pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres, otorgando acceso a financiamiento preferencial y herramientas de desarrollo empresarial. Desde 2016 hasta diciembre de 2019 se colocaron 5,871 créditos por un monto total de 4,489 millones de pesos.



META ODS

9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, en particular en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluido el acceso a créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.



CRÉDITO JÓVENES

Dirigido a empresarios menores de 31 años, que cuenten o no con un negocio. A diciembre de 2019, se han colocado más de 1,271 millones de pesos para nuevos proyectos de cerca de 4,877 jóvenes emprendedores, lo que nos convierte en el banco que más créditos otorga a este segmento (más del 59% de participación).

PROGRAMAS IMPULSOS ESTATALES

Su objetivo es impulsar la colocación de créditos en sectores prioritarios, definidos por cada una de las 26 entidades federativas que participan. Desde su implementación en 2014 y hasta diciembre de 2019 se han colocado 3,588 créditos por un total de 3,770 millones de pesos.

SISTEMA ECO

El eje del programa es la calculadora energética Sistema Eco (<https://sistemaeco.org>), una plataforma en línea de acceso gratuito que sirve para que el usuario conozca su potencial de ahorro al sustituir sus equipos actuales: motores, aire acondicionado, iluminación, refrigeración, paneles solares y calentadores de agua solares; por los equipos más eficientes en el mercado. Los cálculos de esta plataforma están certificados por TÜV Rheinland.



4,877 jóvenes
EMPREENDEDORES SE
LES HA OTORGADO
UN CRÉDITO

3,588 créditos
COLOCADOS
EN SECTORES
PRIORITARIOS



3.2.3 Seguros Citibanamex

Citibanamex Seguros complementa la oferta del Grupo Financiero Citibanamex. Desde hace 25 años hemos sido empresa pionera en Bancaseguros y seguros con componente de inversión en México.

Hoy somos la aseguradora número 3 en el mercado de seguros de vida con un 16% de participación, y 4to lugar en el mercado total con 7.3%, con más de 843 mil de clientes en las ramas de accidentes y vida. Contamos con una amplia gama de seguros de vida individual, entre los que destacan: Vida Más, Vida Integral, Vida Premium, Logros y PPB.

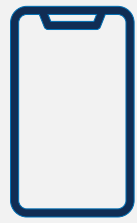
Los productos de Citibanamex Seguros se comercializan a clientes a través de las 1,419 sucursales, telemarketing y canales alternos; también complementa a otros productos del banco para acreditados y cuentahabientes, como son créditos hipotecarios, créditos PyME, tarjetas de crédito, créditos personales y productos de captación (cuentas de cheques, nómina, débito, etc.), entre otros.

Además del firme compromiso de incrementar el aseguramiento en México, en 2019, se pagaron 1,686 millones de pesos en indemnizaciones, con la finalidad de poner a disposición de las familias o beneficiarios de nuestros clientes, recursos financieros tras su fallecimiento y se benefició a 17,811 clientes por pensiones, lo que equivale a 655 millones de pesos.

LOGROS CITIBANAMEX

Nuestro objetivo es impulsar el ahorro en México a través de este seguro, al garantizar que el cliente asegure su meta de ahorro con una tasa de interés anual en dólares. Logros Citibanamex además ofrece a los clientes un seguro de vida por una suma asegurada igual a la meta de su ahorro. Hasta ahora hemos entregado 752 millones de pesos en ahorro, con lo que impulsamos el cumplimiento de las metas de nuestros clientes.





3.2.4 Afore Citibanamex

En Grupo Financiero Citibanamex somos líderes en el mercado de Administración de Fondos para el Retiro en México (AFORE), con más de 12 millones de afiliados y 21.2% de participación de mercado. Nos basamos en un alto enfoque de servicio al cliente, en la continua mejora de nuestros procesos y en los sólidos principios éticos que nos caracterizan.

Nuestra larga tradición en el mercado y el talento de nuestra gente nos permiten estar siempre a la vanguardia en servicios al cliente y en las

estrategias de inversión que generen los mejores rendimientos, sujetos a riesgos controlados, brindando una adecuada seguridad y confianza a los trabajadores que nos han confiado sus fondos para el retiro.

AHORRO VOLUNTARIO

Es la cantidad que voluntariamente puede depositar el trabajador o el patrón a la subcuenta de aportaciones voluntarias, con el objetivo de incrementar el ahorro para el retiro del trabajador.



En México la aportación tripartita que pagan los empleados, empleadores y gobierno a las cuentas individuales para el retiro es del 6.5% del ingreso mensual. Esta aportación no es suficiente para poder alcanzar los niveles óptimos de retiro cuando el trabajador esté en edad de poder tramitar una pensión. Por ello, complementar el ahorro mandatorio a través de uno voluntario se vuelve prioritario. En Citibanamex recomendamos que la tasa de ahorro sea mínimamente del 13%, es decir, aportar voluntariamente otro 6.5%, y así poder alcanzar la meta para el retiro. Al ser un ahorro voluntario puede ser retirado en cualquier momento.

En la aplicación Citibanamex Afore, la herramienta de domiciliación sirve para que el trabajador pueda realizar cargos recurrentes de cualquier cuenta de débito y dirigirlos a su ahorro voluntario, permitiendo que el ahorro se multiplique, ya que todos estos recursos se invierten en el portafolio de inversión de las SIEFORES, trayendo consigo rendimientos que ayudan crecer las pensiones.



Al cierre de diciembre de 2019, la Afore administró recursos por 723,708 millones de pesos, un crecimiento del 22% anual que equivale a 129,957 millones de pesos.*

13 %
TASA MÍNIMA
QUE SE
RECOMIENDA
DE AHORRO

*Fuente: www.gob.mx/consar



Entre los tipos de aportaciones voluntarias se encuentran:



Son aportaciones adicionales que el usuario puede realizar a su cuenta individual, con la finalidad de incrementar el ahorro para el retiro o el monto de la pensión. Estas aportaciones se pueden depositar en las SIEFORES Básicas.

APORTACIONES VOLUNTARIAS EN SIEFORES BÁSICAS

Son cantidades adicionales en la cuenta individual del usuario con las que podrá complementar su ahorro para el retiro, permitiendo diferir el pago de impuestos de manera anual.

Estas aportaciones se invierten en Citibanamex SIEFORE de Aportaciones Voluntarias PLUS, S.A. de C.V.

APORTACIONES DE AHORRO A LARGO PLAZO (ALP)

APORTACIONES VOLUNTARIAS CON PERSPECTIVA DE INVERSIÓN DE LARGO PLAZO

Son aportaciones adicionales en la cuenta individual del trabajador con las que pueden complementar su ahorro para el retiro. Este tipo de ahorro puede ser deducido fiscalmente. Estas aportaciones se invierten en Citibanamex SIEFORE de Aportaciones Voluntarias PLUS, S.A. de C.V.

APORTACIONES COMPLEMENTARIAS DE RETIRO (ACR)

Son cantidades adicionales que se pueden aportar a la cuenta individual para complementar la pensión, las cuales puedes deducirse del ingreso acumulable en las declaraciones fiscales, y disminuir la base gravable para el cálculo del pago de impuestos. Las aportaciones se invierten en la SIEFORE Básica.



3.2.5 Inversiones Responsables

CONSEJO CONSULTIVO DE FINANZAS VERDES (CCFV)

Es un organismo representativo del sector financiero mexicano que busca promover el financiamiento de proyectos y activos de inversión que generen impactos ambientales positivos. Se integró de forma voluntaria en el 2016, en respuesta a la creciente necesidad de desarrollar un mercado financiero sostenible con una auténtica visión de largo plazo, donde sus principales actores cuenten con la capacidad para atender los desafíos relacionados con el cambio climático, tomando en cuenta los riesgos y las oportunidades presentes en todos los sectores de la economía.



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





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

2017

2018

*Desarrollo de los “Principios de los Bonos Verdes en México”: los cuales fungen como estándares para la emisión de bonos verdes en el mercado local y están alineados a las buenas prácticas internacionales.

*Firmamos la Declaración de Inversionistas sobre Divulgación de Información Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo en México, donde se reconoce que la información ASG es una fuente importante para el análisis de riesgos y el análisis financiero.



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



3.2.6 Banca Empresarial

BONO SUSTENTABLE

En 2019 participamos como intermediario colocador de certificados de Banobras por un monto de 10,000 millones de pesos en una emisión de tres tramos: BANOBS 19- con tasa fija a tres años, BANOBS 19X- con tasa fija a 10 años y BANOBS 19UX- en unidades de inversión. Los recursos serán direccionados al financiamiento de proyectos verdes con alto impacto social.

3.2.7 Banca de Gobierno e Instituciones

TALLERES DE INTELIGENCIA COLECTIVA

Con el objetivo principal de identificar y analizar las problemáticas que inhiben el desarrollo económico de los estados con base en una serie de indicadores demográficos, sociales, de seguridad y, sobre todo, económicos, en 2016 surge la iniciativa de realizar estos talleres, creados por iniciativa de la Banca de Gobierno e Instituciones Citibanamex, y en colaboración con el CIDE (Centro de Investigación y Docencia Económicas) a través del Laboratorio Nacional de Políticas Públicas.



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

COEDICIÓN DE LIBROS BGI

A través de la Banca de Gobierno e Instituciones Citibanamex participamos como patrocinadores en la coedición de libros en conjunto con las entidades federativas para fomentar la Cultura a través de la celebración de un evento histórico conmemorativo.

- Saturnino Herrán, un encuentro con nuestra identidad (2018): se realizó en conjunto con el Estado de Aguascalientes, en la conmemoración del centenario luctuoso de Saturnino Herrán.
- Puerta de cinco siglos (2019): en conjunto con el Ayuntamiento de Veracruz y la Universidad Veracruzana, conmemoramos los 500 años de la Fundación del Ayuntamiento de Veracruz.

El 14 de noviembre del 2019, la Universidad Veracruzana fue premiada por su labor como editora de la obra en el Certamen Premios por la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana (CANIEM).





3.2.8 Consejos Consultivos Regionales

En 1987, con el objetivo de conocer de primera mano las preocupaciones y sentir de los líderes empresariales sobre la situación económica, política y social de México, establecimos los Consejos Consultivos Regionales, elemento de evaluación y análisis sobre la actividad regional. Durante el 2019 se llevaron a cabo 19 sesiones regionales, con una participación total de 1,446 consejeros, clientes y directivos, cuyo el tema principal fue “Ciudadanía Corporativa”; se presentó el tema y los esfuerzos que hemos realizado en Citibanamex por región.

3.2.9 Financiar con responsabilidad

102-11, 102-12, 102-29, 102-30

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

FS1, FS2, FS3, FS4, FS9

GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

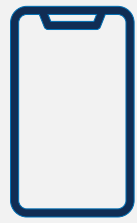
En Citibanamex, en línea con la estrategia de Análisis de Riesgo Ambiental y Social de Citi, contamos con políticas, normas y buenas prácticas para evaluar cuidadosamente, gestionar y mitigar los riesgos e impactos ambientales y sociales, previo a la toma de decisiones de financiamiento. Las políticas del Banco incorporan completamente los Principios de Ecuador y utilizan de referencia los estándares ambientales, de salud y seguridad del Banco Mundial; así como las normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés). Las transacciones y las relaciones con los clientes sujetos a la Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (ESRM, por sus siglas en inglés) están ligados a una revisión, a nivel corporativo, en temas ambientales y sociales; así como una revisión de su historial, para evaluar el compromiso y la capacidad crediticia del cliente.

El cambio climático es uno de los problemas más críticos y urgentes por atender. Se busca mitigar sus impactos en todas las industrias a nivel mundial.



META ODS

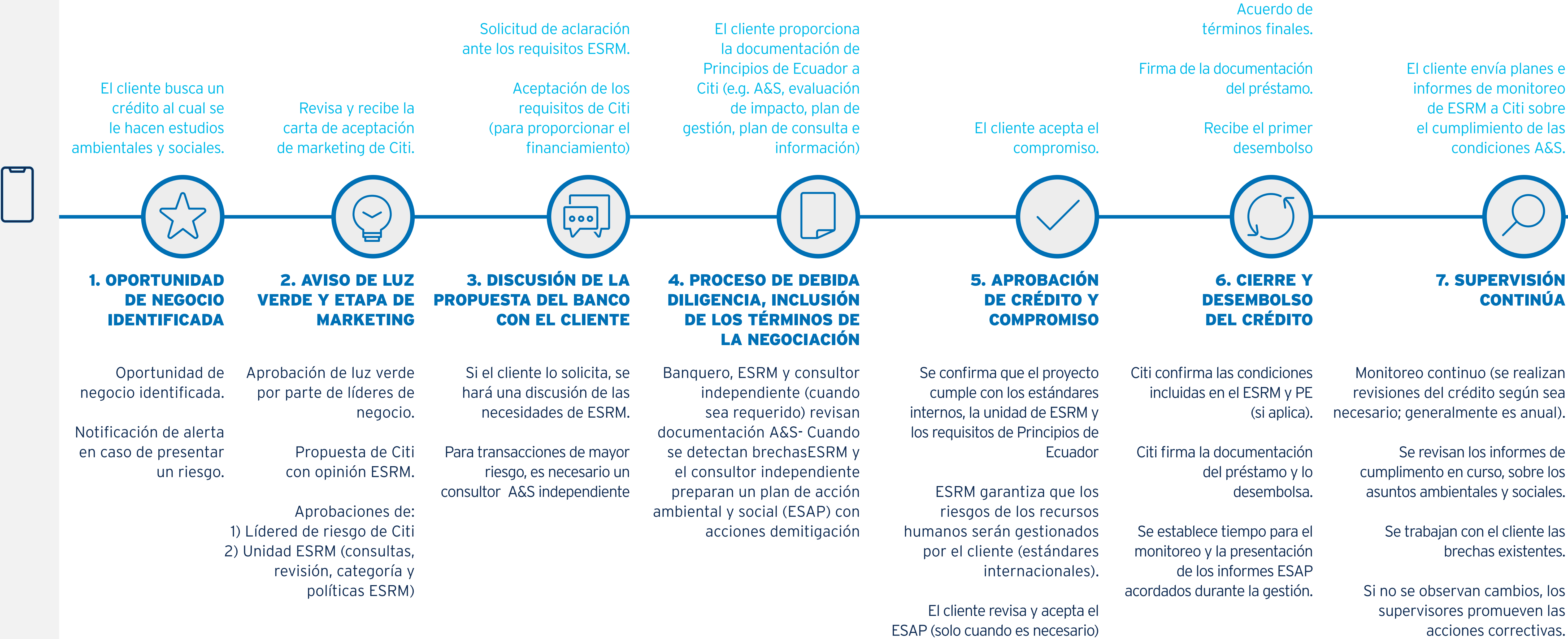
9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.



La implementación de la Política de ESRM es una responsabilidad compartida en el banco, en la que convergen la Unidad de ESRM, sirviendo como un recurso técnico global y asesor interno para los gestores de riesgos, la alta gerencia y los banqueros. El área de Banca Sostenible es el punto de contacto de ESRM en México y es quien revisa, clasifica y asesora, sobre transacciones y clientes sujetos a las Políticas del Banco, proporcionando una función de control de calidad.

El banquero es el contacto principal con el cliente, liderando las transacciones; es el responsable de cumplir con los requisitos de aprobación, análisis, documentación y proceso para los clientes cubiertos por ESRM. El gerente de riesgos y el banquero se encargan de revisar las transacciones cubiertas por la ESRM desde una perspectiva de crédito, este proceso garantiza que cumplan con la política de crédito del Banco y normas requeridas. De forma independiente el Gerente de Riesgos determina si los requisitos del proceso de ESRM se han cumplido en consulta con los banqueros y la unidad de ESRM, realizando una revisión de crédito.

Diagrama representativo del ciclo de monitoreo para la revisión de proyectos:





En Citibanamex nos alineamos a las políticas y estándares para una adecuada identificación y monitoreo de los riesgos sociales y ambientales, así como para realizar el correcto análisis de los créditos a financiar y las condiciones otorgadas.

En los casos donde se detecta un posible riesgo ambiental o social, trabajamos de la mano con nuestros grupos de interés para la mitigación de estos. A los clientes se les informa sobre los posibles riesgos identificados, para poder sugerir planes de acción. Si es necesario, se consultan organizaciones expertas en el tema para recibir asesoría, en caso de ser necesario éstas fungen como intermediarias. Este asesoramiento se traduce en recomendaciones, mismas que se transmiten a los grupos de interés involucrados en el proceso de crédito, monitoreando así el compromiso del cliente ante la mitigación y gestión de impactos negativos en temas sociales y ambientales.

La revisión de riesgo social y ambiental se realiza al inicio de la relación con un nuevo cliente, de manera anual a forma de revisión, así como cuando un cliente pida una renovación de las líneas de crédito.

En el caso de los sectores de riesgo y alta precaución, se siguen procesos de revisión más rigurosos, y el financiamiento del crédito está sujeto a que se realice un correcto cumplimiento de las medidas.



EVALUACIÓN DE PROYECTOS CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR

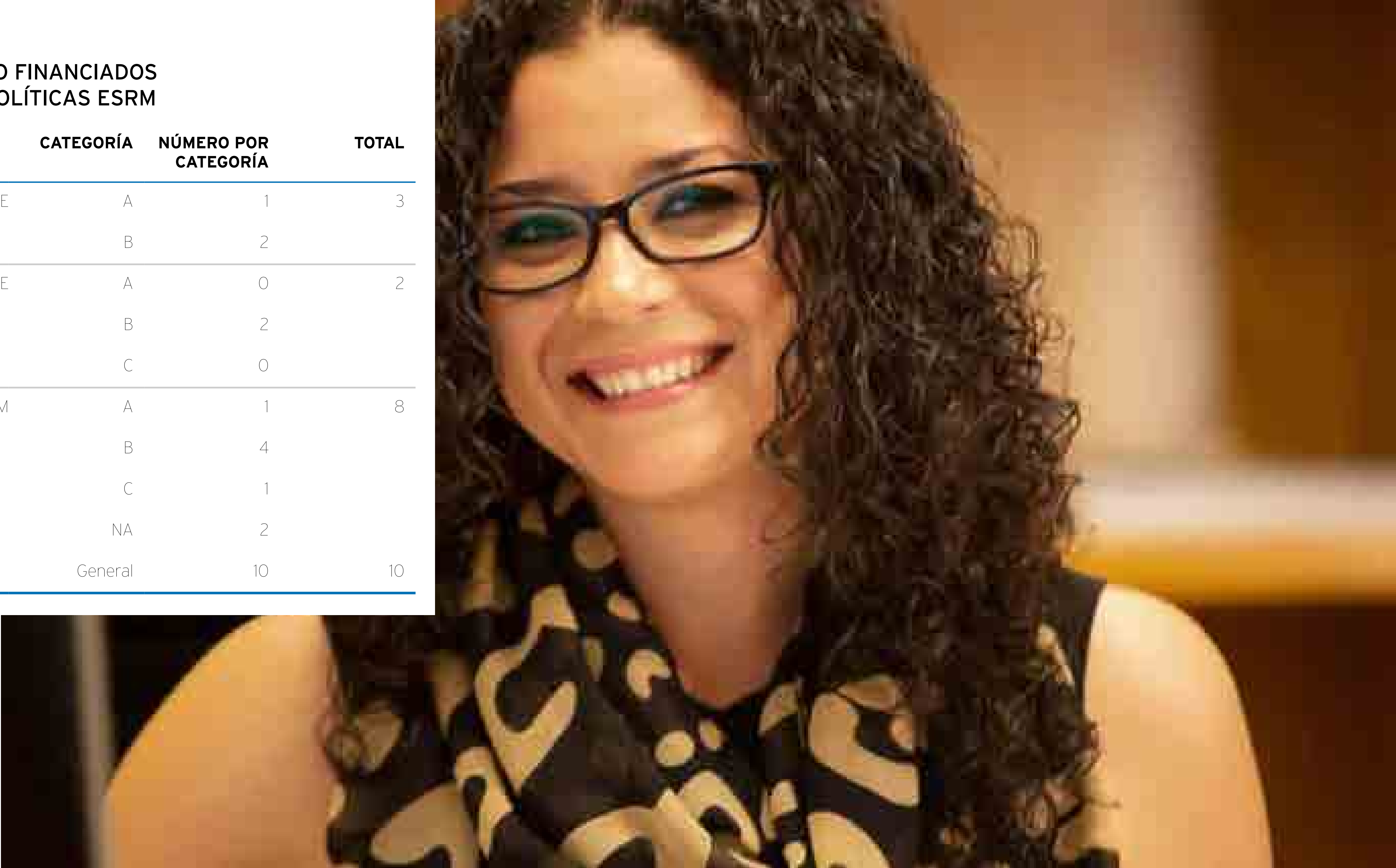
Como parte nuestro compromiso con la aplicación de los Principios de Ecuador, informamos anualmente sobre el número de proyectos revisados o financiados sujetos a una evaluación bajo los criterios de esta iniciativa y de la política ESRM. Evaluamos las políticas y el desempeño ambiental y social de nuestros clientes, así como su compromiso y capacidad para manejar eventos con riesgos sociales y ambientales.





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

CRITERIOS	CATEGORÍA	NÚMERO POR CATEGORÍA	TOTAL
Revisados PE	A	1	3
	B	2	
Financiados PE	A	0	2
	B	2	
	C	0	
Revisados ESRM	A	1	8
	B	4	
	C	1	
	NA	2	
General		10	10





RIESGOS Y OPORTUNIDADES POR EL CAMBIO CLIMÁTICO

Los mercados financieros y el cambio climático son dos temas que normalmente no se relacionan, sin embargo, los resultados de diversos estudios han demostrado qué, si no se toman las medidas adecuadas, ambos podrán tener heridas a nivel global.

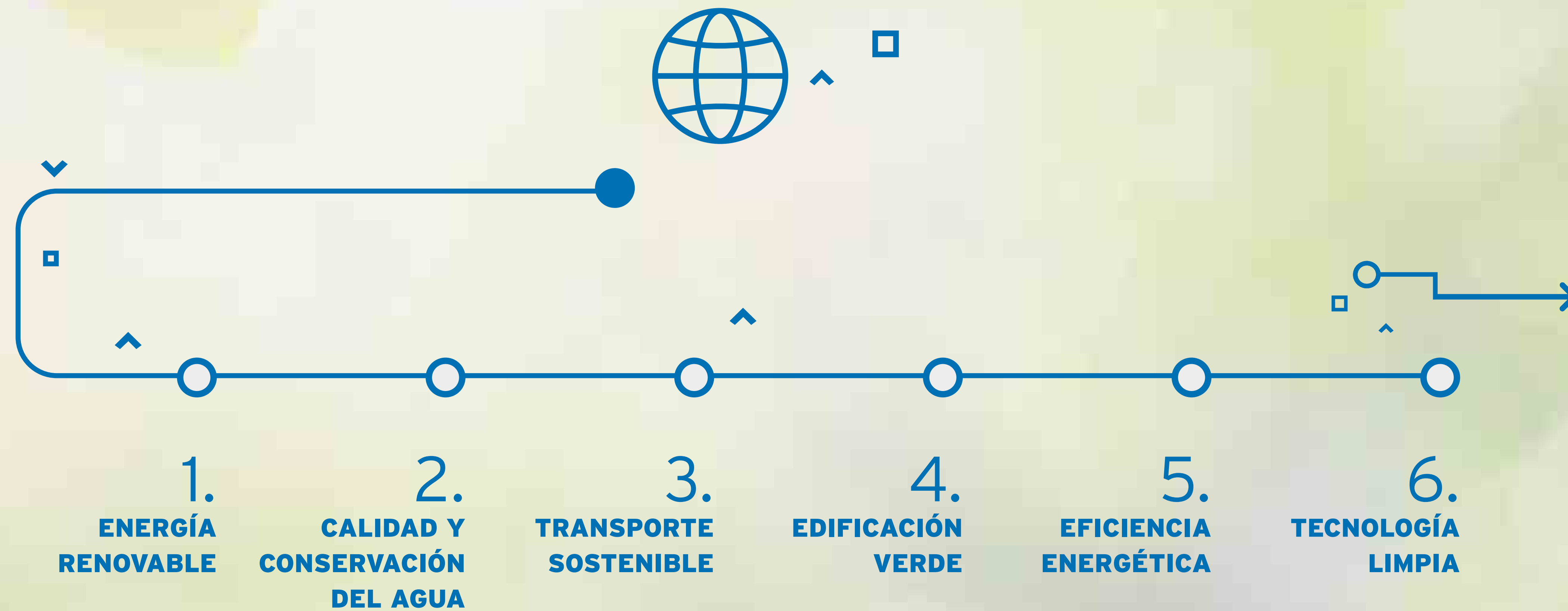
Clientes, inversionistas y reguladores muestran gran interés en el tema, no obstante, es de reconocerse que los mercados financieros se encuentran todavía lejos de poder hacer un correcto manejo de los riesgos climáticos por el grado de desarrollo técnico que se requiere y la poca experiencia en el área. Afortunadamente, se reconoce en este sentido que el mayor riesgo que podríamos afrontar como sociedad es la inacción. Por ello, en Citi y Citibanamex nos encontramos trabajando en la asimilación, entendimiento y desarrollo de capacidades que eventualmente nos permitirán encontrar las medidas para reducir estos riesgos, al mismo tiempo que se promueve un desarrollo económico más incluyente y bajo en carbono.

Ante este reto global, en Citibanamex tenemos el objetivo de entender los riesgos y oportunidades potenciales para nuestros clientes, inversionistas y comunidades donde operamos. De la misma manera, continuamos contribuyendo para cumplir las metas de México ante los Acuerdos de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

En 2007, Citi lanzó el primer compromiso de financiar y facilitar a nivel global 50 mil millones de dólares para actividades relacionadas con el medio ambiente y el combate al cambio climático; esta meta fue alcanzada y posteriormente duplicada en 2014, quedando un compromiso de 100 mil millones de dólares al 2024. En 2019, Citi cumplió y superó la meta registrando un financiamiento adicional del 64% adicional a lo comprometido, es decir 164 mil millones de dólares.



Los rubros en los que Citi apoya la transición hacia una economía baja en carbono de sus clientes son seis:





En 2019, Citi lanzó un bono verde por un monto de mil millones de euros, similar a la meta global de financiamiento ambiental. Los recursos obtenidos son destinados exclusivamente para financiar o refinanciar “activos verdes”. Formar parte de estas iniciativas se vuelve un ganar-ganar, ya que contribuimos a cumplir los objetivos financieros de nuestros clientes, pero también ayudamos a salvaguardar el patrimonio natural del país y promovemos una economía incluyente y baja en carbono.

A lo largo de los años y con el apoyo de diversos aliados y organismos internacionales, hemos logrado desarrollar una serie de proyectos que nos permiten estar mejor preparados para afrontar los riesgos y oportunidades del cambio climático.

Desde 2015 desarrollamos productos que nos permiten ofrecer a nuestros clientes oportunidades de inversión en medidas de mitigación y adaptación al cambio climático. El crédito de Negocio Sustentable y la plataforma de análisis www.sistemaeco.org, fomentan la competitividad en pequeñas y medianas empresas promoviendo el uso de eficiencia energética. Al cierre de 2019 se han apoyado a más de 1,150 PYMES con 2,044 millones de pesos para implementar energías renovables y eficiencia energética.

En 2019, en Citibanamex apoyamos a que Grupo México cumpliera con sus objetivos, proporcionando un crédito corporativo por un monto de 87.5 millones de dólares, para desarrollar un Parque Eólico con capacidad de generar 168 MW en Nuevo León, México. Gracias a este proyecto se podrán evitar emisiones por 846,720 toneladas de dióxido de carbono anuales, equivalente a plantar 21 millones de árboles anuales.

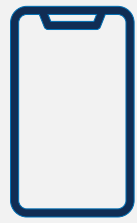




Acciones directamente relacionadas al manejo del riesgo climático en México:

- Desde 2013, hemos capacitado a 1,785 banqueros a nivel nacional, en las políticas de riesgo social y ambiental.
- En 2016, participamos en el estudio de pruebas de estrés por sequía de Natural Capital Finance Alliance, impulsado por la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ). Donde analizamos cuales clientes del Banco podrían ser impactados bajo cinco diferentes escenarios de sequía.
- En el mismo año, en Citibanamex iniciamos el desarrollo de una Herramienta de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (H-ARAS) que permite la detección de áreas sensibles en materia ambiental y social, la cual fue posteriormente adoptada por la ABM para uso en todo el sector bancario mexicano. En 2019 participamos, junto con 9 bancos, en el primer piloto sectorial de implementación.
- Entre 2018 y 2019, Citibanamex se posicionó como la primera institución financiera en América Latina en analizar los riesgos derivados del cambio climático en el portafolio de inversión (Afore) y cartera crediticia (Banco). Estos ejercicios se han desarrollado a través de dos pilotos con más de 30 organizaciones para implementar las recomendaciones del Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) con el liderazgo de United Nations Environment Program - Financial Initiative (UNEP FI).





- Durante 2019, apoyamos a la Asociación de Bancos de México (ABM) y organismos internacionales, participando en al menos 3 capacitaciones sobre riesgo climático basado en las metodologías del Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD), considerando herramientas y modelaciones para desarrollar escenarios climáticos. Ejecutivos de alto nivel de Riesgo, Banca Institucional y Banca Comercial de Citibanamex atendieron las capacitaciones con el fin de integrar el riesgo climático a nuestros análisis.
- Constantemente el equipo de Riesgos monitorea los riesgos emergentes, entre los cuales se encuentran los ambientales, sociales y climáticos. Un ejemplo de ello es un stress test realizado para medir las afectaciones derivadas del sargazo en la capacidad crediticia de nuestros clientes, ubicados en zonas costeras del mar Caribe afectadas por el fenómeno, y su consecuencia directa en el turismo mexicano. De igual forma, se han revisado casos de clientes productores del norte de la República que pueden sufrir afectaciones por bajas temperaturas.



En Citibanamex tomamos en consideración el cambio climático y los riesgos y oportunidades que supone para nuestro negocio. Algunas de estas son:

ASOCIADOS AL CAMBIO CLIMÁTICO	SÍ / NO	¿CUÁLES SON LAS CONSIDERACIONES TOMADAS?
Riesgos operativos	No	Estamos trabajando por incorporar la información sobre riesgos operativos asociados al cambio climático.
Riesgos regulatorios	Sí	A través del piloto del TCFD estaremos evaluando los riesgos físicos y de transición a una economía baja en carbono.
Oportunidades para ofrecer nuevas tecnologías, productos y servicios destinados a abordar los retos relacionados con el cambio climático	Sí	A través del piloto del TCFD estaremos evaluando las oportunidades derivadas del cambio climático. Un ejemplo de creación de productos financieros específicos es el Crédito de Negocio Sustentable.
Ventajas competitivas potenciales para Citibanamex derivadas de cambios regulatorios con el cambio climático	Sí	A través del piloto del TCFD estaremos evaluando las oportunidades y ventajas competitivas derivadas del cambio climático.



En la actualidad analizamos riesgos y oportunidades a largo plazo, buscando aplicar diferentes metodologías que nos ayuden a expandir nuestro conocimiento, al incorporar análisis a corto plazo y estimaciones cuantitativas que nos permiten valorar los impactos para el negocio.

DATOS FINANCIEROS RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO	VALOR MONETARIO
Costo de seguros	En proceso de dimensionamiento
Multas	
Inversión en I+D (Investigación y Desarrollo)	
Oportunidad	
Otros: (especifique)	



3.2.10 Índice de Ciudades Sostenibles


Por cuarto año consecutivo, dentro de Citibanamex y a través del área de Banca Sostenible, presentamos en enero de 2019, el Índice de Ciudades Sostenibles 2018, un análisis que promueve ciudades más competitivas y sostenibles, que puedan crear opciones económicas para su población.

Este índice cuenta con el reconocimiento público, al detonar diálogos positivos para establecer alianzas con Presidencia de la República, el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal y ONU Hábitat.

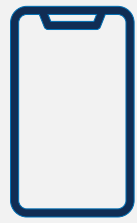
Con el objetivo de dar a conocer la 4ª edición del Índice, en conjunto con el equipo de Banca de Gobierno, realizamos presentaciones en las zonas municipales donde compartimos los mayores retos y oportunidades hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Llevamos a cabo talleres con representantes municipales de Puebla, Hidalgo, Querétaro, Jalisco, Michoacán, Estado de México y alcaldías de la CDMX y zona metropolitana.

Este año formalizamos la alianza con Sustainable Development Solutions Network, en el capítulo “México a través del ITESM” para ejecutar talleres en zonas metropolitanas con el objetivo de dar a conocer y establecer rutas de acción hacia la mejora en evaluación de los indicadores y el cumplimiento de los ODS.

*A través de <https://indexdecidadesostenibles2018.inpp.cide.edu/> el Índice de Ciudades Sostenibles y las bases de datos desarrolladas, continuarán disponibles para el acceso público.



El Índice de Ciudades Sostenibles 2018 fue seleccionado internamente como uno de los mejores 15 proyectos de Citi a nivel global en el marco de los “Progress Awards”, que este año contó con la participación de más de 1,200 colegas de 38 países quienes presentaron 220 proyectos.



En Citibanamex promovemos un crecimiento sostenible, justo e incluyente, que no solo genere valor económico, sino que contribuya a mejorar el bienestar de las comunidades donde operamos y sea compatible con el cuidado y conservación de nuestro medio ambiente.



La actualización bianual del Índice de Ciudades Sostenibles, será publicada a inicios del 2021; en ella se incorporarán 74 zonas metropolitanas delimitadas por CONAPO y contendrá la revisión de 107 indicadores ambientales, sociales y económicos, con el objetivo de tener información más pertinente para la coyuntura mexicana, manteniendo el análisis por clústeres para permitir hacer comparaciones entre zonas metropolitanas para identificar avances y desafíos comunes, así como buscar soluciones aplicables a contextos similares.

Actualmente el Índice de Ciudades Sostenibles continúa siendo una herramienta de apoyo para los tomadores de decisiones y los analistas de políticas públicas, ya que aporta información para plantear soluciones a la medida de los problemas actuales y diseñar mecanismos para enfrentar los retos futuros.



526 USD MM

MONTO TOTAL INVERTIDO
ENTRE 2017 Y 2019
EN LA AGENDA DE
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

3.3 Transformación Digital

Digitalización: 103-1, 103-2, 103-3

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

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

La transformación está soportada por cuatro pilares estratégicos:

MISIÓN DE NUESTRA TRANSFORMACIÓN DIGITAL:

1.

FACILITAR

la operación diaria de nuestros clientes para atender sus necesidades financieras de forma ágil y sencilla.

2.

APORTAR

al crecimiento de la Banca de Consumo, siendo habilitador de los proyectos estratégicos.

PILARES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1.
EXPERIENCIA DIGITAL DEL CLIENTE CON FOCO EN APP MÓVIL:
clientes más experiencia demandan una experiencia móvil digital con una propuesta de valor diferenciada.

2.
INFORMACIÓN EN EL CORAZÓN DEL BANCO:
tecnologías emergentes y Big Data que permiten replantear las posibilidades de la banca.

3.
APROVECHAR LA OPORTUNIDAD DE LOS NO BANCARIZADOS:
utilizando nuestra escala para servir a los clientes no bancarizados, asociándonos con la mayor compañía de Telecomunicaciones para crear un nuevo ecosistema bancario.

4.
PAGOS DIGITALES:
evolución de *fintechs*, retando los modelos tradicionales de negocio y redefiniendo la economía en el entorno de los sistemas de pagos.



Galardones

**MEJOR BANCO DIGITAL
DE MÉXICO (2019),
POR GLOBAL FINANCE.**

**MEJOR BANCO CON APIS
(2019).**



La estrategia de Transformación Digital ha mostrado grandes avances en la adopción y uso de los canales digitales. Como Grupo Financiero (Citibanamex+Transfer+Afore) logramos incrementar 1.8 millones de clientes digitales, representando un incremento del 40% YoY, esperando un incremento de 3.2 millones para el 2020.

Los canales digitales nos ayudan a estar más cerca de nuestros clientes, ofreciéndoles nuevos productos de una forma más sencilla y solidificando el crecimiento de las ventas; muestra de esto es que el 41% de productos de crédito otorgados se adquirieron vía digital. Adicionalmente, la digitalización nos ha permitido tener una eficiencia operativa al servir a nuestros clientes a través canales de autoservicio, con menos costo y mayor comodidad.



PROYECTO	INICIO/ FIN DEL PROYECTO	BENEFICIOS EN 2019
Mejora continua: App Citibanamex Citibanamex Móvil es el canal preferido por nuestros clientes para hacer consultas de saldos, pagos de tarjeta de crédito, inversiones y pago de servicios. En 2019 eliminamos el tiempo de espera en el alta de beneficiarios para realizar transferencias a otras cuentas Citibanamex y a otros bancos durante la misma sesión. Renovamos la sección de Ofertas Citibanamex, donde presentamos las promociones y productos que los clientes pueden contratar en ese momento, algunos 100% en línea como los créditos personales. Optimizamos el acceso reduciendo en un 50% el tiempo de espera para mostrar los saldos. Nuestros clientes Priority pueden identificarse con su tarjeta virtual y tener atención preferencial en nuestra red de sucursales. Los movimientos de las tarjetas de crédito, propias y adicionales, se ven en tiempo real, con esto el usuario tiene un mejor control de sus finanzas. Incrementamos funcionalidades, haciendo de nuestra aplicación unas de las mejores del mercado. + Contamos con un centro de ayuda, donde los clientes pueden ver videos tutoriales y conocer más sobre su aplicación móvil.	2018 - a la fecha	Hemos tenido un crecimiento del 54% en clientes activos, de 2.4 millones a 3.7 millones de clientes. El volumen de transacciones monetarias creció un 123% en el 2019, pasando a 10 millones de transacciones por mes, lo que da un total de 83.9 millones de transacciones acumuladas en el año. El importe total de las transacciones pasó de un promedio de 18.9 mil millones de pesos al mes en 2018 a un promedio mensual de 35.2 mil millones de pesos en 2019. Seguimos a la vanguardia, e implementamos tecnologías que permiten a más mexicanos integrarse al sistema financiero con CoDi® (Cobro Digital) nuestros clientes pueden recibir y enviar dinero generando códigos QR o leyéndolos a través de esta nueva funcionalidad de manera fácil.
Customer Care Brindar solución de problemas que afectan la experiencia de los clientes en canales digitales, permeando el modelo de atención de problemas, involucrando a áreas estratégicas para obtener la mejor solución para nuestros clientes. Su misión es proporcionar el mejor servicio de resolución de problemas, garantizando atención rápida y la satisfacción del cliente. Su visión es ofrecer un servicio de atención centrado en el cliente, con la participación de varias áreas asociadas de la organización.	2019 - a la fecha	BancaNet: Reducción del 75% en el número de incidentes activos mensuales. Reducción del 81% en el tiempo promedio de resolución en días. App: Reducción de 76% en el número de incidentes activos mensuales. Reducción de 54% en el tiempo promedio de resolución en días.
Adopción y uso digital Implementación y aceleración de iniciativas que permitan a los clientes tener acceso a los canales digitales del Banco e incrementar su transaccionalidad.	2019 - a la fecha	Cerramos el 2019 con 4.8MM de clientes digitales 90D; 3.7MM con token y un promedio de 72MM logins en móvil al mes. Para 2020 esperamos crecer significativamente a través de mejoras en procesos de digitalización. Eso reducirá costos operacionales dentro de las sucursales y facilitará la vida bancaria del cliente, al acceder a diversos servicios de modo remoto.
Ventas fuera de sucursal Habilitación de canales digitales para la oferta de productos de crédito, ahorro y seguros. Incremento de ofertas disponibles en canales digitales. Optimización de procesos de venta para brindar una experiencia más sencilla y ágil.	2018 - a la fecha	En 2019 se contrataron 2.1 millones de productos a través de canales fuera de sucursal, incluyendo productos de crédito, de ahorro y de protección. De esta forma atendemos las necesidades financieras de nuestros clientes de forma remota.



PROYECTO	INICIO/ FIN DEL PROYECTO	BENEFICIOS EN 2019
<p>Net Promoter Score (NPS)</p> <p>Principales acciones de mejora de NPS en 2019.</p> <p>Banca Móvil y Banca Net:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reducción de 50% del tiempo de espera en inicio de sesión.• Se eliminaron los 30 minutos de espera para transferencias a terceros.• Aumentó en un 236% el uso de Netkey Móvil.• En 2019 se enviaron 2.2 millones de notificaciones, 20% más que en 2018, y aumentaron 10% los clientes que activaron este servicio.• Diseñamos un portal de educación digital para colaboradores, que en menos de 3 meses tuvo 250,000 visitas. <p>ATMs/SAB:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mejora en temas de dispensador.• Estabilización de CDMs.• Impulsar los depósitos mediante promotores digitales en sucursal.• Distribución de AD (Active Directory). <p>Contact center:</p> <ul style="list-style-type: none">• Enrolamiento digital.• Revamp IVR (mejoras en el flujo).• Facultamiento total para Priority.	2018 - a la fecha	<p>NPS Bottom Up:</p> <ul style="list-style-type: none">• Digital Compounded 56.6 en 2019 (+4.6pp vs 2018).• Contact Center 29.9% en 2019 (+14.5pp vs 2018).
<p>Account Opening</p> <p>Transformación del proceso de apertura multicanal para tarjetas de crédito y cuentas de captación a nivel nacional.</p> <p>Reemplazo de la plataforma por tecnología moderna, a la vez que se logra un proceso mucho más ágil e intuitivo con clientes 100% digitales desde su nacimiento.</p>	2018 - a la fecha	<ul style="list-style-type: none">• Actualización de la tecnología y escalamiento a nivel nacional en sucursales, de la nueva plataforma de apertura y reemplazo total de la plataforma legal.• Optimización sustancial del tiempo promedio de apertura de cuentas de captación y contratación de tarjetas de crédito, de 22 a 11:30 minutos; y mejora del NPS en Sucursal.• Prueba de concepto de proceso 100% digital en sucursal con firma biométrica de documentos, eliminando el papel, mejorando la experiencia vista cliente y ejecutivo de ventas, y reduciendo tiempos para tener un expediente completo y digital.• Escalamiento de la plataforma de contratación de tarjetas de crédito bancarias y co-emitidas a un 44% de puntos de venta a nivel nacional de reconocidos Socios Comerciales como Inditex, BestBuy y MacStores.• Implementación de la plataforma 100% digital en Socios Comerciales, con firma de documentos biométrica, eliminando el papel al 100%, y reduciendo el tiempo de apertura.
<p>Innovación</p> <p>Formar alianzas estratégicas con <i>FinTechs</i> para ofrecer la mejor experiencia bancaria de México, así como extender nuestros canales de distribución.</p>	2018 - a la fecha	<ul style="list-style-type: none">• Piloto con una empresa internacional que permitió a nuestros clientes conocer y manejar los gastos en sus tarjetas a través de la app, lo cual incrementará nuestro NPS.• Piloto para la detección de transacciones inusuales con Machine Learning de una compañía internacional, lo que generará importantes ahorros.• Piloteamos el primer microseguro digital de México en colaboración con una compañía multinacional de seguros, incrementando ingresos y satisfacción de los clientes.• Piloteamos nano-créditos con una FinTech local, incrementando ingresos y satisfacción de los clientes.• Lanzamos nuestro primer Hackathon por la Inclusión Financiera en donde pusimos más de 250 APIs bancarias a disposición del ecosistema emprendedor.



PROYECTO	INICIO/ FIN DEL PROYECTO	BENEFICIOS EN 2019
Iniciativas de Data & Analytics Modelo operativo basado en datos a través del uso de la analítica avanzada. Gobierno de datos sólido con una infraestructura de datos de próxima generación, con una única vista del cliente. (Parametric Offers + Evaluation Engine + Machine Learning) Productos de datos que habilitan mayores experiencias, incluyendo Portal Único.	2018 - a la fecha	2019 se generaron ingresos por iniciativas de data de 175 MM dólares. Se habilitaron 81MM touch points añadidos a través de canales digitales. Resultando en 25MM ofertas incrementales anuales, y 700K bookings incrementales anuales con más de 16% de margen con el modelo Machine Learning. El 89% de sucursales a nivel nacional están usando Portal Único para mejorar la experiencia del cliente e impulsar la digitalización.
Transfer Llegar a la población no bancarizada con un modelo operativo rentable.	2012 - a la fecha	Transfer® ha contribuido con más del 50% de crecimiento de la población bancarizada durante los últimos 5 años, y continua siendo la iniciativa no bancarizada más relevante del sistema financiero nacional. Clientes Activos Saldazo: más de 4.6 millones. Clientes Activos Transfer: más de 1.4 millones.
Citibanamex Pay Integración del portafolio de tarjetas de débito para que puedan ser utilizadas con la solución de Citibanamex Pay.	2018 - a la fecha	Impactos al cliente: mejor experiencia y más opciones para los clientes de débito ya que promueve: <ul style="list-style-type: none">• Compras seguras• Comercio electrónico• Posibilidad de almacenar tarjetas en comercios recurrentes (Uber, Amazon, Mercado Libre, entre otros) De noviembre a diciembre el porcentaje de compras con Pay a través de tarjetas de débito subió de 2% al 8%. Lo que indica que gracias a las promociones que hubo y a la seguridad que brinda Citibanamex Pay, más gente realizó sus compras utilizando su tarjeta de débito.
CoDi® Solución para pagos móviles a través de códigos QR. El objetivo es incrementar los niveles de inclusión financiera y reducir el uso de efectivo. Cumplimos con nuestra meta de lanzar CoDi® a nivel nacional el 30 de septiembre de 2019 y fuimos el primer banco en anunciarlo.	2019 - a la fecha	Somos el banco que lidera en número de transacciones a través de CoDi®, con 95,76 transacciones y un monto transaccionado de 80.4K pesos, (33% y 41% de las transacciones totales hechas con CoDi® respectivamente). Tenemos el mayor market share de número de cuentas que han hecho por lo menos un pago a través de CoDi®. (69%). Cerramos certificaciones con Chedraui para que nuestros clientes puedan hacer transacciones con CoDi®, alianza que se anunció en conferencia de prensa el 10 de marzo de 2020.
México Payment Program Transformation Liberación del Minimum Viable Product (MVP) de Nómina Book to Book (Fase II) - Portafolio de Nómina menor a 1,500 transacciones enviadas a través de BancaNet Empresarial.	2019 - a la fecha	En 2019, se transfirió aproximadamente el 5% del tráfico de los sistemas legacy a la nueva plataforma. Aquello elevó el nivel de atención a los clientes con una mayor estabilidad en el sistema, asegurando que los pagos se ejecuten y mejoren los tiempos de atención.



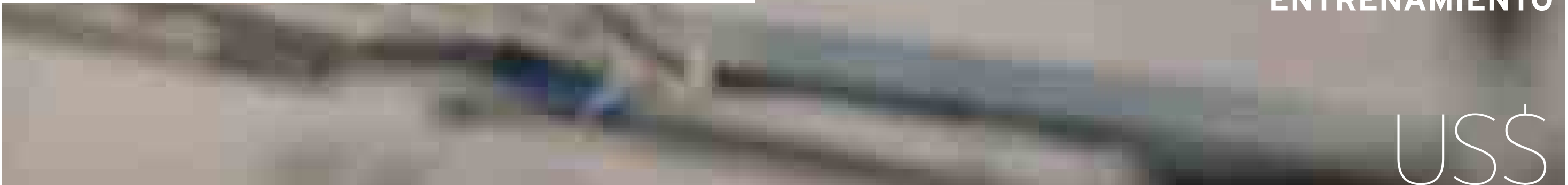
3.3.1 Innovación

Innovación: 103- 1, 103-2, 103-3

La misión de Innovación es impulsar las mejores soluciones para nuestros clientes; trabajando en conjunto con diferentes áreas del banco. Empleamos conocimientos técnicos y metodologías como Design Thinking, Lean, Six sigma, Agile y Project Management y construimos alianzas con socios, entre ellos, FinTechs.

Nuestros clientes merecen las mejores experiencias y para ello trabajamos en las mejores soluciones de mercado y al interior de la compañía, tanto en nuestro país como en otras geografías. La industria está en constante evolución a la vez que propone nuevos conceptos y retos que nos hacen estar en búsqueda constante de la mejor manera de lograr resultados para continuar siendo el mejor banco de México, siempre alineado a nuestros valores y objetivos a nivel compañía.

Esta área también da servicio a todo el Grupo Financiero, por tanto, las alianzas y soluciones que desarrollamos buscan generar impacto en la mayor parte de los negocios del banco: Banca de Consumo, Banca Empresarial, Banca Corporativa y Filiales de Seguros y Afore.



INVERSIÓN TOTAL 2019

US\$

484,000

EVENTOS Y PROMOCIÓN

US\$

132,000

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

US\$

75,000

PRUEBAS DE CONCEPTO

US\$

77,000

EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO

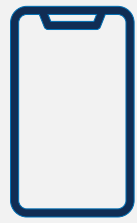
US\$

2,861,000

PAPERLESS
ECM - DIGITAL
TRANSFORMATION



PROYECTO	INICIO/ FIN DEL PROYECTO	BENEFICIOS A PARTIR DE 2017
Eventos y promoción Actividades que tienen como objetivo fomentar la innovación hacia los diferentes grupos de interés relacionados con la innovación, principalmente empleados y todo el ecosistema emprendedor.	2018 - a la fecha	<ul style="list-style-type: none">• <i>Showcase</i> de startups: promoción de startups con líneas de negocio para fomentar sinergias.• Hackathon Citibanamex de Inclusión Financiera.• Participación en Finnosummit 2019: posicionar al banco como el mejor para alianzas con Fintechs.
Education and training Capacitación del personal relacionado con funciones de innovación.	Continuo	Capacitaciones con promedio de 1.2 cursos por persona del equipo, incluyendo una maestría y un diplomado.
Pruebas de concepto Elaboración de diferentes soluciones con el objetivo de valorar la viabilidad técnica y funcional.	2018-2020	Elaboración de pruebas de concepto: Micro-créditos y Micro-seguros.
Paperless ECM - Digital Transformation Implementar todos los componentes necesarios para transformar cualquier proceso de papel a digital, incluyendo el expediente digital único del cliente.	2017-2019	Se espera un beneficio de 7 MM USD anuales de costo operativo y evitar uso de papel equivalente a 6 mil árboles al año y la gasolina de 14 viajes redondos a la luna.



3.4 Comercialización Responsable

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

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

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

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

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





3.4.1 Trato justo al cliente

En Citibanamex tenemos la responsabilidad común de garantizar que nuestras decisiones sean del interés de nuestros clientes, generen valor económico y que siempre sean responsables de manera sistemática; para ello nos apegamos a los más altos estándares de ética y conducta profesional en el trato con nuestros clientes siendo los productos apropiados para sus necesidades, funcionan adecuadamente y son fáciles de entender. De esta manera garantizamos que cumplimos con nuestra misión y valores.

Los responsables de negocios tienen la obligación de garantizar que el diseño y servicio de los productos presenten los principios del trato justo al cliente, y que la comunicación sea clara en este sentido. Existen procesos definidos para tales efectos y se cuenta con el apoyo de diferentes áreas que contribuyen a su cumplimiento.

En Citibanamex aplicamos el programa Treating Customers Fairly (TCF) de Citi, lanzado a nivel mundial en 2015, el cual establece el mandato de servir como un socio confiable para los clientes mediante la prestación responsable de servicios financieros para contribuir al crecimiento y el progreso económico.



EL OBJETIVO DEL PROGRAMA TCF ES ENTREGAR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONAN VALOR, CLARIDAD Y CONFIABILIDAD, GUIADOS BAJO UN PRINCIPIO DE FINANZAS RESPONSABLES QUE GARANTICE QUE:

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

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

El cumplimiento de los principios de trato justo al cliente es primordial para nosotros, para asegurar la confianza de los clientes, el público y los reguladores y nuestra capacidad de seguir haciendo negocios con ellos lo que impacta directamente a nuestra reputación.




3.4.2 Privacidad es responsabilidad

En Citibanamex tenemos el compromiso constante de proteger los datos personales de nuestros clientes, otorgando a los titulares el poder de autonomía y control sobre su información personal, de conformidad con los principios y las disposiciones normativas aplicables.

Cualquier cliente persona física (titular) que tenga alguna duda o inconformidad respecto al uso de sus datos personales, puede presentar una solicitud a través de los medios y mecanismos establecidos en el aviso de privacidad del vehículo legal correspondiente, para ejercer cualquiera de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (ARCO).

Para presentar esta solicitud se debe acreditar la identidad del titular o en su caso, la personalidad jurídica e identidad de su representante. Asimismo, la solicitud debe indicar el domicilio o medio para recibir notificaciones, la descripción clara y precisa de los datos personales que se traten, el derecho que se desea ejercer y qué es lo que se requiere, así como aquella información o documentación que pueda facilitar la localización de los datos personales

Internamente, la solicitud de derechos ARCO se canaliza al área de atención correspondiente, la cual cuenta con 20 días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, para dar respuesta al titular. La respuesta al titular se comunica ya sea vía correo electrónico (cuando así es requerido por el titular) o a través de la sucursal Citibanamex correspondiente. Este plazo puede ser ampliado una sola vez cuando resulte necesario.



Mantener y proteger la
confidencialidad y privacidad
de la información personal
es esencial para nosotros en
Citibanamex.



3.4.3 Responsabilidad publicitaria

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





3.4.4 Atención de las quejas de los clientes en Citibanamex

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

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

- Un mal comportamiento del empleado
- Problemas con el producto
- Prácticas de venta
- Tiempos de espera
- Violación a la ley

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

¿QUÉ SABEMOS DE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES?

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



¿POR QUÉ IMPORTAN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS?

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

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

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

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



LO QUE NECESITAN Y ESPERAN LOS CLIENTES:

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



¿QUÉ ESTÁ HACIENDO CITIBANAMEX PARA ATENDER CON LA MEJOR EXPERIENCIA LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES?

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

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

Toda atención oportuna a nuestros clientes nos genera clientes satisfechos y obtenemos:

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

Todos nuestros productos, servicios y programas reflejan nuestro compromiso de atender a nuestros clientes con justicia, valor, claridad y fiabilidad. Las quejas se registran y administran de manera tal que sea fácil de identificar y rastrear los posibles problemas en materia de trato justo por producto, servicio o actividad.

Desde hace dos años contamos con una política/estándar impulsada con el objetivo de tener una mejor calidad en la atención a los clientes, a través de los siguientes mecanismos:

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



¿QUÉ SON LA UNIDADES ESPECIALIZADAS (UNE)?

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) es una entidad del Gobierno Federal que, mediante el Buró de Entidades Financieras, integra y publica información referida a los servicios que ofrecen las instituciones financieras, sus comisiones, prácticas, sanciones administrativas y reclamaciones.

Las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios son áreas especializadas al interior de cada institución financiera cuyo objetivo es atender tus consultas, quejas y reclamaciones de forma directa e inmediata. Los usuarios pueden presentar su reclamación o aclaración ante la Unidad Especializada de la institución financiera, misma que dará respuesta en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

En Citibanamex contamos con Unidades Especializadas para la atención de nuestros clientes: 35 representantes UNE (Unidad Especializada), cuatro en la Ciudad de México y uno por cada estado de la República, los cuales se encuentran en capacitación constante sobre la normatividad y lineamientos internos.

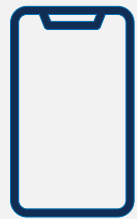
¿CÓMO ESTÁ CITIBANAMEX EN EL IDATU QUE PUBLICA CONDUSEF?

El Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) es una medida de atención y servicio que genera la CONDUSEF, a través del Buró de Entidad Federativa, que permite comparar el servicio que brindan los bancos al atender las reclamaciones/quejas (de acuerdo con su propia definición) de los usuarios de sus servicios.



Los canales de registro que ponemos a disposición de los clientes son:

- Presencialmente: sucursales.
- Telefónicamente: CAT (Centro de Atención Telefónica)
- Buzón Queremos Escucharte: queremosescucharte@banamex.com
- Unidad Especializada UNE
- Correo Electrónico: une@citibanamex.com



Desde hace cuatro años Citibanamex ha trabajado para resolver de manera oportuna las aclaraciones, reclamaciones y quejas, teniendo una mejora continua a lo largo de estos años.

Acorde con el sitio del regulador el volumen total de quejas al cierre de 2019 ante la CONDUSEF fue 28,050.

Las quejas pueden tener una resolución a favor del cliente o a favor del banco: A favor del cliente se resolvió el 53.1% y en contra el 46.9% con un tiempo promedio de respuesta de 39 días naturales. La atención de las quejas ha sido prácticamente al 100% en tiempo y forma.

A continuación, se presentan los indicadores de servicio al cliente según el IDATU 2019².



28

mil

VOLUMEN TOTAL
DE QUEJAS
ANTE CONDUSEF
AL CIERRE DE 2019¹

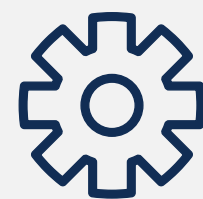
39

días

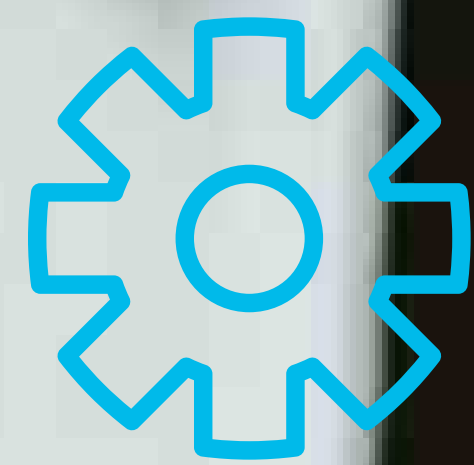
TIEMPO PROMEDIO
DE RESPUESTA

1 Nota: esta información es pública por el Buró de Entidades Financieras, https://www.buro.gob.mx/general_gob.php?id_sector=40&id_periodo=25

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



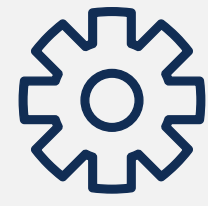
04



OPERACIONES Y CADENA DE VALOR

PACTO MUNDIAL
PRINCIPIO 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
PRINCIPIO 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
PRINCIPIO 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.





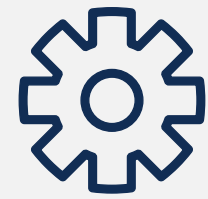
En Citibanamex basamos nuestro modelo de negocio en la sostenibilidad y establecimos como una de nuestras prioridades la reducción de nuestra huella ambiental operativa. Para ello, llevamos a cabo mejoras en la gestión de las instalaciones y la cadena de valor.

**META ODS****7.2**

De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

7.3

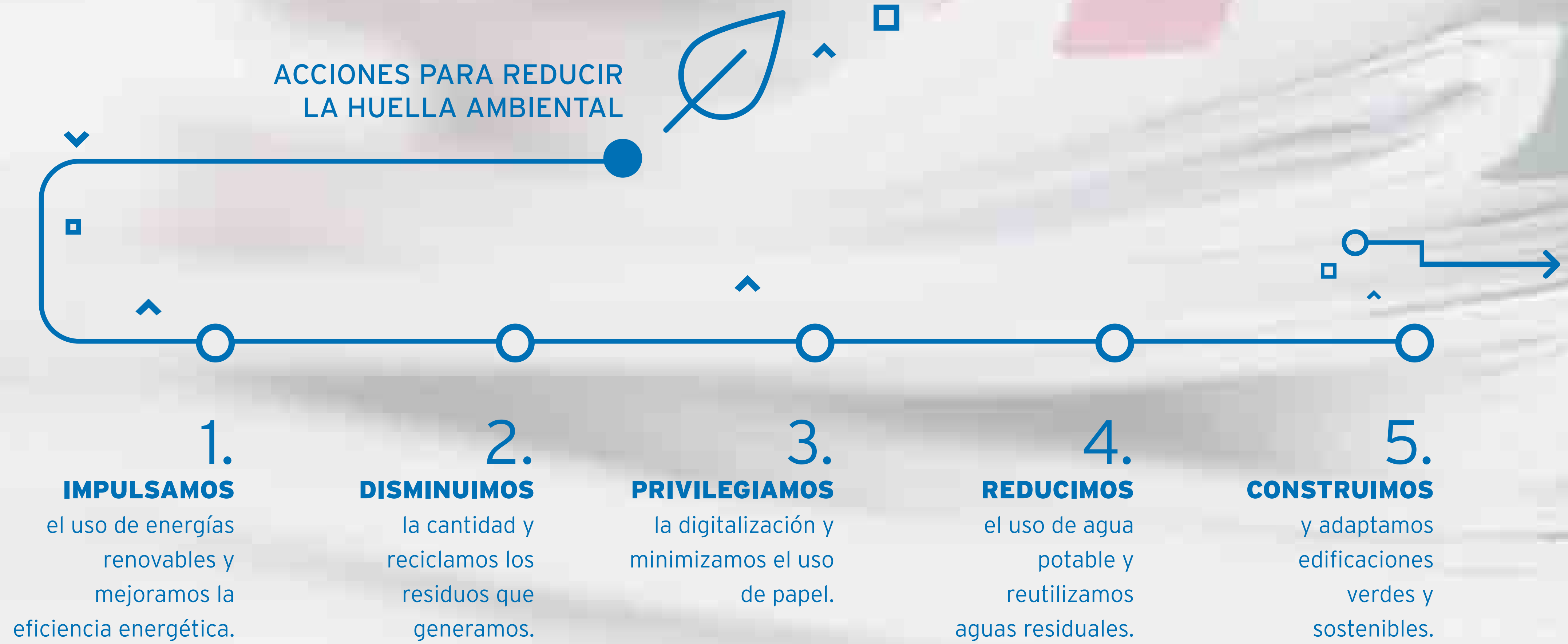
De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.



4.1 Reducción de nuestra huella ambiental

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

Como institución financiera, entre nuestras prioridades incluimos la reducción de nuestra huella ambiental operativa mediante las siguientes acciones:





En nuestro balance de indicadores de desempeño consideramos la intervención de los siguientes factores en nuestra huella ambiental:

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA HUELLA AMBIENTAL

REPORTE DE IMPACTO AMBIENTAL*	2017	2018	2019
Superficie ocupada (m²) (contractual)	1,037,530	1,025,886	1,075,179
Colaboradores al cierre de cada año (de acuerdo con lugares de trabajo registrados)	38,022	36,728	35,935
INDICADORES ABSOLUTOS			
Electricidad (GWh)	218.94	223.97	212.67
Calentamiento (vapor y agua)	-	-	-
Energía comprada (GWh) (alcance 2)	218.94	223.97	212.67
Gas LP (GWh)	3.40	2.94	2.44
Diésel (GWh)	4.80	4.52	5.63
Energía consumida (GWh) (alcance 1)	8.20	7.46	8.07
Energía total (GWh)	227.14	231.43	220.74
Reciclaje (ton)	1,176	1,159.34	1,035.78
Otros residuos (ton)	8,145	8,346.30	8,210.23
Total de residuos (ton)	9,321	9,505.64	9,246.01
Total de agua (m³)	805,156.35	759,199.97	817,347.52
EMISIONES CO ₂ E			
CO ₂ e directo (ton) (GHG, alcance 1)	2,183.12	1,992.16	2,157.26
CO ₂ e indirecto (ton) (GHG, alcance 2)	127,423.08	118,032.19	107,398.35
CO ₂ e total (ton)	129,606.20	120,024.35	109,555.61
CO ₂ e compensaciones por energía renovable (ton)	38,307.24	31,420.85	26,315.55
CO ₂ e neto (ton)	91,298.96	88,603.50	83,240.06
INDICADORES RELATIVOS			
KWh/superficie ocupada	218.92	225.59	205.31
KWh/colaboradores al cierre	5,973.91	6,301.19	6,142.76
CO ₂ e neto (ton)	91,298.96	88,603.50	83,240.06
CO ₂ e neto (ton)/superficie ocupada	0.088	0.086	0.077
CO ₂ e neto (ton)/colaboradores al cierre	2.40	2.41	2.32

* Estamos alineados al Protocolo de gases de efecto invernadero (GHG) -por las siglas en inglés de Greenhouse Gas Protocol- para medir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). La mayoría de nuestras emisiones de GEI son indirectas (alcance 2) y son emitidas durante la generación de la electricidad que adquirimos. Realizamos una actualización de las cifras totales de las emisiones (alcance 1 y 2), debido a que anteriormente ocupábamos para el cálculo los factores de emisión indicados por la Agencia internacional de energía (IEA) -por las siglas en inglés de International Energy Agency-; sin embargo, los hemos sustituido por los provenientes del Servicio Eléctrico Nacional. En el cálculo de las emisiones (alcance 2) consideramos la energía de origen renovable y fósil, de acuerdo con los estándares globales, de tal forma que también realizamos una actualización con respecto a la compensación por energía renovable de cada año.



4.1.1 Eficiencia energética y uso de energía renovable

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

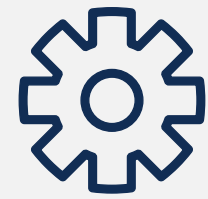
En 2014 nos convertimos en el primer banco en México en utilizar energía renovable para nuestras operaciones, gracias a un acuerdo con el Parque Eólico Dominica I, en San Luis Potosí. De acuerdo con una de nuestras metas globales y considerando los lineamientos de la iniciativa RE100, establecimos como objetivo un suministro de 100% de energía renovable (carbono neutral) para 2020, considerando el consumo de todas nuestras operaciones en el país.

Además, contamos con iniciativas internas para reducir el consumo energético, con lo cual buscamos continuamente mayores niveles de eficiencia en nuestras operaciones. Gracias a estas iniciativas abarcamos la actualización tecnológica y la optimización en el uso del espacio en nuestros inmuebles. A este trabajo también sumamos las iniciativas que tenemos en Citi Works y las actividades en las que involucramos a nuestros colaboradores y proveedores, entre ellas:

- Aprovechamos la luz natural en estancias, oficinas y estacionamientos, durante los horarios laborales.
- Apagamos la iluminación de dichas instalaciones en horarios no laborales.
- Instalamos sensores de luz en zonas de tránsito limitado.
- Establecimos horarios específicos para usar el aire acondicionado y realizamos ajustes a la temperatura de confort.
- Identificamos y dimensionamos adecuadamente los tableros eléctricos y equipos en nuestros inmuebles.
- Colocamos temporizadores para las marquesinas y en las áreas de los cajeros automáticos en las sucursales.
- Evaluamos nuevas tecnologías de iluminación para nuestras sucursales y oficinas.

En comparación con el año anterior, tuvimos una reducción de 5% en el consumo total de energía.





4.1.2 Emisiones de gases de efecto invernadero

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

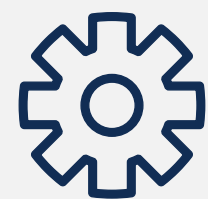
Durante 2019, el parque eólico que nos suministra energía renovable produjo más de 52.11 GWh, el equivalente para abastecer de energía a más de 10,000 hogares en México. Esto forma parte de los esfuerzos que realizamos para cumplir la meta de utilizar 100% energía renovable. Desde el inicio de sus operaciones, el parque eólico nos ha proveído 264.76 GWh.

En cuanto a la energía fósil, consumimos 160.56 GWh, el equivalente a la generación de 81,082.80 toneladas de dióxido de carbono (CO₂), conforme al factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional, de 0.505 toneladas CO₂/MWh, utilizado para realizar este reporte, por lo tanto, logramos una reducción ligada al suministro de energías renovables de 26,315.55 toneladas de CO₂ equivalente (CO₂e).

Para las emisiones de alcance 1, consideramos 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”, publicado en el Diario Oficial de la Federación, así como los potenciales de calentamiento global del Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC)¹.

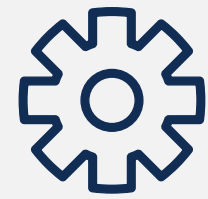
Para las emisiones de alcance 2, contabilizamos las emisiones de CO₂e, con base en el factor de emisión proveniente del Sistema Eléctrico Nacional. Cabe mencionar que el enfoque de consolidación para las emisiones totales es mediante el control operacional; para calcularlas consideramos los siguientes GEI: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) y óxido nitroso (N₂O).

¹ Por las siglas en inglés de Intergovernmental Panel on Climate Change.



Como parte de la transparencia y en cumplimiento con los requerimientos de la Ley General contra el Cambio Climático, presentamos un reporte anual de emisiones de GEI por conducto del Registro Nacional de Emisiones (RENE), en el cual son consideradas nuestras operaciones en todo el país. En 2019 llevamos a cabo la verificación del reporte conforme a nuestra información presentada en 2018. De manera exitosa hemos realizado esta práctica ante la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat), acción de suma importancia para la contabilidad total de emisiones en México.

Por otra parte, en 2019 contamos con una flota de 368 vehículos, lo que representa una disminución de 4% con respecto al año anterior. Debido a esto, estimamos una reducción de alrededor de 176 toneladas de CO₂e en este ámbito.



4.1.3 Gestión de residuos

301-1, 301-2, 301-3

Mediante actividades de prevención, reducción, reciclaje y reutilización, encaminamos nuestros esfuerzos para disminuir de manera considerable la generación de desechos.

A través de este programa separamos, retiramos y aprovechamos el material utilizado en oficinas, sucursales y bodegas. El reciclaje es llevado a cabo en las principales sedes de la Ciudad de México, donde están ubicados más de la mitad de nuestros colaboradores. Para lograr el éxito de esta iniciativa, creamos estaciones de separación en las áreas comunes y oficinas, donde clasificamos los desechos de manejo especial y los residuos sólidos urbanos, los cuales canalizamos para su correcta disposición. De esta manera, optimizamos el uso del espacio en los inmuebles.

En comparación con el año anterior, tuvimos una reducción de 2% de la generación y envío de desechos a rellenos sanitarios. Asimismo, logramos reciclar más de 1,000 toneladas de residuos y ahorramos cerca de 435,000 KW de energía eléctrica, 15 millones de litros de agua y 145 toneladas de GEI.

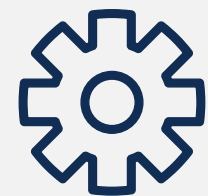
Para llevar a cabo esta iniciativa, colaboramos con aliados estratégicos, como Recupera, Grupo Promesa, SODEXO, Lexmark e ISS Facility Services. Gracias a la colaboración con Grupo Promesa, tuvimos un programa de educación ambiental en el que participaron 400 colaboradores. Por otro lado, con Lexmark recolectamos en total 5,427 cartuchos de tóner vacíos (4,815 en el área Banco, 519 en Afore y 93 en Seguros). Entre los componentes, recuperamos tóner,

circuitos, cartón, plástico, aluminio y otros metales que son aprovechados para su reincorporación en la cadena de producción de nuevos cartuchos.

CONSUMO DE PAPEL

Uno de los materiales que más utilizamos en las instituciones del sector financiero es el papel, por lo que consideramos muy importante reducir este insumo, no solo en cuestión de sostenibilidad, sino también como parte de nuestra estrategia de digitalización.





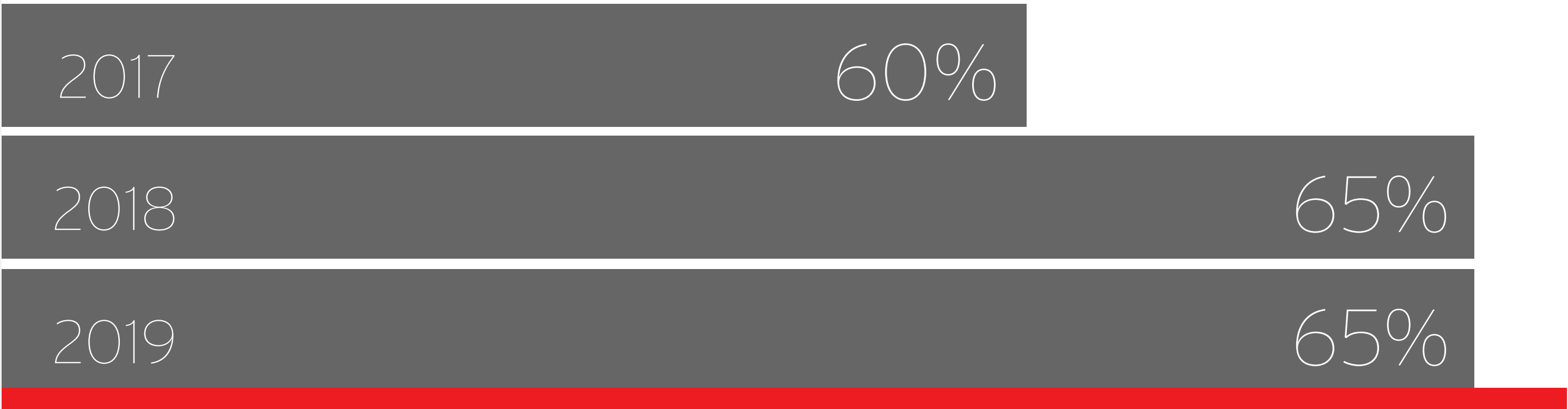
Para 2025 tenemos la meta de reducir el consumo de papel en un 40%, tomando como base las cifras de 2012. Para lograr este objetivo, identificamos aquellos procesos en los que dicho material es ampliamente demandado:

a) Consumo de hojas en estados de cuenta:

Promovemos que los clientes reciban sus estados de cuenta en formato digital vía correo electrónico. Además, actualmente les damos la posibilidad de obtener sus estados de cuenta de los meses anteriores en la banca electrónica de Citibanamex: Bancanet, con lo que además se ha facilitado la consulta de información. A la fecha hemos tenido resultados exitosos.

Aunado a esto, continuamos desarrollando estrategias de optimización para utilizar al máximo cada hoja enviada.

A continuación, mostramos la evolución del porcentaje de penetración los estados de cuenta electrónicos (e-statement):



b) Consumo de hojas en sucursales:

Aunque no hemos logrado la disminución esperada en el consumo de papel bond en nuestras sucursales, dimos inicio a una fuerte estrategia de digitalización en el proceso de apertura de cuentas, para volverlo completamente digital y sin uso de papel.





4.1.4 Certificación de inmuebles

Nos hemos comprometido con la innovación y la sostenibilidad en nuestras instalaciones. Para ello, implementamos diferentes acciones tanto en las sucursales como en los corporativos.

Buscamos adaptar prácticas y tecnologías con las cuales podamos ser más eficientes en el desempeño ambiental. Esto nos brinda la oportunidad de obtener certificaciones internacionales para nuestros inmuebles, como el sistema de Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental (LEED) , creado por el Consejo de Edificación Sustentable de Estados Unidos de América (U.S. Green Building Council).

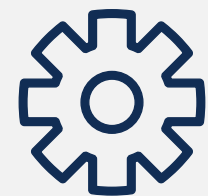
Procuramos seguir los estándares de LEED para fomentar el diseño y la construcción de edificios sostenibles considerando diversos criterios, que abarcan desde los materiales utilizados, el uso eficaz de los recursos, el consumo de agua y de energía, hasta aspectos de calidad de los espacios interiores.

En 2019 logramos que 10% del total de nuestra superficie en metros cuadrados tenga algún nivel de la certificación LEED:

CERTIFICACIÓN LEED

INMUEBLE	AÑO	CERTIFICACIÓN
Data Center Querétaro	2011	Oro
Centro Secundario en Metepec	2016	Plata
Moras #850	2018	Oro
Pedregal #24	2019	Platino
Centro Primario Revolución (primera fase)	2019	Oro





4.2 Compromiso con nuestros proveedores

102-9, 102-10

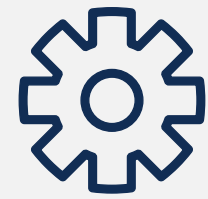
Tenemos el firme compromiso de brindar un trato digno e impulsar buenas prácticas ambientales y sociales con todos los proveedores que integramos a nuestra cadena de suministro, como una de las muchas maneras en las que buscamos promover el desarrollo económico del país y, con esto, el progreso de las comunidades.

En nuestro balance de relación con los proveedores consideramos los siguientes indicadores:

COMPROMISO CON PROVEEDORES

	2017	2018	2019
Número de proveedores	409	258	383
Proveedores nacionales	85%	90%	95%
Proveedores extranjeros	15%	10%	5%
Valor monetario estimado de los pagos realizados a nuestros proveedores	\$31 MM USD	\$26.2 MM USD	\$17.9 MM USD





4.2.1 Gestión de proveedores

Contamos con un riguroso procedimiento de gestión de proveedores. Desde la selección y durante todo el tiempo que mantenemos la relación comercial, implementamos una serie de políticas para asegurar que el proceso sea llevado de la mejor manera. Entre estas políticas incluimos temas de accesibilidad y diversidad, así como el rechazo al trabajo infantil, labores forzadas, trata de personas, entre otros.

En nuestra relación vigente de políticas de compra incluimos:

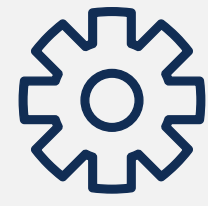
- Código de conducta (Code of Conduct)
- Estándares para proveedores (Citi Standards for Suppliers)
- Declaración de derechos humanos (Statement on Human Rights)
- Política de manejo del gasto (Citi Expense Management Policy - CEMP)
- Política y estándares de administración de proveedores (Third Party Management Policy and Standards - TPM)
- Política de contratación de proveedores locales
- Política de antilavado de dinero (Global Anti-Money Laundering Policy - AML)
- Política de antisoborno y corrupción (Anti-Bribery and Corruption Policy - AB&C)
- Política de manejo del riesgo operacional (Operational Risk Management Policy)

Al recibir los requerimientos para la compra de productos o servicios, ejecutamos procesos competitivos para los cuales invitamos a proveedores potenciales a participar, validando que cumplan con los requisitos y estándares de Citi.



Con un enfoque global, consideramos nuestro abastecimiento responsable como una parte crítica para contribuir al progreso sostenible, por lo cual establecemos altos estándares de rendimiento en la cadena de suministro. Procuramos integrar esta cadena con proveedores nacionales o locales de las diferentes categorías de productos o servicios.



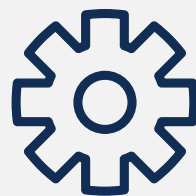


Tenemos el firme compromiso de brindar un trato digno e impulsar buenas prácticas ambientales y sociales entre los proveedores que componen nuestra cadena de suministro, como una de las muchas maneras con las que buscamos promover el desarrollo económico del país y de sus comunidades.

Al realizar la selección de proveedores, documentamos las condiciones comerciales mediante un contrato y el anexo correspondiente. Asimismo, emitimos la orden de compra a través del sistema P2P para que sea recibida por el proveedor. Después de que son entregados los productos o servicios, debemos contar con una recepción realizada por los usuarios finales en el sistema para poder cargar su factura en el portal correspondiente y proceder con el proceso de pago. Como variación, a partir de 2017 hemos implementado de manera completa la Política de administración de proveedores (TMP)¹.

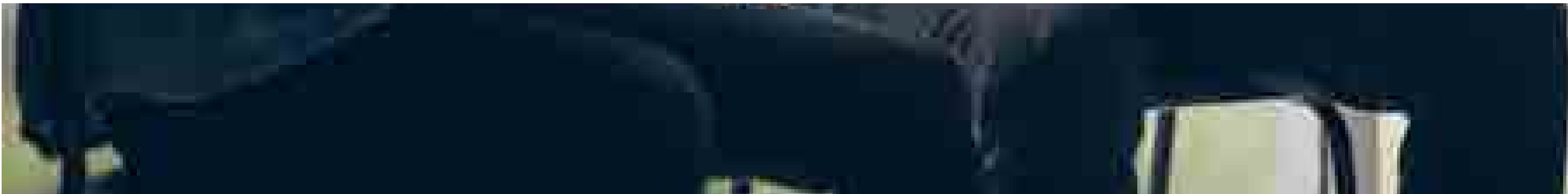


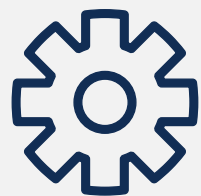
¹ Por las siglas en inglés de Third Party Management.



A lo largo del proceso de selección de proveedores llevamos a cabo las siguientes acciones:

1 DESARROLLO/EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL ÁREA USUARIA	<ul style="list-style-type: none">- Definir los requerimientos y especificaciones.- Recomendar especificaciones alternativas o sustituciones.- Identificar oportunidades de estandarización.- Formar al equipo de proyecto de adquisición (procurement).- Definir un plan preliminar para el proyecto.
2 DESARROLLO DE PERFIL INTERNO	<ul style="list-style-type: none">- Recopilar y validar la información de gastos con los negocios.- Documentar las relaciones de proveedores existentes.- Analizar los contratos existentes y precios.- Compilar los datos de desempeño de proveedores existentes.- Identificar cualquier restricción de compra.-Crear un pronóstico inicial de ahorros en la plataforma electrónica de contratación de servicios (<i>eSourcing</i>).
3 EVALUACIÓN DE MERCADO DE SUMINISTRO	<ul style="list-style-type: none">- Analizar la competencia en el mercado y el poder de compra de la empresa.- Entender las tendencias del mercado y la estructura de costos.- Evaluar y documentar el criterio de selección del proveedor.- Evaluar la base global de proveedores incluyendo las relaciones con ellos.- Identificar y evaluar a proveedores potenciales y compilar una lista de proveedores calificados.
4 DESARROLLO DE ESTRATEGIA DE COMPRAS	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollar la estrategia y completar el documento de estrategia de Sourcing.- Considerar los elementos del modelo de Costo Total de Propiedad (TCO)¹.- Alinear la estrategia a las condiciones del mercado.- Racionalizar, de ser posible, la base de proveedores.- Agrupar o desagrupar los requerimientos conforme a la estructura del mercado.- Documentar y aprobar la estrategia de sourcing.- Actualizar el pronóstico de ahorros con información detallada de gasto y costo.
5 INTERACCIÓN CON PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none">- Determinar las capacidades mínimas requeridas y detallar las especificaciones.- Conducir el proceso de solicitud de información (RFI)², si aplica.- Determinar la lista de proveedores para el concurso competitivo.- Definir el tiempo y alcance para el concurso competitivo.- Estructurar la solicitud de propuesta (RFP)³ y subasta.- Conducir el evento competitivo.- Evaluar las respuestas al RFP y los resultados de la subasta.





**6
NEGOCIACIÓN Y SELECCIÓN
DE PROVEEDORES**

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

**7
IMPLEMENTACIÓN
DE ACUERDOS**

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

**8
MONITOREO DE
CONTRATOS/RENDIMIENTO
DE PROVEEDORES**

- Administrar los mecanismos para el seguimiento del desempeño de los proveedores.
- Monitorizar el gasto no conforme.
- Comunicar los resultados de desempeño y calidad.
- Controlar la caducidad de los contratos.

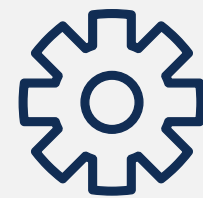
1 Por las siglas en inglés de Total Cost of Ownership.
2 Por las siglas en inglés de Request for Information.
3 Por las siglas en inglés de Request for Proposal.





Asimismo, realizamos los siguientes pasos en el proceso de abastecimiento al pago (source to pay):





4.2.2 Abastecimiento responsable

Reconocemos la importancia de involucrar a nuestros proveedores en la estrategia de negocio mediante diversas acciones.

CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

En 2013 creamos el primer cuestionario de responsabilidad corporativa (CRQ)¹ con 10 preguntas en torno a temas de gobierno, ambientales y sociales, el cual fue aplicado a 100 proveedores. Posteriormente, en 2015, de la mano de nuestra matriz, generamos un cuestionario estandarizado de 15 preguntas respecto a los mismos temas. Este cuestionario fue aplicado en todos los países donde operamos con un valor inicial de 5% en todos los concursos competitivos para seleccionar productos o servicios.

CLÁUSULAS EN CONTRATOS

Comenzamos a incluir cláusulas específicas sobre temas ambientales en los contratos con algunos proveedores, principalmente con aquellos que trabajan dentro de las instalaciones.

En el área de compras, dentro de la categoría de Facilities –atención al área de inmuebles del banco–, comenzamos a contemplar temas como la reducción del uso de energía en generadores y sistemas de aire acondicionado. De igual manera, impulsamos la construcción de edificios con certificación LEED; entre estas instalaciones destacan: Data Center, oficinas y sucursales. En lo anterior incluimos la compra de productos 100% reciclables y reutilizables, como mobiliario, luminarias, alfombras, pintura, muros falsos, etcétera.



En 2018, aplicamos el cuestionario a 490 proveedores y aumentamos a 10% el valor del CRQ en el proceso de selección. En México fuimos el primer país de la región donde se implementó este lineamiento global.



DESARROLLO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

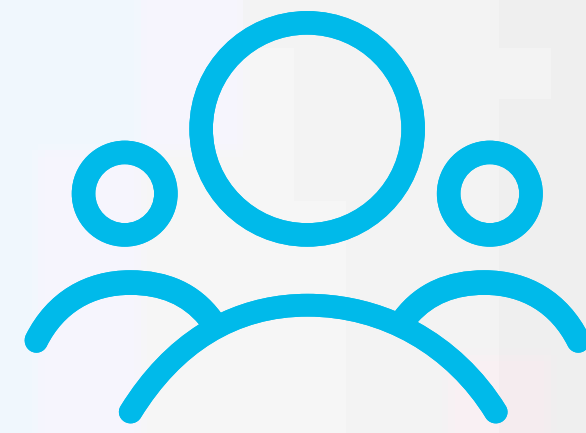
Para cumplir las metas de desarrollo de la cadena, mediante nuestro equipo de compras buscamos garantizar la aplicación de políticas y estándares globales.

En este contexto, destacamos nuestro compromiso público para incrementar el número de empresas proveedoras que son lideradas por mujeres. En México, implementamos esta estrategia desde 2018, año en que el gasto para este rubro fue de más de 34.5 millones de dólares. Al cierre de 2019, este indicador aumentó a 49.7 millones de dólares.

Mediante esta práctica buscamos alinearnos con el movimiento mundial Women Owned, promovido por la organización WEConnect International. Como meta global para 2020, queremos alcanzar los 100 millones de dólares.



05



NUESTROS COLABORADORES

PACTO MUNDIAL
PRINCIPIO 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
PRINCIPIO 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
PRINCIPIO 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
PRINCIPIO 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.





En Citibanamex nos aseguramos de propiciar las mejores condiciones laborales para todos nuestros colaboradores en un ambiente de respeto, desarrollo y bienestar, gestionado por las diferentes iniciativas del área de Recursos Humanos.

Estamos posicionados como una de las empresas más atractivas para trabajar dentro del sector financiero, ya que contribuimos al desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores y reafirmamos el compromiso a favor de la diversidad e igualdad de oportunidades.





**PACTO
MUNDIAL**

PRINCIPIO 3
Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical, así como el derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4
Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

PRINCIPIO 5
Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

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

ODS



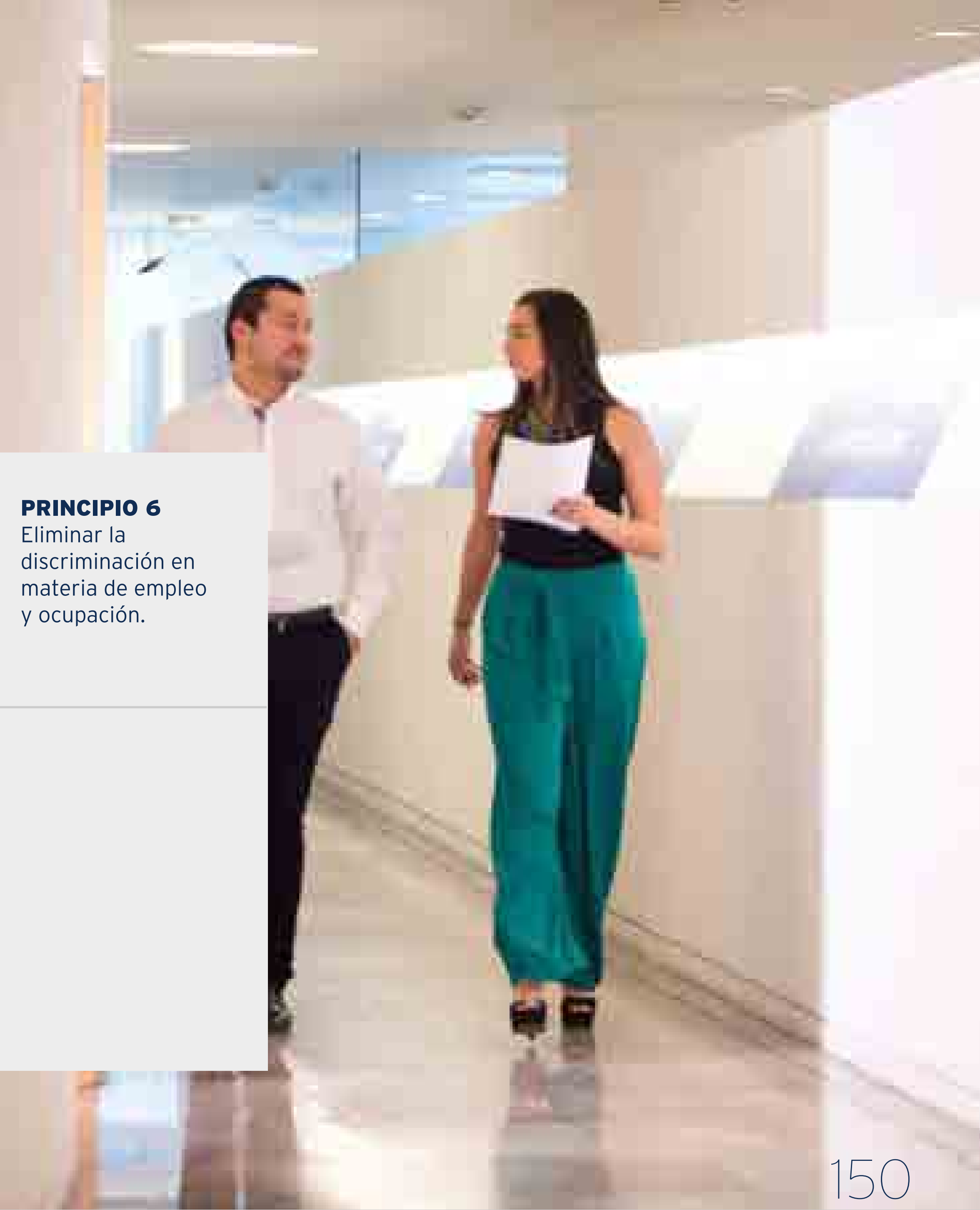
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.



Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.





5.1 Demografía laboral

102-7, 102-8

Al cierre de 2019, nuestra fuerza laboral se conformaba por 35,935 colaboradores, distribuidos por jornada y área de la siguiente manera:

COLABORADORES POR JORNADA

JORNADA	2017		2018		2019	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Tiempo completo	37,945	100	36,728	100	35,917	99.95
Tiempo parcial	0	0	0	0	18	0.05
Total	37,945	100	36,728	100	35,935	100

COLABORADORES POR ÁREA

ÁREA	2017		2018		2019	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
GCB	32,992	86.99	32,101	87.40	29,981	83.43
ICG	1,419	3.74	1,383	3.77	2,688	7.48
Tenedoras	17	0.04	0	0	2	0.01
Operaciones y Tecnología	886	2.34	898	2.44	802	2.23
Funciones Globales	2,613	6.89	2,346	6.39	2,462	6.85
Total	37,945	100	36,728	100	35,935	100





5.1.1 Empleabilidad nacional

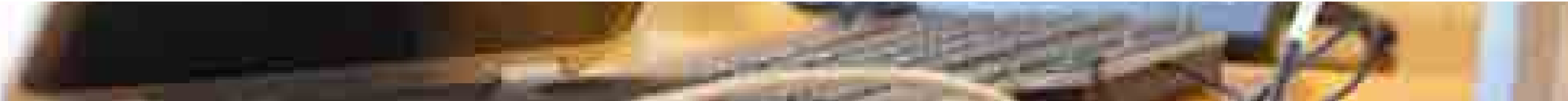
Tenemos un gran equipo de colaboradores ubicados en todo el país, distribuidos de la siguiente forma:

COLABORADORES POR DIVISIÓN, ENTIDAD FEDERATIVA Y GÉNERO

DIVISIÓN / ENTIDAD FEDERATIVA	2018					2019				
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
Centro	1,595	57.87	1,161	42.13	2,756	1,617	59.25	1,112	40.75	2,729
Aguascalientes	125	56.56	96	43.44	221	126	58.60	89	41.40	215
Estado de México	147	63.91	83	36.09	230	141	63.51	81	36.49	222
Guanajuato	580	52.54	524	47.46	1,104	587	53.61	508	46.39	1,095
Hidalgo	258	68.25	120	31.75	378	256	68.09	120	31.91	376
Querétaro	223	54.39	187	45.61	410	235	55.95	185	44.05	420
San Luis Potosí	200	63.90	113	36.10	313	208	67.53	100	32.47	308
Zacatecas	62	62	38	38	100	64	68.82	29	31.18	93
Golfo peninsular	1,492	56.82	1,134	43.18	2,626	1,443	57.33	1,074	42.67	2,517
Campeche	84	54.19	71	45.81	155	80	54.05	68	45.95	148
Quintana Roo	160	61.07	102	38.93	262	148	57.36	110	42.64	258
Tabasco	241	59.95	161	40.05	402	229	59.79	154	40.21	383
Veracruz	800	57.39	594	42.61	1,394	775	58.31	554	41.69	1,329
Yucatán	207	50.12	206	49.88	413	211	52.88	188	47.12	399
Área metropolitana	9,256	46.61	10,603	53.39	19,859	9,272	47.18	10,379	52.82	19,651
Ciudad de México	7,483	46	8,729	54	16,212	7,277	46.87	8,248	53.13	15,525
Estado de México	1,773	49	1,874	51	3,647	1,995	48.35	2,131	51.65	4,126



DIVISIÓN / ENTIDAD FEDERATIVA	2018				2019					
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
Noroeste	1,565	65.37	829	34.63	2,394	1,489	65.42	787	34.58	2,276
Baja California Norte	493	60.2	326	39.8	819	445	57.72	326	42.28	771
Baja California Sur	137	64.62	75	35.38	212	138	66.99	68	33.01	206
Sinaloa	525	69.17	234	30.83	759	498	70.84	205	29.16	703
Sonora	410	67.88	194	32.12	604	408	68.46	188	31.54	596
Norte	1,894	53.76	1,629	46.24	3,523	1,814	52.43	1,519	45.57	3,333
Chihuahua	398	63.17	232	36.83	630	372	63.70	212	36.30	584
Coahuila	274	58.17	197	41.83	471	265	59.95	177	40.05	442
Durango	102	64.56	56	35.44	158	90	62.50	54	37.50	144
Nuevo León	751	45.19	911	54.81	1,662	737	46.32	854	53.68	1,591
Tamaulipas	369	61.3	233	38.7	602	350	61.19	222	38.81	572
Occidente	1,535	52.69	1,378	47.31	2,913	1,542	54.33	1,296	45.67	2,838
Colima	95	50.8	92	49.2	187	91	50.84	88	49.16	179
Jalisco	950	50.61	927	49.39	1,877	972	52.34	885	47.66	1,857
Michoacán	404	57.63	297	42.37	701	395	59.85	265	40.15	660
Nayarit	86	58.11	62	41.89	148	84	59.15	58	40.85	142
Sur	1,498	56.38	1,159	43.62	2,657	1,463	56.46	1,128	43.54	2,591
Chiapas	190	48.1	205	51.9	395	191	49.87	192	50.13	383
Guerrero	240	60.61	156	39.39	396	220	60.94	141	39.06	361
Morelos	235	60.26	155	39.74	390	241	61.17	153	38.83	394
Oaxaca	262	63.75	149	36.25	411	244	61.62	152	38.38	396
Puebla	529	53.27	464	46.73	993	525	53.30	460	46.70	985
Tlaxcala	42	58.33	30	41.67	72	42	58.33	30	41.67	72
Total México	18,835	51.28	17,893	48.72	36,728	18,640	51.87	17,295	48.13	35,935





5.1.2 Tipo de contrato

102-41

Contamos con un contrato colectivo de trabajo, un reglamento interno de trabajo y contratos individuales de trabajo, los cuales celebramos con nuestros colaboradores en estricto apego a la regulación laboral mexicana.

Tenemos estructurada nuestra plantilla laboral de la siguiente manera:

COLABORADORES	2017		2018		2019	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Base	6,501	17.13	6,008	16.36	4,187	11.65
Mujeres	3,739	57.51	3,533	58.8	2,490	59.47
Hombres	2,762	42.49	2,475	41.2	1,697	40.53
Confianza	31,444	82.87	30,720	83.64	31,748	88.35
Mujeres	15,661	49.81	15,302	49.81	16,150	50.87
Hombres	15,783	50.19	15,418	50.19	15,598	49.13
Total	37,945	100	36,728	100	35,935	100



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Durante 2019, garantizamos el derecho a la libre asociación de 4,187 colaboradores, el equivalente a 11.65% del total de nuestra plantilla. Mantenemos una relación de plena confianza con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco Nacional de México y el personal sindicalizado, sujeto a un contrato colectivo, conforme al marco regulatorio de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo y el contrato colectivo de trabajo vigente.

Reconocemos expresamente al Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco Nacional de México como único titular del contrato colectivo de trabajo, en representación del interés profesional de todo el personal sindicalizado.



También contamos con representantes sindicales en todo el país y con ellos mantenemos una relación de confianza mutua, respeto y cordialidad.



5.2 Diversidad e igualdad de oportunidades

405-1, 405-2

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

Tenemos el compromiso de ser una compañía con una fuerza laboral tan variada como nuestros clientes y las comunidades a las que servimos, lo que nos da una ventaja competitiva.



META ODS 8.5

De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo

Decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

Por ello, hemos conformado nuestra estrategia de diversidad a partir de un modelo de cinco afinidades, cada una con acciones determinadas y estrategias lideradas por el Senior Management de la organización; estas son:





Asimismo, creamos y reactivamos los sitios de colaboración virtual para compartir información, escuchar opiniones y generar reflexiones en torno a la diversidad e inclusión a partir de las afinidades de nuestros colaboradores.

Además, en 2019 impulsamos este esfuerzo mediante las siguientes iniciativas:

- Organizamos la sesión virtual “Sensibilización sobre sesgos inconscientes”, impartida por Pearn Kandola, con el objetivo de crear una cultura incluyente libre de discriminación, en la que valoremos el talento de todos los colaboradores y brindemos igualdad de oportunidades.
- Realizamos listas de candidatos para la diversidad (*diverse slates*) y paneles de entrevista para asegurar la inclusión de las mujeres.
- Difundimos permanentemente contenidos para impulsar la inclusión de las mujeres, personas con discapacidad, miembros de la comunidad LGBTI+, familias y adultos mayores, por medio de distintos canales: El Despertar (juntas diarias en sucursales), Revista Citibanamex (mensual) y Boletín de Recursos Humanos (semanal).

FORO DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Nos hemos comprometido con la diversidad para fundamentar los valores de nuestra cultura organizacional y, de esta manera, guiar nuestras acciones. Durante el último año, hemos impulsado la diversidad mediante la creación de un lugar de trabajo transparente e inclusivo. Si bien nos falta mucho por hacer, estamos orgullosos de hacia dónde nos dirigimos.

Con el objetivo de promover, impulsar y afianzar los valores esenciales de nuestra cultura organizacional, durante octubre realizamos una serie de actividades en el marco del Foro de Diversidad e Inclusión con enfoque en dos afinidades:

a) **Personas con discapacidad (*Disability Affinity*):**

Reiteramos nuestro compromiso por crear entornos para la atracción, retención y promoción del mejor talento, a partir de ir capitalizando sus distintas capacidades. Con relación a este tema, organizamos la Feria de inclusión laboral para personas con discapacidad, los días 15 y 16 de octubre. Asimismo, el día 21, fuimos anfitriones de la ponencia de Jorge Font titulada: “Diferentes discapacidades, un conjunto de fortalezas”.



b) Las familias importan (*Families Matter Affinity*):

Conscientes de las necesidades de nuestros colaboradores nos comprometemos a brindarles el apoyo necesario para lograr un equilibrio de vida entre el ámbito laboral y personal. Tomamos en cuenta a sus familias y les ofrecemos soporte a lo largo de las diferentes etapas de su vida -nacimiento o adopción de hijos, matrimonio, divorcio, etc.-, a través de la promoción e implementación de políticas, beneficios y programas de apoyo, tanto para ellos, como para sus familias.

En esta línea, el 14 de octubre llevamos a cabo el panel “Retos y necesidades de las nuevas realidades en las familias mexicanas”, en el que hicimos visible nuestra postura en diferentes temas, por ejemplo, el reconocimiento de distintos modelos familiares, como la homoparentalidad y la monoparentalidad, así como el valor de las personas mayores en las familias. Adicionalmente, el 22 de octubre fuimos anfitriones de la ponencia “Tendencias y desafíos del *parenting* en la actualidad”, impartida por Verónica Gutiérrez, directora de Parenting Global.

Asimismo, reconocemos el valor de la diversidad y la promovemos entre nuestros equipos, convencidos de que nos hacemos mejores como organización si fomentamos la creatividad y la innovación, con lo cual ayudamos a impulsar el crecimiento y el progreso de todos.

Buscamos promover un entorno en el que cada uno de nuestros colaboradores se sienta libre de ser como es y buscamos ayudarlos a alcanzar su mayor potencial, tanto en el trabajo como en el ámbito personal.





5.2.1 Generaciones

Queremos fortalecer a nuestra organización con el talento y la experiencia de personas de todas las generaciones, con el fin de complementar sus habilidades desde diferentes perspectivas.

Para ello, formamos un equipo de colaboradores pertenecientes a distintas edades y generaciones:

PORCENTAJE DE COLABORADORES POR GENERACIÓN Y GÉNERO

GENERACIÓN	2018			2019		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Millennials	65.00	63.53	64.28	63.73	62.50	63.14
Generación X	31.75	30.98	31.38	32.59	31.45	32.04
Baby boomers	3.25	5.49	4.34	3.68	6.05	4.82

COLABORADORES POR EDAD

EDAD	2019			
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
18-25	4,131	11.50	13,352	37.16
26-30	9,221	25.66		
31-35	8,015	22.30	19,866	55.28
36-40	5,353	14.90		
41-50	6,498	18.08		
Más de 50	2,717	7.56	2,717	7.56
Total	35,935	100	35,935	100



META ODS 8.6
Para 2020, reducir sustancialmente la proporción de jóvenes que no están empleados, no cursan estudios y no reciben capacitación.



COLABORADORES POR EDAD Y CATEGORÍA LABORAL

EDAD	EMPLEADOS (÷C8)				PROFESIONALES (C9-C11)				MANDOS MEDIOS (C12-C13)				DIRECTORES (÷C14)			
	NÚMERO	% NÚMERO		% NÚMERO		% NÚMERO		% NÚMERO		% NÚMERO		% NÚMERO		% NÚMERO		
18-24	3,635	17.98	10,371	51.30	479	4.51	2,591	24.37	17	0.41	387	9.22	0	0	3	0.34
25-29	6,736	33.32			2,112	19.87			370	8.81			3	0.34		
30-34	4,473	22.12			2,584	24.31			883	21.03			75	8.44		
35-39	2,301	11.38	9,028	44.65	2,042	19.21	7,076	66.57	867	20.65	3,120	74.32	143	16.08	642	72.22
40-49	2,254	11.15			2,450	23.05			1,370	32.64			424	47.69		
Más de 50	819	4.05	819	4.05	963	9.06	963	9.06	691	16.46	691	16.46	244	27.45	244	27.45
Total	20,218	100	20,218	100	10,630	100	10,630	100	4,198	100	4,198	100	889	100	889	100



PROGRAMA IMPULSO CITIBANAMEX

Para cumplir uno de nuestros objetivos principales (META ODS 8.6), nos esforzamos en atraer el talento de jóvenes mexicanos recién egresados de la universidad y les damos la oportunidad de ser parte de los equipos de Banca Comercial y de Consumo, Operaciones y Tecnología, Finanzas, Riesgo, Recursos Humanos, Cumplimiento y Control, y Legal.

Dentro de este programa de inclusión laboral, no solicitamos experiencia previa a los candidatos, ya que para designar los puestos nos basamos en sus aptitudes y actitudes. Otorgamos a los seleccionados una posición de tiempo completo con un contrato temporal de 3 meses a prueba, directo con la empresa. Una vez terminado este periodo, evaluamos su desempeño y, en caso de resultar satisfactorio, les ofrecemos una posición fija.

5.2.2 Mujeres

Estamos comprometidos con el crecimiento profesional y la participación de todos nuestros colaboradores en la toma de decisiones.

COLABORADORES POR GÉNERO

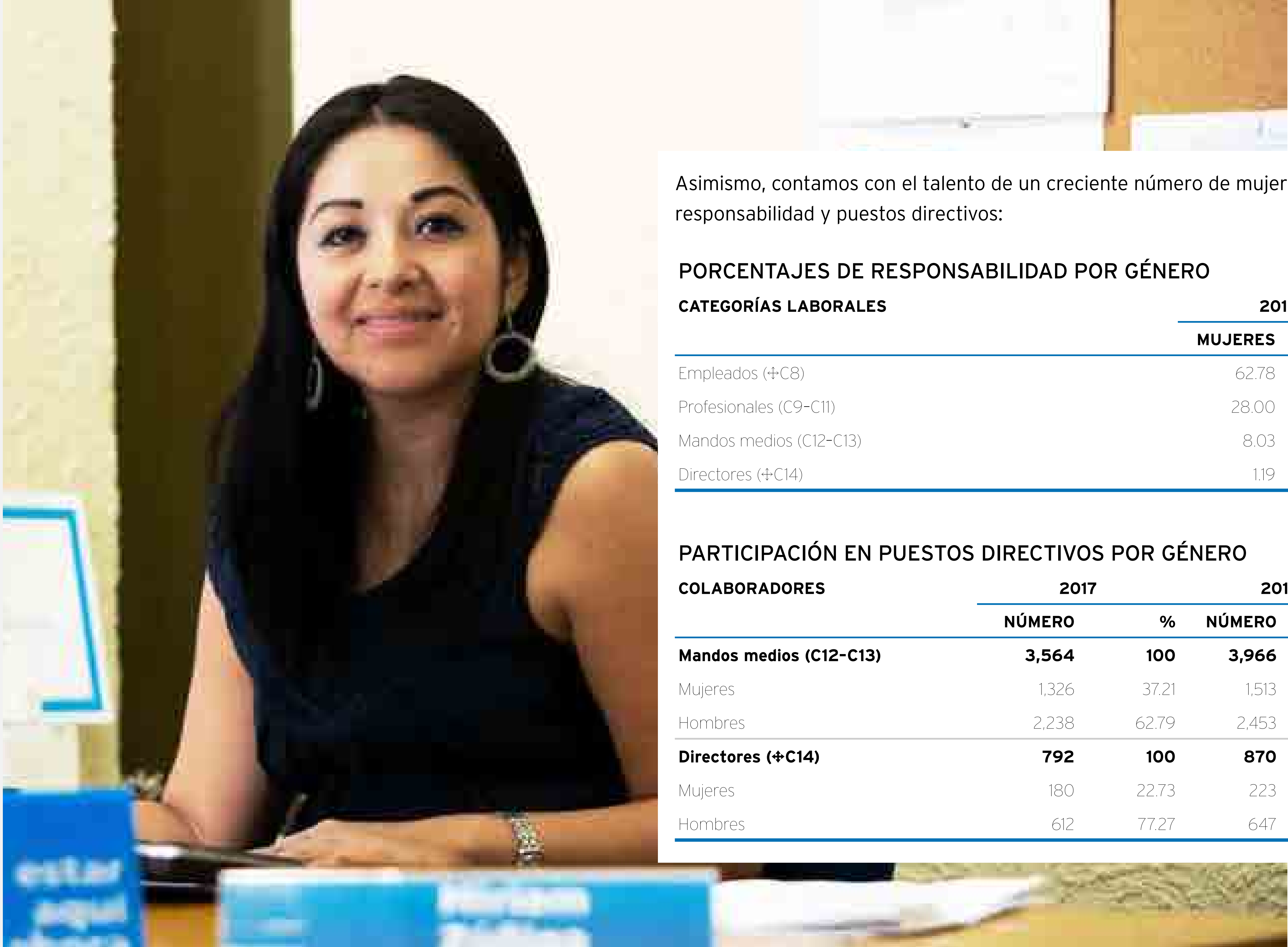
GÉNERO	2017		2018		2019	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Hombres	18,545	48.87	17,893	48.72	17,295	48.13
Mujeres	19,400	51.13	18,835	51.28	18,640	51.87
Total	37,945	100	36,728	100	35,935	100

51.87 %
MUJERES

48.13 %
HOMBRES



META ODS 5.5
Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres, así como la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles de decisión de la vida política, económica y pública.



Asimismo, contamos con el talento de un creciente número de mujeres en posiciones de responsabilidad y puestos directivos:

PORCENTAJES DE RESPONSABILIDAD POR GÉNERO

CATEGORÍAS LABORALES	2018		2019	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Empleados (⚡C8)	62.78	50.25	62.45	49.59
Profesionales (C9-C11)	28.00	32.43	27.49	31.84
Mandos medios (C12-C13)	8.03	13.71	8.67	14.93
Directores (⚡C14)	1.19	3.63	1.39	3.64

PARTICIPACIÓN EN PUESTOS DIRECTIVOS POR GÉNERO

COLABORADORES	2017		2018		2019	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Mandos medios (C12-C13)	3,564	100	3,966	100	4,198	100
Mujeres	1,326	37.21	1,513	38.15	1,616	38.49
Hombres	2,238	62.79	2,453	61.85	2,582	61.51
Directores (⚡C14)	792	100	870	100	889	100
Mujeres	180	22.73	223	25.63	259	29.13
Hombres	612	77.27	647	74.37	630	70.87



En el marco del Día Internacional de la Mujer, en marzo llevamos a cabo una serie de acciones y eventos para impulsar la equidad de género. Además, difundimos información mediante una estrategia de comunicación constante sobre el valor del talento de las mujeres y el trabajo colaborativo entre mujeres y hombres. De igual forma, en 2019 publicamos la guía de aliados para la equidad de género con recomendaciones específicas sobre cómo apoyar en las actividades diarias.

CONSEJO DE MUJERES

Con la finalidad de impulsar la equidad de género, en 2011 creamos el Consejo de Mujeres, conformado actualmente por 52 directivos con un propósito compartido: estimular el desarrollo de las mujeres en la institución e incrementar su participación en los puestos directivos.

Líder global:

Jane Fraser/Gavin Michael.

Líder regional:

Ana María Rojas/Francisco Tobías.



En este programa, contamos con cuatro iniciativas para lograr las metas establecidas en 2019:



¹ Por las siglas en inglés de Women’s Empowerment Principles.



Entre los logros del Consejo de Mujeres destacamos:

a) Entrenamiento de mujeres:

Brindamos capacitación en el aula para mujeres en puestos de liderazgo; en total, tuvimos la participación de 388 mujeres. También implementamos un programa virtual de siete semanas para los puestos de categorías C12-C13, con más de 700 mujeres en cada sesión.

b) Lanzamiento del Centro de respaldo:

Durante 2018, en la Fase 1, realizamos un programa piloto en el corporativo de Santa Fe. En 2019, la Fase 2 se implementó en cinco lugares de tres ciudades, cada uno con más de 1,100 visitas, entre el 18 de febrero y el 19 de abril.

c) Collaborate:

En la plataforma Mujeres Citibanamex contamos con más de 1,180 seguidoras y más de 900 miembros.

d) Salas de lactancia:

Realizamos mejoras en 11 salas de lactancia en nueve lugares diferentes.

e) Reuniones rápidas:

Organizamos sesiones de trabajo (networking) con 12 directoras y 12 talentos femeninos, con el objetivo de acercar a mujeres talentosas con líderes de la organización.

f) El Despertar:

En las juntas diarias proporcionamos información sobre igualdad de género, en más de 1,400 sucursales, con un impacto de alrededor de 16,000 colaboradores a partir del primer cuatrimestre (Q1) de 2018.

g) Women's Weekend, Now What a Woman:

Patrocinamos el evento como plataforma de conferencias para empoderar a las mujeres.

h) Programa de mentoría:

Lanzamos a principios de 2019 este programa para 30 mujeres de las categorías C12-C14.

i) Tomemos un Café:

Realizamos más de 20 sesiones de networking, en Santa Fe y otras sedes.

j) Asignaciones a corto plazo:

Implementamos el programa piloto en las áreas: Grupo de Clientes Institucionales (ICG) , Banca Global de Consumo Mundial del Consumidor (GCB) y Operaciones y Tecnología (O&T) para identificar a 12 talentosas mujeres e invitarlas a participar durante seis meses en la realización de otras funciones y responsabilidades a partir de noviembre de 2020.

Patrocinadores:

Allison Szmulewicz, Tiago Spritzer e Iñigo Friend.



5.2.3 Orgullo LGBTI+

En Citibanamex informamos y sensibilizamos a nuestros colaboradores y clientes en el tema de la diversidad sexual. Buscamos crear un ambiente incluyente y de respeto, además de prevenir cualquier tipo de discriminación.

Queremos que todos los colaboradores puedan sentirse cómodos siendo ellos mismos. Adoptamos la diversidad en el lugar de trabajo y de manera constante difundimos información en distintos canales sobre conceptos de diversidad sexual, enfocados en considerar cada una de las siglas LGBTI+.

RED PRIDE

Hemos conformado una red de colaboradores y aliados LGBTI+ entre las más sólidas y activas a nivel global. Creamos conciencia de inclusión y ayudamos a fomentar un ambiente idóneo para promover el talento de nuestros colaboradores y contribuir a los objetivos corporativos y de negocio, sin importar su orientación sexual, identidad o expresión de género.

Mediante la red, buscamos dar visibilidad a la comunidad LGBTI+ con el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo seguro, de apoyo y productivo.



Queremos alcanzar los siguientes objetivos:



Líder global:
Paco Ybarra.

Líder regional:
Marcelo Marangón.



MES DEL ORGULLO

En el marco de la celebración del Mes del Orgullo, durante junio realizamos diferentes actividades:

- En el último fin de semana de junio participamos por quinta ocasión en la Marcha del Orgullo de la Ciudad de México, la más grande del país, con una asistencia en nuestro contingente de más de 200 colaboradores, familiares y aliados.
- El 1º de junio participamos en dos de las marchas más importantes de México: por segundo año consecutivo en Guadalajara, y por primera vez en Monterrey. Contamos con una asistencia de más de 250 colaboradores en ambos contingentes, además de sus familias y aliados.
- Llevamos a cabo una estrategia de comunicación interna y externa. En primera instancia, buscamos seguir posicionándonos como una de las principales empresas incluyentes de México, para lo cual empleamos medios de comunicación digitales y analógicos. Asimismo, en el panel de apertura del Summit Pride Connection 2019, contamos con el apoyo y participación de Tiago Spritzer, líder de la afinidad LGBTI+ y la Red *Pride*.
- Publicamos la guía del aliado y relanzamos la plataforma Collaborate LGBTI+ México, ambas con el objetivo de brindar información a todos los colaboradores acerca de las ventajas de promover una cultura incluyente y empatizar con los retos y logros de la comunidad LGBTI+. Durante junio logramos incrementar el número de aliados de 375 a 621.
- En la segunda semana de junio realizamos eventos para inaugurar las actividades del Mes del Orgullo en tres de nuestros principales edificios corporativos, liderados por directores y con una participación de más de 200 colaboradores. Además, hicimos el tradicional izamiento de la bandera LGBTI+ en Reforma 390 y, por primera vez, en Metepec.
- En la última semana de junio fuimos anfitriones de un desayuno para Pride Connection, grupo conformado por las principales empresas de México impulsoras de las mejores prácticas para la inclusión laboral de la comunidad LGBTI+. En este evento pudimos presenciar el monólogo *Sin excepciones*, acerca de la historia de una madre al enterarse de que su hijo es gay. Para esta actividad invitamos a más de 50 colaboradores.





CAMBIOS DE LA IDENTIDAD DE GÉNERO

Acompañamos a nuestros colaboradores durante el proceso de cambio de sexo, de una manera amigable, mediante cuatro acciones con las que buscamos apoyar a entender el contexto, informar y orientar sobre la transición:

- Sesiones con la persona para entender la situación específica.
- Sesiones con directores de su área.
- Sesiones con su manager.
- Sesiones con su equipo de trabajo.

En este sentido, realizamos cambios en los datos de identidad de nuestros colaboradores en caso de un cambio de identidad de género.

5.2.4 Personas con discapacidad

Creamos oportunidades laborales para las personas con discapacidad motriz, visual, auditiva e intelectual.

Al cierre de 2019, contamos con 92 colaboradores con algún tipo de discapacidad:

COLABORADORES CON DISCAPACIDAD POR CATEGORÍA LABORAL

CATEGORÍA	2018		2019	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Empleados (⚡C8)	77	81.10	73	79.30
Profesionales (C9-C11)	10	10.50	12	13
Mandos medios (C12-C13)	3	3.20	2	2.20
Directores (⚡C14)	5	5.30	5	5.40
Total	95	100	92	100

COMITÉ DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En 2019 integramos un comité conformado por las áreas de Recursos Humanos, Infraestructura, Comunicación y Compromiso Social, con el objetivo de establecer una estrategia formal para la mejor inclusión de las personas con discapacidad.

ACCESIBILIDAD

Proporcionamos a nuestros colaboradores con discapacidad visual el software JAWS, como ayuda para identificar la posición de la pantalla y la ejecución de las funcionalidades, así como para la “interpretación” de los comandos para automatizar y ejecutar algunos procesos predefinidos en la paquetería de Office.



FERIA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Con esta iniciativa buscamos atraer el talento de personas con discapacidad, ofreciendo a los asistentes del evento capacitación en los siguientes temas:

- Cómo armar un CV de manera efectiva y sugerencias para un mejor desempeño en una entrevista de trabajo.
- Derechos y obligaciones laborales.
- Empoderamiento.

Realizamos la difusión de este evento gracias a la alianza con CONADIS, Ojos que Sienten, el DIF Toluca y las organizaciones apoyadas por el área de Compromiso Social.

CENAS EN LA OSCURIDAD

Organizamos un evento sensorial, coordinado por Capaxia, para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la inclusión de las personas con discapacidad visual. Ofrecimos una cena en absoluta oscuridad y durante su realización integramos ciertas actividades grupales.

ALIANZAS

Somos parte de la alianza Éntrale.org, una red de empresas mexicanas que buscamos compartir nuestras prácticas de inclusión de personas con discapacidad. Participamos en el lanzamiento del primer libro de buenas prácticas Éntrale: “Diversidad es lo que somos. Inclusión es lo que hacemos”, en el cual presentamos nuestra Feria de inclusión laboral para personas con discapacidad.



5.2.5 Las familias importan

En esta afinidad tenemos el objetivo de incluir a las familias en el entorno laboral y brindar un apoyo integral en las diferentes etapas de la vida de nuestros colaboradores. Los acompañamos en el nacimiento o adopción de hijos, matrimonio, divorcio, etcétera. Para ello, implementamos y promovemos políticas, beneficios y programas como una ayuda para nuestro personal y sus familias, además de crear una cultura incluyente, alineada a nuestra propuesta de valor.

RED FAMILIAS

Las acciones de esta red están enfocadas en brindar información sobre tres ejes:

- Diferentes modelos familiares (desafíos y necesidades).
- Beneficios.
- Equilibrio de vida y trabajo.

Procuramos tener una visión más integral de las familias y apoyar a nuestros colaboradores en todas las etapas de su vida. Para lograrlo, pretendemos crear una cultura caracterizada por la armonía entre el trabajo y la vida familiar.

- Líder global: Ernesto Torres Cantú / Kristine Braden.
- Líder regional: Allison Szmulewicz.



5.3 Prácticas laborales

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

Hemos integrado un destacado equipo profesional para la gestión del talento que conforma nuestra institución.





5.3.1 Reclutamiento y selección

De acuerdo con el modelo de contratación de personal y siguiendo las políticas de inclusión laboral y no discriminación, tenemos como eje clave un panel de selección compuesto por cuatro personas para entrevistar a más de un candidato por cada vacante. De esta manera, hemos incrementado nuestras posibilidades de evaluar con mayor precisión sus habilidades. Además, contemplamos a varios candidatos por cada vacante para asegurar tener procesos de contratación basados en los méritos y realizados con justicia.

POSIBILIDADES PARA TODOS

Como parte de nuestra política para incrementar la inclusión laboral, siempre consideramos la participación de al menos una mujer tanto en el grupo de candidatos como en el panel evaluador. Con esta iniciativa procuramos mitigar los sesgos inconscientes durante el proceso de selección y, de esta manera, aumentar las probabilidades de hacer contrataciones diversas.

Garantizamos el cumplimiento de esta política de carácter interno mediante las prácticas corporativas del área de Recursos Humanos.

Garantizamos el cumplimiento de esta política de carácter interno mediante las prácticas corporativas del área de Recursos Humanos.



SEGUIMIENTO

Tenemos como prioridad la satisfacción de nuestro personal. Para conocer sus opiniones, realizamos encuestas y entrevistas pensadas para ofrecerles una mejor capacitación, así como herramientas de trabajo adecuadas para lograr su integración a la cultura laboral con comodidad y seguridad.

Por ejemplo, realizamos entrevistas de seguimiento de los nuevos colaboradores a los siete días y 30 días posteriores a su incorporación. De esta forma, identificamos y evaluamos los incentivos necesarios para el desarrollo personal y profesional de nuestro talento.



5.3.2 Contrataciones

401-1

Evaluamos nuestro desempeño en los procesos de contratación que realizamos en 2019:

CONTRATACIONES EN 2019 (CON CONTRATO DETERMINADO)

DIVISIÓN	MENOS DE 30 AÑOS				DE 30 A 50 AÑOS				MÁS DE 50 AÑOS			
	HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Centro	129	6.63	206	10.38	49	5.52	76	8.01	1	5	4	10
Golfo peninsular	116	5.96	145	7.30	52	5.86	73	7.69	4	20	1	2.50
Metropolitana	814	41.81	720	36.27	384	43.29	356	37.51	9	45	26	65
Noroeste	151	7.76	227	11.44	87	9.81	118	12.43	0	0	3	7.50
Norte	392	20.13	313	15.77	139	15.67	138	14.54	3	15	5	12.50
Occidente	202	10.37	207	10.43	105	11.84	108	11.38	1	5	0	0
Sur	143	7.34	167	8.41	71	8	80	8.43	2	10	1	2.50
Total (por género)	1,947	100	1,985	100	887	100	949	100	20	100	40	100
Total	3,932				1,836				60			

CONTRATACIONES EN 2019 (CON CONTRATO INDETERMINADO)

DIVISIÓN	MENOS DE 30 AÑOS				DE 30 A 50 AÑOS				MÁS DE 50 AÑOS			
	HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Centro	43	4.46	77	7.98	35	4.64	44	6.01	0	0	3	16.67
Golfo peninsular	42	4.36	55	5.70	22	2.92	28	3.83	0	0	0	0
Metropolitana	635	65.87	588	60.93	574	76.13	480	65.57	34	91.89	12	66.67
Noroeste	29	3.01	31	3.21	20	2.65	39	5.33	1	2.70	0	0
Norte	102	10.58	81	8.39	37	4.91	47	6.42	1	2.70	3	16.67
Occidente	80	8.30	87	9.02	40	5.31	55	7.51	1	2.70	0	0
Sur	33	3.42	46	4.77	26	3.45	39	5.33	0	0	0	0
Total (por género)	964	100	965	100	754	100	732	100	37	100	18	100
Total	1,929				1,486				55			



5.3.3 Permisos parentales

401-3

Otorgamos permiso de paternidad y de maternidad a fin de elevar la moral y la productividad, así como de promover una mayor contratación y mejor retención de colaboradores cualificados. Queremos influir de manera positiva en la solicitud de estos permisos, por lo que subrayamos que estos no representan perjuicio para la trayectoria profesional de nuestros colaboradores.

Conocemos las leyes existentes alrededor del mundo para proporcionar el permiso parental. En México, buscamos permitir el regreso de los colaboradores al mismo puesto de trabajo o a uno comparable.

En 2019, otorgamos licencias parentales para nuestros colaboradores y registramos su reincorporación al trabajo de la siguiente manera:

LICENCIAS Y REINCORPORACIÓN

COLABORADORES QUE:	NÚMERO*
Tuvieron derecho a una licencia por maternidad o adopción.	18,640
Ejercieron su derecho a la licencia por maternidad o adopción.	454
Ejercieron su derecho a la licencia por maternidad o adopción y después de la fecha de reincorporación permanecieron en la organización un mínimo de 12 meses.	432
Se reincorporaron al trabajo después de finalizar su licencia por maternidad o adopción.	452
Se reincorporaron al trabajo después de finalizar su licencia por maternidad o adopción y después de la fecha de reincorporación permanecieron en la organización un mínimo de 12 meses.	319
Tasa de retorno al trabajo	82.60%
Tasa de retención	70.11%

* Para el cálculo de reincorporación de 2019, consideramos al personal que continúa activo.

En 2019, para la licencia de adopción fueron contemplados 42 días con goce de sueldo para el cuidador primario o quien ejerce la patria potestad, y 10 días con goce de sueldo para el cuidador secundario. En caso del nacimiento de dos o más hijos, fueron adicionados 5 días además de los 10 previamente mencionados.

5.3.4 Gestión de talento: retención y promoción

A partir de las acciones de nuestro proceso de gestión de talento, tenemos el objetivo de identificar, desarrollar y mantener a los colaboradores relevantes para nuestra institución. Asimismo, contamos con una metodología alineada y estandarizada para definir los planes de desarrollo para los sucesores, roles críticos, talento emergente y diverso. Con lo anterior, garantizamos el cumplimiento de los objetivos organizacionales a corto y mediano plazo.

Plasmamos el resultado de esta revisión en el Libro de talento. En coordinación con las distintas áreas de negocio, consideramos la información generada para la toma de decisiones, con el fin de promover una cultura basada en los méritos, resultados y comportamientos.

Como un pilar de la estrategia para retener a nuestros colaboradores más valiosos, tenemos políticas de becas, promociones e incrementos estrechamente ligadas con la evaluación del desempeño.



Podemos medir el éxito de la retención de talento a partir de los años de trabajo de nuestros colaboradores en la institución:

NÚMERO DE COLABORADORES POR SU ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

AÑOS	2018	2019
Hasta 1	3,125	2,917
De 1 a 2	5,570	4,509
De 2 a 5	12,359	12,622
De 6 a 10	6,570	6,934
De 11 a 15	3,060	3,129
De 16 a 20	2,193	1,984
De 21 a 30	3,159	3,049
De 31 a 40	691	789
Más de 40	1	2
Total	36,728	35,935



ANTIGÜEDAD MEDIA EN LA EMPRESA POR GÉNERO EN 2019

mujeres 7.79
vs. 7.59 EN 2018

hombres 7.67
vs. 7.49 EN 2018

total 7.73
vs. 7.54 EN 2018



5.3.5 Rotación

401-1

A continuación, presentamos nuestra tasa de rotaciones y bajas totales por división regional y entidad federativa:

TASA DE ROTACIÓN Y BAJAS TOTALES

DIVISIÓN	2018	2019
Centro	23.9%	22.4%
Golfo peninsular	20.5%	19.1%
Metropolitana	21.3%	21.4%
Noroeste	27.7%	28.1%
Norte	29.2%	29.9%
Occidente	21.4%	22%
Sur	27.7%	23.9%
Total	22.6%	21.4%

5.3.6 Desvinculaciones

Llevamos a cabo las desvinculaciones voluntarias e involuntarias en condiciones superiores a las de ley. Además, por conducto de un tercero, brindamos el servicio de reubicación laboral al 100% de los colaboradores desvinculados, para apoyarlos en su capacitación y búsqueda de empleo.





Por división regional, edad y género, presentamos el balance de las desvinculaciones realizadas:

NÚMERO DE DESVINCULACIONES VOLUNTARIAS EN 2019 (CON CONTRATO INDETERMINADO)

DIVISIÓN	MENOS DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Centro	88	67	68	52	13	24
Golfo peninsular	45	39	41	33	4	16
Metropolitana	347	400	349	394	75	130
Noroeste	88	42	71	38	8	6
Norte	118	115	98	102	14	27
Occidente	71	76	66	50	12	16
Sur	55	41	53	61	2	6
Total (por género)	812	780	746	730	128	225
Total	1,592		1,476		353	

NÚMERO DE DESVINCULACIONES INVOLUNTARIAS EN 2019 (CON CONTRATO INDETERMINADO)

DIVISIÓN	MENOS DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Centro	25	27	46	38	1	2
Golfo peninsular	49	33	97	69	1	5
Metropolitana	125	187	333	464	43	46
Noroeste	47	28	98	53	5	5
Norte	62	95	87	90	5	3
Occidente	42	66	76	95	3	3
Sur	27	30	109	77	1	2
Total (por género)	377	466	846	886	59	66
Total	843		1,732		125	



5.3.7 Evaluación del desempeño

404-3

Durante el último trimestre de cada año, mediante el sistema de remuneración (bono o incentivo), llevamos a cabo la evaluación del desempeño de nuestros colaboradores.

Conformamos nuestro proceso con los siguientes pasos:

a) Autoevaluación:

Para nuestros colaboradores sujetos al sistema de remuneración, promovemos la autoevaluación respecto al cumplimiento de sus metas, tanto de “negocio” y en los estándares de liderazgo, como de los aspectos relacionados con la toma de riesgos y el cumplimiento de las políticas internas en materia de administración integral de riesgos, entre otras consideraciones.

b) Evaluación integral:

Sujetos al sistema de remuneración, los colaboradores son evaluados desde distintos ángulos por su jefe directo durante el último trimestre del año. En esta evaluación debemos cubrir por lo menos los siguientes aspectos: el cumplimiento de las metas del negocio, tomando en consideración los factores financieros y no financieros, así como las peculiaridades del área y cargo; el comportamiento hacia el riesgo, así como el seguimiento de las políticas en materia de administración integral de riesgos. Asimismo, a partir de los estándares de liderazgo, ponderamos si fueron logradas las metas y resultados, al igual que el cómo.



c) Revisión independiente de las funciones de control sobre el comportamiento hacia el riesgo:

Para cada uno de los colaboradores (*covered employees*) asignamos de 1 a 3 revisores independientes para realizar la evaluación en materia de riesgos a partir de la información cuantitativa y cualitativa. Como base de esta última, destacamos lo necesario para evaluar las capacidades de: identificación del riesgo, análisis y comprensión de las implicaciones de los riesgos a los que se encuentra expuesto el colaborador en las actividades, respuesta ante el riesgo y cumplimiento de las políticas en materia de administración integral de riesgos, así como las disposiciones legales y administrativas aplicables. Por otra parte, detallamos la información cuantitativa en la hoja de evaluación (*scorecard*) de cada colaborador, donde también destacamos las razones de riesgo relacionadas con el rendimiento sobre capital y el apetito al riesgo. Para la revisión independiente en mención, establecemos un procedimiento de comunicación dirigida a los revisores con la finalidad de realizar una evaluación basada en las métricas y los parámetros previamente establecidos en la *scorecard* individual.

d) Scorecards de los *covered employees*:

Para cada colaborador llevamos a cabo una evaluación de la *scorecard* previamente definida en el primer trimestre del año, la cual contiene los aspectos a considerar para la evaluación del desempeño en función de sus responsabilidades dentro de la institución. Por lo regular, registramos la *scorecard* en el Sistema de Evaluación del Desempeño Institucional (GTMS*) ; sin embargo, a partir del año 2020, cambiamos al uso de Workday, por lo que en un futuro definiremos un nuevo lugar para registrar la *scorecard*.

e) Reporte de compensación:

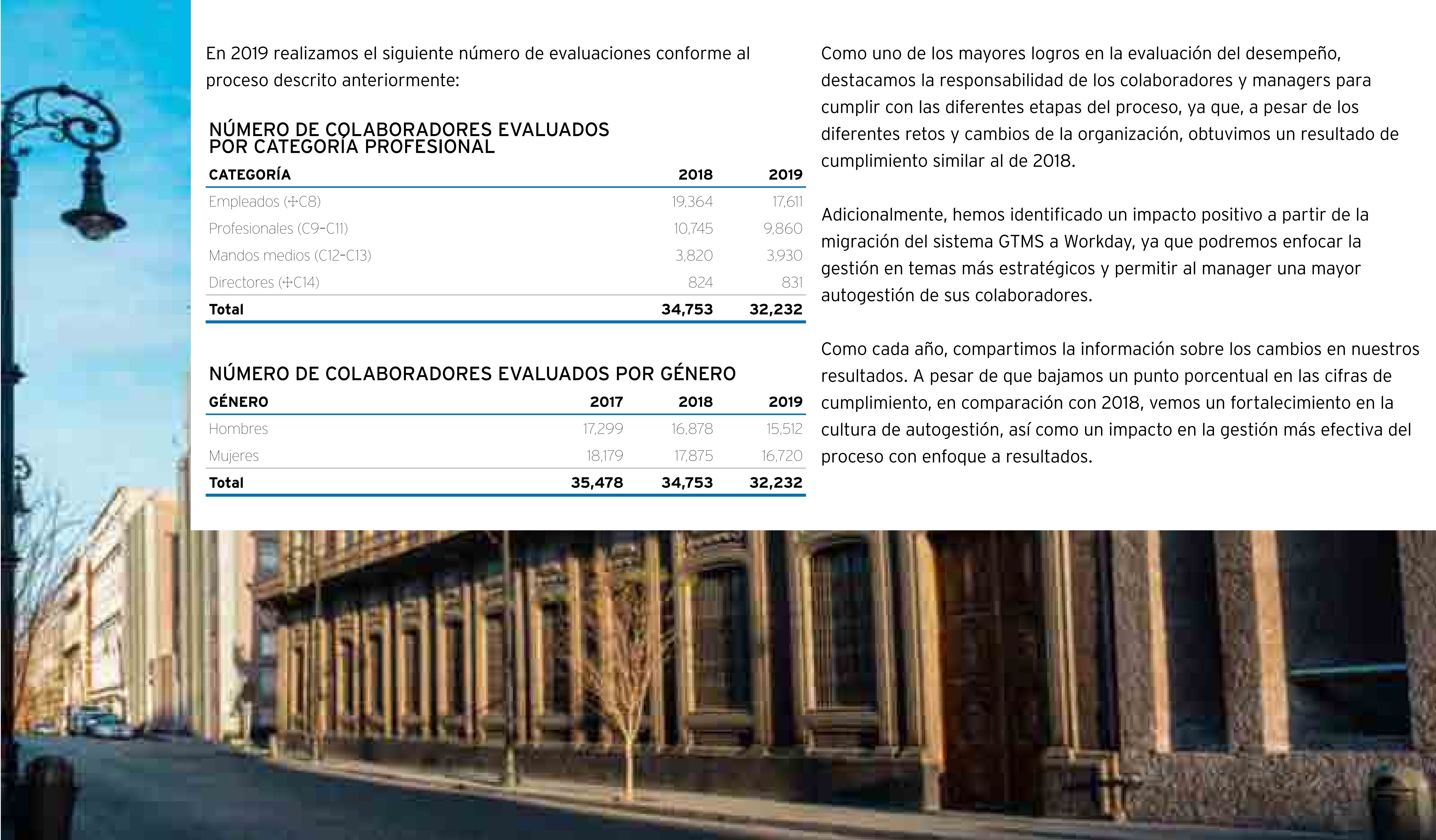
Para la asignación de la compensación variable (bono o incentivo) a los colaboradores sujetos al sistema de remuneración, por conducto de nuestra área de Recursos Humanos, integramos un reporte que incluye los aspectos analizados para cada asignación. En este reporte consideramos:

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

Una vez evaluados, les presentamos a nuestros colaboradores un desglose detallado de cada uno de los aspectos calificados, así como el porcentaje de incremento o decremento. Respaldamos cada evaluación en el área de Recursos Humanos, para hacerla auditable y accesible.

En ninguna forma ligamos los resultados de las áreas o unidades de negocios a los bonos otorgados a los colaboradores sujetos al sistema de remuneración y encargados de la administración integral de riesgos y de las áreas de control interno y auditoría. Únicamente, relacionamos de forma directa los bonos otorgados de acuerdo con el desempeño y la toma de riesgos de cada colaborador, salvo por situaciones excepcionales, como en los casos de nuevo ingreso.

* Por las siglas en inglés de Global Talent Management System.



En 2019 realizamos el siguiente número de evaluaciones conforme al proceso descrito anteriormente:

NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

CATEGORÍA	2018	2019
Empleados (+C8)	19,364	17,611
Profesionales (C9-C11)	10,745	9,860
Mandos medios (C12-C13)	3,820	3,930
Directores (+C14)	824	831
Total	34,753	32,232

NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS POR GÉNERO

GÉNERO	2017	2018	2019
Hombres	17,299	16,878	15,512
Mujeres	18,179	17,875	16,720
Total	35,478	34,753	32,232

Como uno de los mayores logros en la evaluación del desempeño, destacamos la responsabilidad de los colaboradores y managers para cumplir con las diferentes etapas del proceso, ya que, a pesar de los diferentes retos y cambios de la organización, obtuvimos un resultado de cumplimiento similar al de 2018.

Adicionalmente, hemos identificado un impacto positivo a partir de la migración del sistema GTMS a Workday, ya que podremos enfocar la gestión en temas más estratégicos y permitir al manager una mayor autogestión de sus colaboradores.

Como cada año, compartimos la información sobre los cambios en nuestros resultados. A pesar de que bajamos un punto porcentual en las cifras de cumplimiento, en comparación con 2018, vemos un fortalecimiento en la cultura de autogestión, así como un impacto en la gestión más efectiva del proceso con enfoque a resultados.



5.4 Compensaciones

Aplicamos nuestro esquema de remuneración a todos los colaboradores, con independencia de si los catalogamos o no como directivos relevantes.

De conformidad con nuestro esquema, realizamos la compensación garantizada en efectivo, compuesta por un sueldo base a 12 meses, prima vacacional y aguinaldo.





Por otra parte, componemos la compensación variable a partir de los aspectos siguientes:

a) Bonos por desempeño:

Otorgamos gratificaciones al personal elegible con base en su evaluación del desempeño.

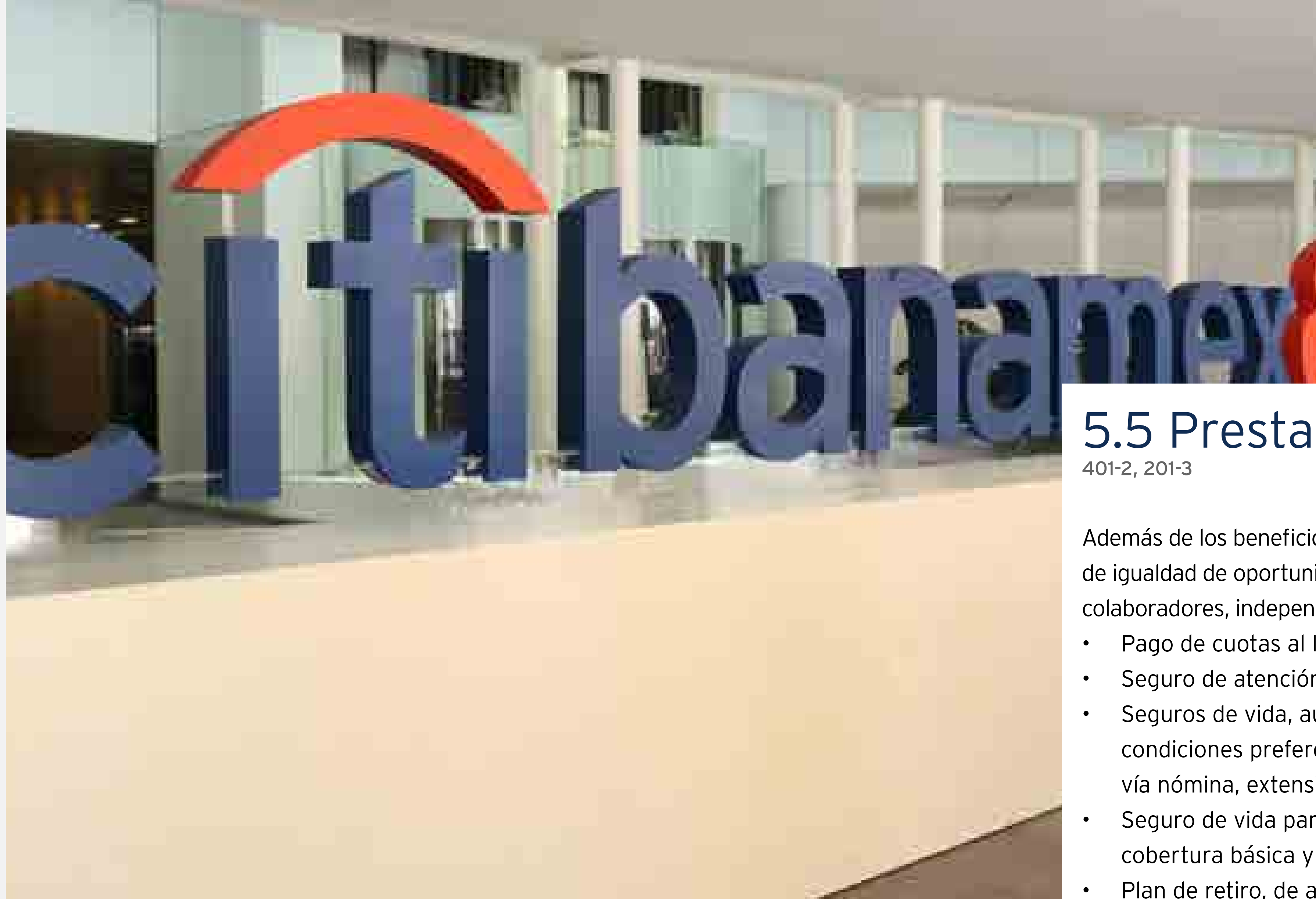
b) Planes de incentivos:

Operados principalmente en las áreas dedicadas a ventas y servicios, los enfocamos a la colocación, venta de productos y logro de metas de productividad. Establecemos una periodicidad del pago de estos incentivos de forma mensual, trimestral u otra.

c) Participación de los trabajadores en las utilidades (PTU):

Contamos con políticas claras del sistema de remuneración para regir la compensación de la alta dirección, las cuales son presentadas y aprobadas por el Consejo de Dirección. Cualquier modificación a dichas políticas es evaluada y autorizada por este órgano. La remuneración derivada del proceso de evaluación se presenta anualmente al Consejo de Administración.

La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en México, donde se llevan a cabo operaciones significativas para el Grupo Financiero Banamex, con la retribución total anual media de toda la plantilla, sin contar a la persona mejor pagada del país, es de 78.79:1.



5.5 Prestaciones y beneficios

401-2, 201-3

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

- Pago de cuotas al IMSS.
- Seguro de atención médica.
- Seguros de vida, automóvil, hogar y defunciones, con costos y condiciones preferenciales para los colaboradores, así como descuento vía nómina, extensivo a familiares directos.
- Seguro de vida para el personal activo con suma asegurada de la cobertura básica y beneficios adicionales.
- Plan de retiro, de acuerdo con las políticas vigentes.
- Servicio médico, de acuerdo con las políticas vigentes.
- Otras prestaciones y beneficios otorgados al personal.



Para conocer más sobre los beneficios y criterios de aplicación, consultar el Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sostenibilidad de Citibanamex 2016, en el cual se detalla cada plan.
<https://www.banamex.com/resources/pdf/es/personas/compromiso-social/informes-ciudadania/informe-ciudadania-2016.pdf>

Proporcionamos a todos nuestros colaboradores un plan híbrido de retiro y pensión, integrado por un beneficio definido (BD) de manera universal más una contribución definida (CD).

Con respecto al rubro CD, la aportación de los colaboradores a finales de diciembre 2019 fue del 6%. Esta parte de los planes de retiro y pensión está integrada hasta por el 8% del sueldo base del colaborador, a lo que se le realiza un match de \$0.50 por cada \$1.00 que el colaborador destine para tal fin.

* Planes de retiro y pensión vigentes al 31 de diciembre de 2019



5.6 Desarrollo profesional

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

Orientamos nuestras acciones de capacitación al desarrollo y fortalecimiento de las competencias técnicas adecuadas a los puestos y funciones de cada área. A su vez, buscamos fortalecer las competencias de valor de nuestros colaboradores, como el pensamiento innovador y el liderazgo.





5.6.1 Capacitación

Hemos establecido las siguientes premisas para la capacitación de nuestros colaboradores:

- Orientamos las estrategias de capacitación a la consecución de los objetivos de negocio.
- Consideramos el aprendizaje como una pieza clave en el desarrollo y desempeño de todos nuestros colaboradores para la consecución de sus objetivos profesionales.
- Con la capacitación, contribuimos a la retención del personal clave de la organización.
- Definimos el desarrollo como una parte fundamental de la cultura de nuestra institución.
- Mediante nuestra área de Capacitación de clase mundial, podemos satisfacer las necesidades de la empresa.



Para alcanzar lo anterior, proporcionamos actividades de capacitación a nuestros colaboradores:

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

CATEGORÍAS	2018			2019		
	COLABO- RADORES	HORAS	MEDIA	COLABO- RADORES	HORAS	MEDIA
Empleados (±C8)	27,753	1,197,284	43	26,346	2,044,018	78
Profesionales (C9-C11)	12,548	518,599	41	11,799	725,572	61
Mandos medios (C12-C13)	4,062	183,756	45	4,296	317,379	74
Directores (±C14)	898	30,078	33	949	66,306	70
Total	45,261	1,929,716	43	43,390	3,153,275	73

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	2017			2018			2019		
	COLABO- RADORES	HORAS	MEDIA	COLABO- RADORES	HORAS	MEDIA	COLABO- RADORES	HORAS	MEDIA
Hombres	19,278	931,206	48	21,627	926,958	43	21,011	1,463,900	70
Mujeres	18,518	894,688	48	20,785	871,042	42	22,067	1,671,019	76
Total	37,796	1,825,895	48	42,412	1,798,000	42	43,078	3,134,919	73



PATHWAYS TO PROGRESS

Adicionalmente, desde 2013, implementamos la iniciativa global Pathways to Progress, con un enfoque incluyente y alternativas para fortalecer el desarrollo profesional de todos los colaboradores. Ofrecemos este programa en dos modalidades:

- Autoestudio (cursos en línea).
- Presencial (aula física y aula virtual).

OTROS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Por conducto del área de Talento (*Learning & Diversity*), ofrecemos una gama de alternativas de desarrollo personal y capacitación, gracias a la implementación de programas presenciales y virtuales alineados a los valores de nuestra organización.

Hemos establecido la siguiente clasificación para dichos programas:

- Funcionales.
- Institucionales.

- Liderazgo.
- *Soft skills*.
- Talento.
- Cultura.
- Diversidad.

Según las necesidades de cada área, definimos la implementación de estos programas de manera obligatoria o recomendada. Asimismo, establecemos las modalidades de implementación: virtual o presencial, con el propósito de adecuarnos al contexto y a los propósitos del negocio.

Aunado a lo anterior, contamos con una plataforma digital para encontrar recursos específicos relacionados con los intereses de nuestros colaboradores. Procuramos ofrecer alternativas fuera del programa previamente asignado para su desarrollo individual.



5.6.2 Desarrollo de talento y capacitación para el liderazgo

Contamos con un proceso corporativo interno para identificar, desarrollar, impulsar y fortalecer a nuestros colaboradores de alto potencial.

Complementamos esta iniciativa con una evaluación de talento, mediante un proceso formal de apreciación realizado por los gerentes de cada área, con el objetivo de identificar los talentos a desarrollar en cada equipo de trabajo.

Posteriormente, procuramos desplegar un abanico de programas para el desarrollo del talento:

- Currículum de alto potencial (*High Potential Curriculum*)
- *Harvard Leadership Direct*
- ExecOnline
- HILS
- *Mentoring Institucional*
- *Team Challenge*
- Vértice: Sesiones Estratégicas
- IPADE
- MBA TEC-UB
- MBA USA Top-20
- *Women Excellence in Leadership WEIL 1 & WEIL 2*
- Programa de Coaching Ejecutivo



LIDERAZGO

Tenemos una estrategia global diseñada para desarrollar y fortalecer las competencias de liderazgo en los colaboradores de puestos gerenciales y directivos, de acuerdo con los estándares de nuestra organización. Para ello, ofrecemos entrenamientos presenciales y virtuales, diseñados para adaptarse a las diferentes categorías y responsabilidades de gestión gerencial y directiva.

UNIVERSIDAD BANAMEX

En 2007 creamos la Universidad Banamex, donde ofrecemos sesiones presenciales en la Ciudad de México. Posteriormente, migramos a sesiones virtuales en vivo para los alumnos de cualquier parte del país.

Queremos responder a las necesidades específicas de formación y capacitación de nuestra organización para lograr los objetivos corporativos, financieros y de mercado.

Asimismo, tenemos la responsabilidad de contribuir al desarrollo profesional y personal de los estudiantes ofreciendo programas robustos con mezclas balanceadas de contenidos académicos tanto de licenciaturas tradicionales como de cursos relacionados con las actividades de nuestra empresa.

Al cierre de 2019 hemos alcanzado los siguientes resultados:

EGRESADOS DE 2007 A 2009

PROGRAMAS ACADÉMICOS	NÚMERO DE ALUMNOS
Licenciatura en Administración de Operaciones Bancarias (LAOB)	394
Licenciatura en Administración, Servicio y Operación (LASO)	302
Licenciatura en Administración y Ventas (LAV)	348
Maestría en Comportamiento Humano y Liderazgo (MCHL)	1,066
Diplomados	2,239
Total	4,349

PROMOCIONES DE EXALUMNOS

PROMOCIONES DE EXALUMNOS	2019
Exalumnos acumulados	2,110
Promociones acumuladas	208
Porcentaje	10%



5.7 Cultura organizacional

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

Desde hace dos años hemos implementado acciones enfocadas a mantener y fortalecer las competencias de valor para nuestros colaboradores, como el pensamiento innovador y el liderazgo.

En nuestra estrategia de cultura organizacional conjuntamos lo mejor de México y el mundo, evolucionado desde hace 135 años de la mano de los cambios en nuestro entorno global. Impulsamos el crecimiento y progreso del país y servimos a nuestros clientes para hacer realidad sus proyectos. Sabemos que este proceso sigue su marcha y que la cultura se construye y se reconstruye continuamente, por lo cual la tenemos presente en todo momento y la vivimos en nuestra institución. Finalmente, somos un equipo con un mismo objetivo.





Contamos con el área de Cultura Organizacional como vehículo para modelar intencionalmente nuestra cultura entre los colaboradores y clientes, además de brindar la mejor experiencia bancaria. Con ello, alineamos los esfuerzos globales a las prioridades del negocio, y así alcanzamos nuestra visión por medio de la responsabilidad integral, la colaboración y el manejo constructivo del cambio, rescatando los valores del pasado y respondiendo a las necesidades del presente para construir juntos el banco del futuro, hoy.

Como parte de las estrategias para promover la cultura ética y un buen ambiente laboral, en 2019 lanzamos dos importantes iniciativas:

a) La ética nos distingue:

Tenemos como objetivo capacitar a todos los colaboradores para impulsar una conducta ética constante en todas las interacciones con nuestros clientes. Asimismo, ofrecemos herramientas útiles para manejar los dilemas éticos de acuerdo con nuestra misión y visión. Durante 2019, capacitamos a más de 30,000 colaboradores.

b) El trato por el buen trato:

Promovemos un decálogo de iniciativas para mantener la sana convivencia laboral, basada en el respeto, la empatía, la colaboración y el cuidado de la comunidad. Empleamos diversas estrategias de comunicación para dirigirnos a la totalidad de nuestros colaboradores.

Asimismo, contamos con otros proyectos y talleres para impulsar nuestra cultura organizacional. Para este tipo de acciones hemos identificado una serie de beneficios inmediatos o a futuro, por ejemplo, ahorros en los gastos de operación, disminución de la tasa de rotación y otras ventajas para nuestros colaboradores:





PROYECTOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	PERIODO	BENEFICIOS
Transformación Cultural Citibanamex	Impartición de talleres, actividades de reforzamiento y conferencias sobre temas de cultura organizacional.	2014 a la fecha	Histórico: <ul style="list-style-type: none">Colaboradores beneficiados de 2014 a diciembre de 2019 = 30,991.Talleres impartidos de 2014 a diciembre de 2017 = 1,074. 2019: <ul style="list-style-type: none">Colaboradores beneficiados en 2019 = 2,406.Talleres impartidos durante 2019 = 103.
Contribución de las iniciativas de Cultura Organizacional para promover la transformación hacia el banco del futuro	Impacto de las iniciativas de Cultura Organizacional para promover una cultura de alto desempeño acorde al banco del futuro.	Junio de 2015 a diciembre de 2018	<ul style="list-style-type: none">Contribución de talleres y actividades de cultura organizacional para promover la transformación hacia una cultura de alto desempeño.Implementación del taller “Viviendo nuestra cultura de riesgo”.
Programa Institucional Padrinos	Iniciativa de reconocimiento coordinada por Cultura Organizacional para vincular a la alta dirección con el personal de sucursales, a través de los directores de categoría ⚡ C14.	Noviembre de 2017 a la fecha	<ul style="list-style-type: none">Sucursales digitales apadrinadas en 2019 = 11.Transmisión del mensaje de la Dirección General por parte de los directivos de la institución denominados “Padrinos” hacia los colaboradores de la red de sucursales digitales para promover la retroalimentación y así conocer la percepción con respecto a la experiencia brindada a nuestros clientes en la sucursal.Fortalecimiento de la interacción de los directivos con el personal de la red de sucursales.
Clases de fitness y actividades deportivas y culturales	Proporcionamos los medios necesarios para la participación de nuestros colaboradores en estas actividades.	Enero de 2019 a la fecha	<ul style="list-style-type: none">Promoción de una mayor actividad física en beneficio de la salud de los colaboradores.Generación de un alto sentido de pertenencia.Participantes en el programa fitness y clases de relajación = 1,573.Participantes en 28 actividades deportivas y culturales = 2,446.



PROYECTO	DESCRIPCIÓN	PERIODO	BENEFICIOS
Juegos Bancarios	Representación de la institución en las competencias deportivas y culturales que realizamos anualmente entre bancos y empresas del sector financiero, en la Ciudad de México y el interior de la República Mexicana.	Abril de 2019 a noviembre de 2019	<ul style="list-style-type: none">• Hemos participado de manera ininterrumpida en los Juegos Bancarios CDMX, llegando en esta ocasión a la edición número 54.• Por cuarta ocasión participamos en los Juegos Bancarios Regionales, en 11 ciudades del interior de la República. Participantes totales, entre colaboradores activos y jubilados = 1,134.• Incremento del número de medallas recibidas = 14% con respecto a las participaciones anteriores.
Torneos regionales, torneos metropolitanos y torneos internos	Torneos deportivos en los que invitamos a participar en actividades de fútbol, voleibol, básquetbol, boliche, natación, billar.	2Q al 4Q de 2019	<ul style="list-style-type: none">• Participantes en total = 2,969.• Número de ciudades donde organizamos diferentes actividades = 17.• Además de promover la activación física, buscamos generar un buen clima organizacional, el reconocimiento a diversas áreas por logros obtenidos y la convivencia entre colaboradores y directivos de la institución.
Día de la Familia	Actividades recreativas y deportivas para promover la convivencia con la familia y amigos, así como el balance vida-trabajo.	Septiembre de 2019	<ul style="list-style-type: none">• Participantes en total = 28,000.
Carrera Atlética Citibanamex 2019	Actividad deportiva para promover la activación física de los colaboradores y sus familiares.	Noviembre de 2019	<ul style="list-style-type: none">• Participantes inscritos = 1,800.• Por tercer año consecutivo organizamos esta carrera.• Promovimos la activación física en beneficio de la salud de los participantes, además de la convivencia laboral y familiar.
Estrategia de entrenamiento "La ética nos distingue"	Fomentamos un entorno de comodidad y seguridad para el colaborador con respecto a los dilemas éticos para afrontar situaciones difíciles, escalando oportuna y efectivamente.	Marzo de 2019	<ul style="list-style-type: none">• Colaboradores capacitados = más de 30,000.



TALLERES DE CULTURA ORGANIZACIONAL

TALLER	OBJETIVO	HORAS		2016	2017	2018	2019
La Fuerza de Ser Uno (LFS1)	Promover una cultura de alto desempeño saludable, mediante el uso de herramientas que generen responsabilidad integral, trabajo colaborativo y un manejo asertivo del cambio para brindar la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes internos y externos.	8	Participantes	6,161	3,862	2,685	1,880
			Talleres realizados	199	121	95	82
Insights	Mejorar la comunicación, la colaboración y la eficacia del equipo, a partir de la comprensión de los diferentes estilos de comportamiento.	4	Participantes	267	795	1,029	114
			Talleres	13	33	41	5
Ser Responsable (SR)	Promover la consciencia y el valor de la responsabilidad integral en el desarrollo personal y laboral.	4	Participantes	106	324	281	184
			Talleres	5	12	15	7
Ser un Equipo (SUE)	Mejorar la colaboración, la comunicación y la efectividad del equipo, por medio de comportamientos concretos y un diálogo común.	4	Participantes	19	40	0	62
			Talleres	1	2	0	4
Ser Nuestro Futuro (SNF)	Mejorar la activación personal, la actitud y la apertura hacia nuevas ideas y realidades dirigidas a la curiosidad, innovación, eficacia y visión hacia el futuro.	4	Participantes	11	289	14	109
			Talleres	1	11	1	4
Mejorando la experiencia del colaborador	Proporcionar herramientas para impulsar el desarrollo personal y laboral.	4	Participantes	0	523	90	57
			Talleres	0	8	4	1
Liderazgo	Reconocer habilidades de liderazgo para promover el trabajo en equipo.	4	Participantes	0	528	166	0
			Talleres	0	11	5	0
Riesgo	Identificar la importancia y tipos de riesgos que hay en el negocio.	4	Participantes	N/D	N/D	35	0
			Talleres	N/D	N/D	1	0
Total participantes				6,564	6,361	4,300	2,406
Total talleres				219	198	162	103



5.8 Salud y bienestar

Con el objetivo de promover una vida saludable entre nuestros colaboradores, impulsamos el programa de atención a colaboradores (PAE) denominado Be Well, así como los retos globales de Live Well at Citi, entre otras iniciativas enfocadas en el bienestar.





5.8.1 Programa de atención a colaboradores Be Well

Ofrecemos los siguientes beneficios a todos nuestros colaboradores en el país mediante el programa Be Well:

a) Asesoría telefónica:

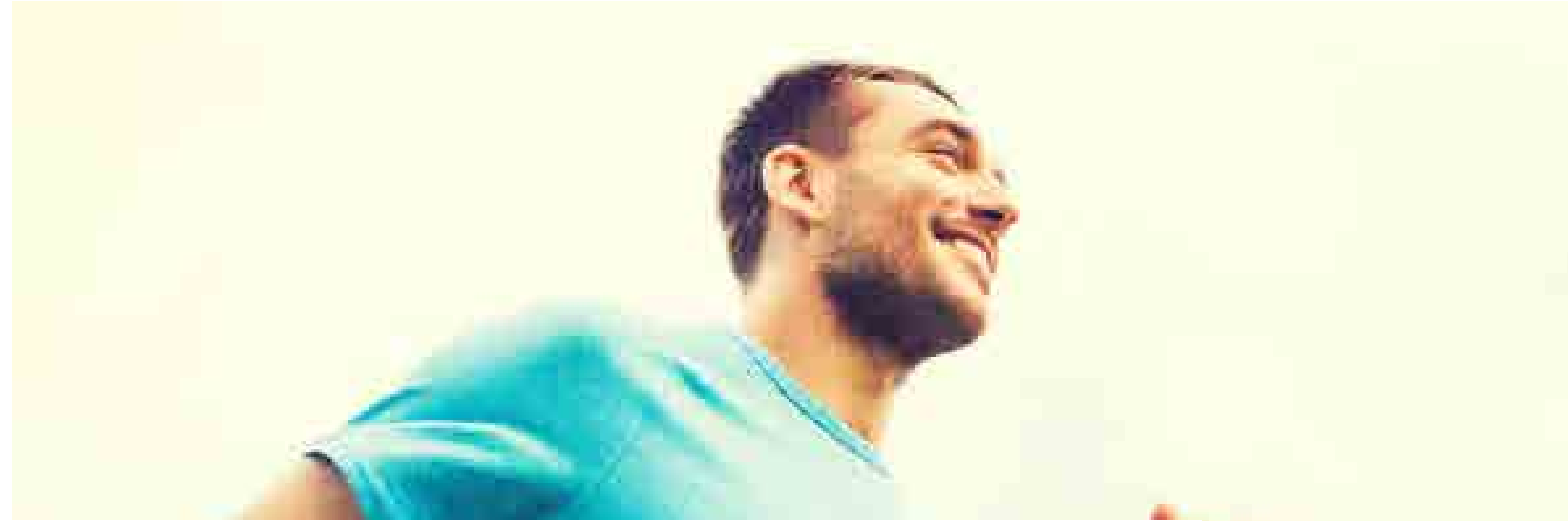
Ofrecemos orientación telefónica personal en aquellas situaciones de tipo emocional o del día a día que pueden afectar a los colaboradores. La llamada siempre será contestada por un profesional.

b) Asesoría cara a cara:

En caso de ser adecuado, coordinaremos una cita con un psicólogo de la red de Intersistemas, con el fin de trabajar con el colaborador por hasta 5 sesiones cara a cara sin costo.

c) Asesoría telefónica emocional:

Al igual que asistir al consultorio de un psicólogo, en este caso ofrecemos la atención vía telefónica. Coordinamos periódicamente una cita para trabajar en el problema con el mismo consultor, sin necesidad de desplazarse a otro lugar.



d) Servicios de información del día a día:

Atendemos cuestiones relacionadas con trámites, requisitos o información sobre instituciones psicológicas, de educación, familiares, entre otras. Además, ofrecemos orientación relacionada con aspectos legales y financieros. Más allá de informar sobre cuáles son estos recursos, damos una mayor guía según el caso, con respecto al lugar, los plazos, los costos y hasta la documentación necesaria para acceder a ellos.

e) Apoyo a líderes:

Diseñamos este servicio telefónico para apoyar y reforzar las habilidades en el manejo del personal. Gracias a esta orientación hemos mejorado la comunicación con los equipos, el asertividad, el manejo de situaciones sensibles o críticas, entre otras.

f) Wellness coaching:

Asignamos a un profesional para guiar a nuestros colaboradores en el proceso de construir y cumplir sus metas de bienestar, en temas como alimentación, actividad física, manejo del estrés, hábitos de sueño, consumo de tabaco, entre otros. De esta forma, hemos visto cambios posibles y duraderos, gracias al acompañamiento, la motivación, los recursos y las fortalezas personales aportadas.

g) Asesoría alimentaria:

También brindamos apoyo para mejorar los hábitos alimenticios y modificar las conductas inadecuadas de nuestros colaboradores, con el fin de llevar un estilo de vida saludable.





5.8.2 Programa global Live Well at Citi

Adicionalmente, hemos implementado la estrategia Live Well at Citi para motivar a nuestros colaboradores en diversos aspectos:

a) Citi Fitness Challenge:

Invitamos a todos los colaboradores a participar durante dos meses continuos en este reto de actividad física. Para ello, los ayudamos a llevar un récord de cumplimiento de objetivos mediante una aplicación móvil. Al final del reto, los minutos de actividad física realizados por los colaboradores de cada país los traducimos en donativos para tres asociaciones de beneficencia mundial.

b) Find Your Balance:

Enfocamos esta campaña para promover el balance de vida y profesional de nuestros colaboradores, brindándoles herramientas para mejorar sus hábitos.

c) Step Up Challenge:

Como parte de un reto global, promovemos la caminata diaria durante cuatro semanas, con la finalidad de construir un hábito para combatir el sedentarismo.

d) Live Heart Healthy:

Llevamos esta campaña dirigida al cuidado del corazón. Brindamos información médica, alimentaria y de actividad física para mantenerse saludables.

e) Tobacco Free:

Como una compañía libre de tabaco desde hace dos años, durante el mes de mayo reforzamos los apoyos de Wellness Coaching para dejar este hábito nocivo. Realizamos esta campaña de sensibilización con nuestros colaboradores y ofrecemos pláticas para incentivar el cambio de hábitos mediante el acercamiento de las herramientas disponibles en el PAE y el área de Servicio Médico.

f) Hydration Challenge:

Con este reto global seguimos el objetivo de construir el hábito de consumo de agua para gozar de los beneficios de la hidratación en el organismo.



**g) Minds at Citi:**

Mediante este programa, enfocado en atender los temas de salud mental, generamos apoyos y comunicación en torno a temas de manejo de estrés, hábitos de sueño, ansiedad, depresión, entre otros. Asimismo, lo hemos establecido como pilar de los planes de acción para el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana 035.

h) Financial Wellness:

También nos interesamos en modificar el comportamiento financiero para lograr un impacto económico positivo. Soportamos este reto gracias a los servicios de orientación financiera del programa Be Well y de los recursos disponibles del área de Educación Financiera.

i) Be the One at Citi:

Como pilar más reciente del programa, hemos enfocado nuestros esfuerzos para promover un entorno laboral saludable. Para ello, abordamos técnicas de gestión del tiempo, manejo de grupos, trabajo en equipo, liderazgo asertivo, buenas prácticas en la organización, etcétera.



5.8.3 Iniciativas nacionales

De manera adicional a los programas con alcance global, implementamos otras iniciativas en beneficio de nuestros colaboradores:

- a) **Gympass:**
Tenemos disponible una plataforma para acceder a una red de más de 3,000 centros de actividad física en todo el país.
- b) **Programa de actividades fitness y culturales:**
En todo el territorio nacional, ofrecemos clases de 25 disciplinas sin costo para los colaboradores. Tenemos la intención de combatir el sedentarismo y promover la realización de actividades artísticas.
- c) **Campaña de vacunación contra la influenza:**
Durante la época de otoño realizamos la vacunación gratuita entre nuestros colaboradores considerados población de riesgo, con el fin de prevenir las enfermedades respiratorias y limitar el contagio.

5.8.4 Workplace Wellness Council

Desde 2016 formamos parte de un consejo empresarial de salud, conformado por poco más de 100 empresas registradas pertenecientes a diferentes sectores. Todas tenemos la finalidad de compartir las mejores prácticas para implementar programas de bienestar.



A lo largo de los años hemos recibido diferentes reconocimientos de esta organización:

RECONOCIMIENTOS DE WORKPLACE WELLNESS COUNCIL

AÑO	CATEGORÍA
2016	Reconocimiento Empresa Saludablemente Responsable (RESR) y Distintivo Organización Saludable
2017	Etapa Crecimiento
2018	Etapa Consolidación
2019	Modelaje de Conducta
2020	Etapa de Sostenimiento



5.9 Voluntariado

Durante 2019, mediante el área de Voluntariado, impulsamos la participación de nuestros colaboradores y sus familias en diversas acciones para el beneficio social y ambiental.

Proporcionamos las herramientas necesarias, capacitamos en los temas y conectamos a nuestros colaboradores con las actividades de voluntariado de diversas organizaciones. Asimismo, propiciamos el desarrollo de sus habilidades y la adquisición de nuevos aprendizajes, como objetivo primordial de este programa.





Con lo anterior, buscamos alimentar el espíritu voluntario no nada más de nuestro personal y aliados, sino de miles de personas en México y en otras partes del mundo. Confiamos en este pequeño impulso para ayudar a comprender el gran valor de brindar nuestro tiempo y talento, de manera generosa y desinteresada, a los demás.

Tenemos el programa de voluntariado corporativo financiero más importante del país. Hemos establecido acuerdos con varias instituciones para dar seguimiento a los resultados y esfuerzos. Asimismo, llevamos a cabo acciones de promoción para fomentar el trabajo voluntario.

Fundamentalmente, buscamos impulsar el talento, profesionalismo y entusiasmo de nuestros colaboradores para generar esta cultura de ayuda.

Como parte de nuestro balance, destacamos los siguientes resultados:

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

ACTIVIDADES	2017	2018	2019
Participaciones voluntarias	18,158	22,778	24,846*
Eventos de voluntariado en el país	160	124	226
Organizaciones apoyadas	84	77	66

* Aproximadamente, 30% de nuestros colaboradores realizaron actividades de voluntariado en 2019.



Utilizamos la plataforma *Volunteer Management System*, diseñada con la intención de darle valor agregado a las horas de voluntariado realizadas por nuestros colaboradores. Además, con este sistema propiciamos la formación de líderes, con base en las experiencias y prácticas aprendidas, para ofrecerles participar en nuevas actividades en México o en otros países, además de obtener diversos beneficios.

Dependiendo del programa, establecemos un equivalente en puntos por cada hora de voluntariado, mismos que son tomados en cuenta para acceder a diferentes categorías, distinguidas con playeras de colores diferentes, según las horas invertidas y el nivel de capacitación. En cada ascenso a una nueva categoría, ofrecemos la oportunidad a nuestros voluntarios de participar en talleres diseñados exclusivamente para ellos.

En 2019 realizamos las siguientes actividades de voluntariado:

ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	VOLUNTARIOS
Día de la Tierra	Acciones para la conservación y protección del ambiente.	2,335
Educación financiera	Impulso al desarrollo social por medio de talleres de educación financiera.	272
Salud	Acciones que tienen un impacto directo en la salud de los beneficiarios, como donación de sangre y de medicamentos.	26
<i>Pathways to Progress</i>	Apoyo a la empleabilidad en jóvenes de 16 a 24 años a través de mentorías.	21
Otros	Trabajo voluntario en organizaciones de la sociedad civil.	139





Para lograr el éxito de estas actividades, contamos con el apoyo de nuestros principales aliados:

a) Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal:

Participamos en el Día de las Buenas Acciones para coordinar eventos en beneficio de diversas organizaciones de la sociedad civil.

b) Secretaría del Medio Ambiente (SEDEMA), Dirección General del Bosque de Aragón:

Durante cinco años daremos mantenimiento y restablecimiento de la masa forestal en el Bosque de Aragón.

c) Coordinación del Medio Ambiente del Estado de México:

Organizaremos jornadas de reforestación y mantenimiento en 5 diferentes parques estatales.

DÍA GLOBAL POR LA COMUNIDAD

Durante abril, mayo y junio realizamos acciones de beneficio social y ambiental en celebración del Día Global por la Comunidad. En este evento, contamos con la participación de 22,053 colaboradores.

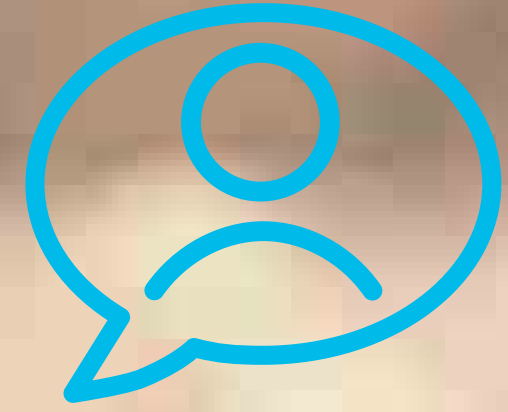
Asimismo, alcanzamos resultados importantes:

- Obtuvimos el segundo lugar de participación voluntaria de entre los 90 países donde Citi tiene presencia.
- Logramos recaudar 87 toneladas de alimento no perecedero en beneficio de familias con carencia alimentaria.
- Realizamos 95 actividades de voluntariado en diferentes estados del país.
- Contamos con la participación de 4 de cada 10 colaboradores en este evento.





06



NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

PACTO MUNDIAL
PRINCIPIO 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
PRINCIPIO 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
PRINCIPIO 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
PRINCIPIO 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
PRINCIPIO 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

- 17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
- 13** ACCIÓN POR EL CLIMA
- 11** CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
- 8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 7** ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
- 5** IGUALDAD DE GÉNERO

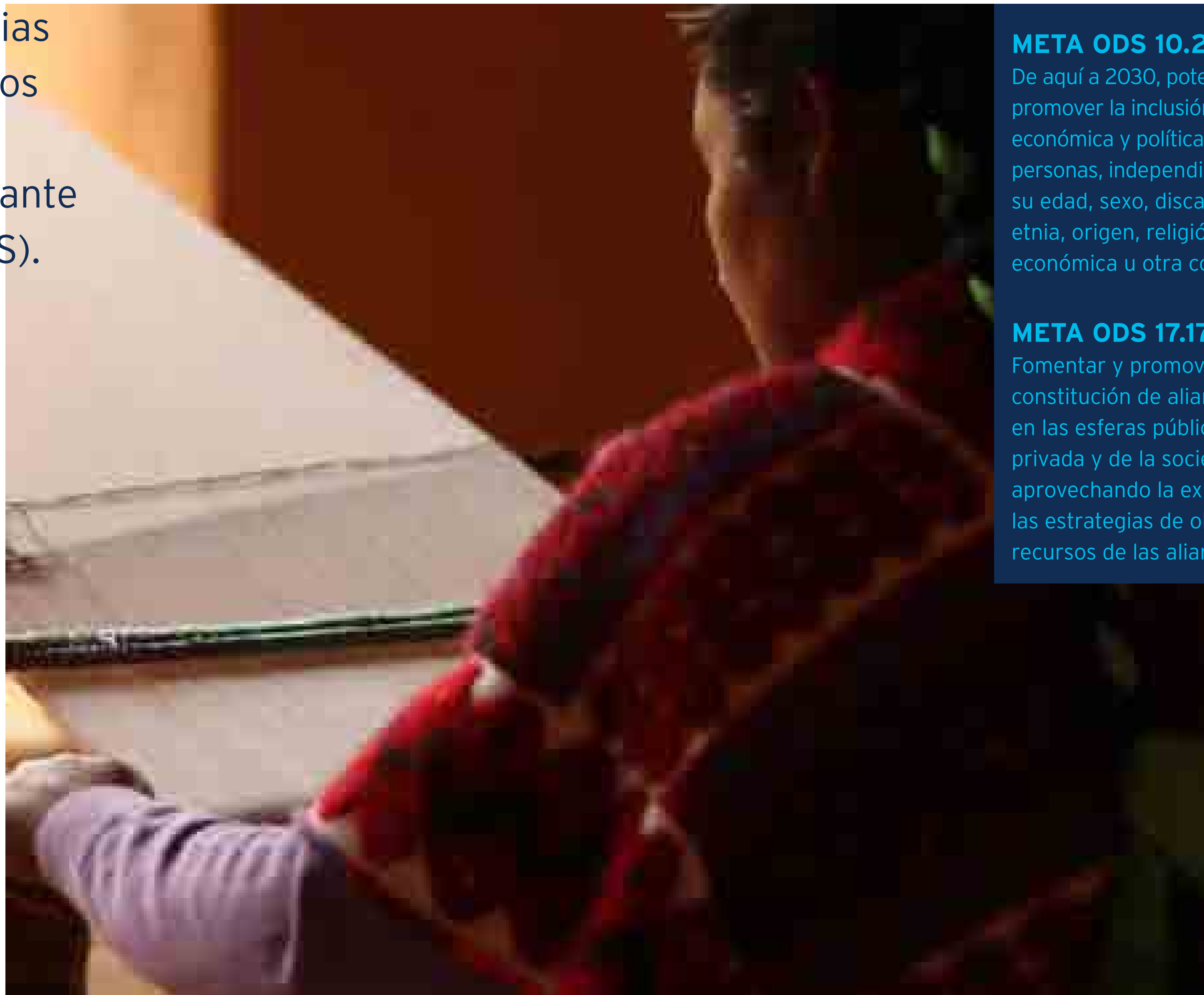




Nuestro compromiso con la sociedad

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

Coordinamos nuestras acciones y estrategias de Compromiso Social en diferentes ámbitos alineados a las metas establecidas por la Organización de las Naciones Unidas mediante los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

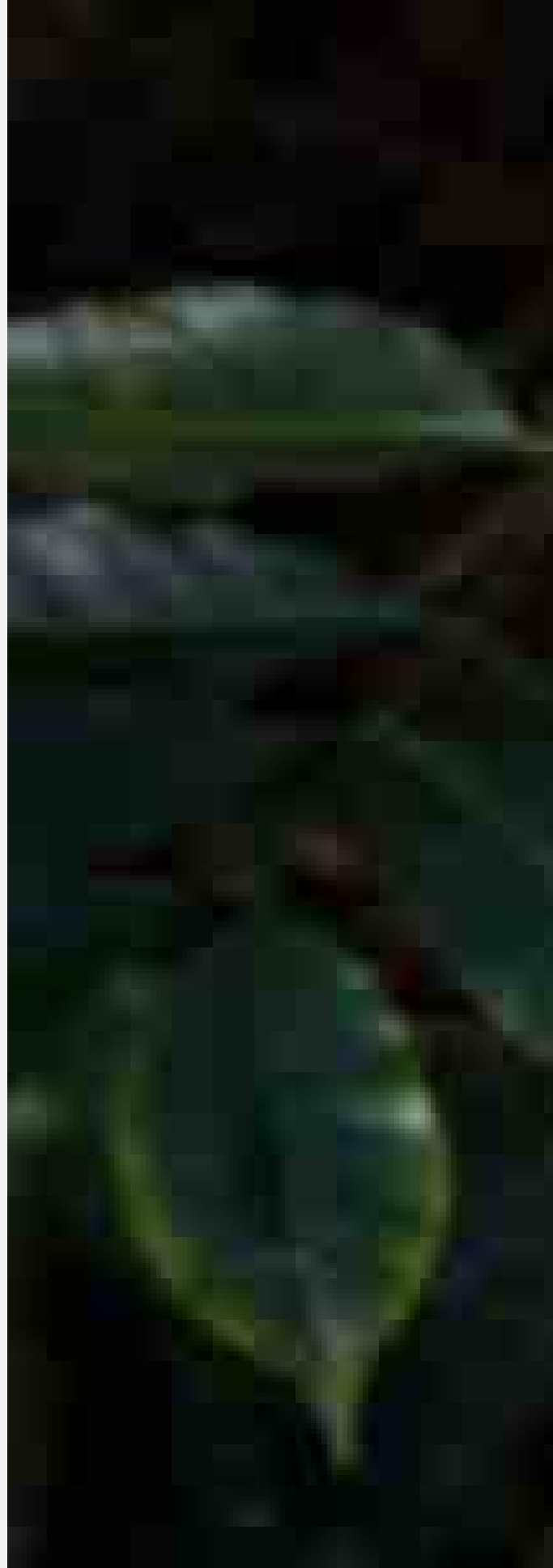


META ODS 10.2

De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

META ODS 17.17

Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.



Desde hace 136 años en Citibanamex nos hemos caracterizado por un sólido compromiso social y ambiental. Durante este tiempo, hemos beneficiado a México a través de diversas iniciativas y programas que favorecen el desarrollo de las comunidades en desventaja y el de las regiones afectadas por los desastres naturales. De la misma forma, también hemos apoyado a la recuperación y restauración de los tesoros arquitectónicos y del patrimonio artístico nacional.

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

Para lograr lo anterior, contamos con las siguientes áreas de vinculación con la comunidad:

- Fomento Cultural Banamex, A. C.
- Fomento Social Banamex, A. C.
- Fomento Ecológico Banamex, A. C.
- Educación Financiera.
- Banca Sostenible.
- Patrimonio Artístico.
- Archivo Histórico.
- Voluntariado.



Compromiso con México

Más allá de nuestra misión como institución financiera, impulsamos el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad mediante programas y acciones de corresponsabilidad.





Como parte de nuestra visión para enfrentar los retos, creemos en el desarrollo económico de las personas para lograr el progreso de México. Al impulsar la educación, oportunidades laborales y servicios de salud más incluyentes, tendremos un país próspero y con mayor movilidad. Asimismo, reconocemos en esto un efecto inmediato en el apego a nuestras raíces y la participación en el cuidado ambiental y del patrimonio cultural.

Somos reconocidos como el banco más comprometido con México. Cada año realizamos inversiones destacadas en proyectos sociales para atender las problemáticas de los grupos vulnerables:

ACCIONES DE COMPROMISO SOCIAL

RUBRO	2018	2019
Millones de beneficiados	8.4	3.4
Aliados	>690	>420
Donativos	196.80 MDP	306.7
Patrocinios con causa	146.65 MDP	33.5
Inversión de áreas de Compromiso Social	173.94 MDP	224.7
Total de inversión social Citibanamex	517.39 MDP	564.9



6.1 Gobernanza y transparencia de compromiso social

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

6.1.1 Gobernanza

En 2008 creamos la Dirección de Compromiso Social, con las siguientes áreas a su cargo:

- Fomento Cultural Banamex, A. C.
- Fomento Social Banamex, A.C.
- Fomento Ecológico Banamex, A. C.
- Banca Sostenible.
- Educación Financiera.
- Voluntariado.





Reportamos nuestras acciones y resultados a la Dirección Corporativa de Desarrollo Institucional, Estudios Económicos y Comunicación, para, a su vez, rendir cuentas a la Dirección General de Grupo Financiero Citibanamex.

Contamos con la participación del Director General en la Asamblea de Asociados de los Fomentos, donde es informado del desempeño de las acciones de Compromiso Social. Con base en los reportes, también participa en el establecimiento de nuevas metas y compromisos para el área. A su vez, él da cuentas de lo realizado ante el Consejo de Administración del Grupo Financiero.

INTEGRACIÓN DE CONSEJOS DIRECTIVOS

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

Para operar los Fomentos, hemos constituido asociaciones civiles vinculadas con la Dirección de Compromiso Social de Citibanamex. En cada uno promovemos la integración de Consejos Directivos, responsables de analizar y evaluar de manera periódica la participación en los programas desarrollados y los apoyos proporcionados a las instituciones con las que establecemos relación.





A continuación, mostramos la integración de dichos Consejos Directivos durante el periodo que reportamos:

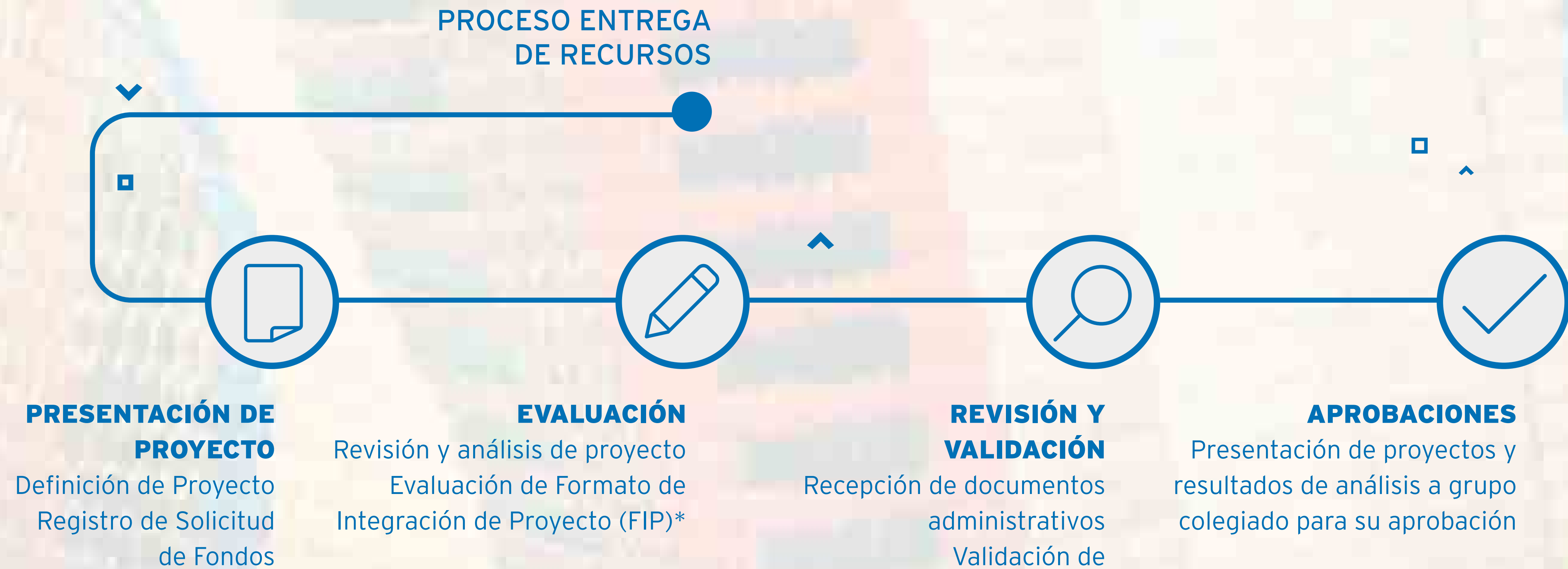
CONSEJO DIRECTIVO DE LOS FOMENTOS AL CIERRE DE 2019

INTEGRANTE DEL CONSEJO DIRECTIVO	CARGO	FOMENTO CULTURAL BANAMEX, A.C.	FOMENTO SOCIAL BANAMEX, A.C.	FOMENTO ECOLÓGICO BANAMEX, A.C.
Alberto Gómez Alcalá	Presidente	✓	✓	✓
Miguel Carrera Compean	Vocal	✓	✓	✓
Jose María Castro López	Vocal	✓	✓	✓
Daniel Alonso Garduño Gutiérrez	Vocal	✓	✓	✓
Luis Sebastián Sayeg Seade	Vocal	✓	✓	✓
Karen Valencia Wright	Vocal	✓	✓	✓
Andrés Albo Márquez	Vocal	✓	✓	✓
Jorge Alberto Urruchua Galindo	Secretario No Miembro	✓	✓	✓
Heidy Rosalina Muñoz González	Pro Secretaria No Miembro	✓	✓	✓
María Cándida Fernández Baños	Directora	✓		
Ana Vanessa González Deister	Directora		✓	✓



6.1.2 Transparencia

Para cumplir con nuestro compromiso social, actuamos como institución de segundo piso. Para ello, llevamos a cabo ciertos proyectos ejecutados particularmente en Fomento Cultural Banamex, A. C., en donde contamos con una serie de comités de expertos en los temas de artesanos y exposiciones.



*Requisito solo para donativos de Fomentos



EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

Dentro del marco de gestión de proyectos, contemplamos una metodología exhaustiva de evaluación para dirigir y supervisar cada una de las etapas de un proyecto, y así determinar y potenciar los donativos solicitados por las organizaciones en cada una de las áreas de vinculación con la comunidad. Por medio de este informe, damos a conocer a los diferentes grupos de interés el número de proyectos evaluados y proyectos aprobados, así como el promedio de su retorno social sobre la inversión (RSOI).

Para realizar la evaluación de los proyectos, analizamos la justificación y el diagnóstico del por qué de cada uno; para ello, consideramos la congruencia entre el planteamiento del proyecto y las necesidades de las comunidades. Además, verificamos en los programas apoyados el seguimiento de una de las 24 líneas de acción, dirigidas al cumplimiento de nuestra misión de impulsar el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad.

En todo el país, entre las áreas de Fomento Cultural Banamex, A. C., Fomento Social Banamex, A. C., Fomento Ecológico Banamex, A. C., Voluntariado y Educación Financiera, en 2019 abarcamos las 32 entidades federativas con alguna acción o proyecto (alcance de 100 %) y llegamos a 182 municipios.





Para elegir a los beneficiados con la aportación de recursos, realizamos una evaluación inicial en función del siguiente proceso:

a) Análisis preliminar:

En la primera etapa, por conducto de un evaluador asignado al proyecto, realizamos una revisión preliminar con base en criterios cualitativos y cuantitativos establecidos en nuestro modelo.

b) Retroalimentación:

Con base en la revisión preliminar, damos retroalimentación con respecto a las áreas de oportunidad del proyecto de acuerdo con su planteamiento, congruencia y claridad. En 2019, cumplimos el objetivo de fortalecer al 88 % de los proyectos evaluados.

c) Dictaminación:

Una vez que las recomendaciones han sido integradas al proyecto, volvemos a evaluarlo para obtener los resultados finales y generar el dictamen de evaluación.

d) Checker:

En esta etapa, pasamos los resultados de la evaluación a una revisión por parte de otro evaluador, con el objetivo de confirmar la congruencia de los resultados con el proyecto presentado.

Gracias a esta metodología, contamos con una herramienta útil para concentrar la información en grandes volúmenes. Asimismo, empleamos dos ejes de análisis y tipos de insumos: cuantitativo y cualitativo. Como resultado, obtenemos el

cálculo del retorno e impacto social de los proyectos y creamos un parámetro de análisis para mejorar los resultados de las acciones y aportaciones.

Trabajando bajo el supuesto de que a mayor capacidad de plantear de manera clara, congruente y completa un proyecto, mayor probabilidad de éxito en su ejecución, establecimos criterios con base en las mejoras prácticas, como contar con una justificación basada en las necesidades de las comunidades beneficiadas y contemplar aspectos sociales, ambientales y económicos como guía para el planteamiento del proyecto, a partir de la información cualitativa antes mencionada. Como parte de la evaluación de la formulación del proyecto, consideramos un criterio de sustentabilidad ambiental para analizar las acciones de mitigación del impacto ambiental.





Derivado del proceso de evaluación, durante 2019 presentamos y evaluamos un total de 266 proyectos, y concluimos este proceso en 264 de ellos:

EVALUACIÓN

	2018	2019
Proyectos evaluados	273	264
Proyectos apoyados*	247	162
Porcentaje de aprobación	90.48	61.36
RSOI promedio	1.91	2.00
Calificación general (%)	77	79

* Algunos donativos apoyados no pasan por el proceso de evaluación, por lo que no los consideramos en los datos presentados, ya que no cumplen con la definición de proyecto establecida por el área de Evaluación.

**APROBACIÓN**

Presentamos los proyectos evaluados ante la Junta de Evaluación de Proyectos (JEP) o Grupo de Inversión Social, con la misión de revisar el análisis del proyecto generado por el evaluador y, con base en esto, decidir si el proyecto será apoyado.

COMPROBACIÓN

Al finalizar la ejecución del proyecto, verificamos que los recursos otorgados del donativo efectivamente sean utilizados en las actividades programadas. Durante 2019, realizamos las comprobaciones de 123 apoyos otorgados de 2016 a 2019.

SEGUIMIENTO

Como parte del seguimiento de los proyectos y programas apoyados, mantenemos una estrecha comunicación con las instituciones que los desarrollan.

MEJORA CONTINUA

Durante 2019 logramos el objetivo de trabajar en el fortalecimiento de las instituciones a través del desarrollo de capacidades organizativas, destacando el diseño y la evaluación de proyectos de manera interna. Asimismo, capacitamos a 264 instituciones en el planteamiento de proyectos.

Con la finalidad de promover la mejora continua, año con año hacemos una revisión de nuestra metodología. En 2019, concluimos el desarrollo y diseño de un nuevo proceso, considerando los aprendizajes y experiencias de años anteriores. Esto lo implementaremos a partir de 2020.





6.2 Programas para la comunidad

6.2.1. Educación Financiera

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

En 2004, tuvimos el privilegio de lanzar el primer programa de educación financiera en México. A 15 años de su fundación, hemos sido testigos del creciente interés en el tema por parte de instituciones públicas, privadas y sociales.



META ODS 8.10

Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.



Desde el inicio del programa, pusimos a disposición de nuestros clientes y de la comunidad, el conocimiento y la experiencia de más de 120 años de historia del Banco Nacional de México, así como los aprendizajes de nuestros colaboradores, para ofrecer a todas las personas la oportunidad de saber más sobre el manejo de su dinero y sus recursos personales y familiares.

En 2019, tuvimos un presupuesto de \$36,097,237.00, realizamos más de 2,481 actividades en todo el país y beneficiamos a más de 228,000 personas de manera directa.

A continuación, mostramos los resultados del periodo que reportamos:

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

CAUSAS 2004-2016

- Desarrollo de competencias para lograr la optimización de los recursos de niñas, niños, jóvenes y adultos.
- Desarrollo de competencias para la toma de decisiones económicas y financieras en las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Desarrollo de competencias para el manejo de recursos de las organizaciones de la sociedad civil.

CAUSAS 2017-EN ADELANTE

Desarrollo y fortalecimiento de competencias en las personas para generar, administrar y optimizar sus recursos económicos, con el fin de mejorar su calidad de vida y fomentar una inclusión financiera responsable.

2019	
PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)*
228,479	36,097,237

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





Creemos en la educación económica y financiera como un tema fundamental para la vida de cualquier persona, independientemente de su nivel de ingreso o condición social. Desde el inicio del programa, implementamos un enfoque humano, centrado en la persona y su empoderamiento mediante el uso adecuado de los productos y servicios financieros.





Para fundamentar nuestro quehacer, tenemos la convicción de lograr una educación de acceso universal, de calidad y enfocada en el desarrollo de competencias para la vida. Por ello, a lo largo de más de 15 años hemos diseñado, implementado y evaluado una serie de programas enfocados en atender a los grupos antes mencionados.

Gracias a los aprendizajes adquiridos a lo largo del camino, hemos podido hacer ajustes en nuestro programa, adoptar nuevas metodologías educativas y tecnologías para llegar a las personas a través de medios digitales y así generar un mayor impacto. Adicionalmente, establecimos alianzas estratégicas al interior y exterior de nuestra organización, con la intención de forjar una nutrida oferta educativa a partir de materiales físicos y digitales, cursos presenciales y virtuales, además de asesoría personalizada a través de nuestros canales de comunicación.

En 2019, alineamos nuestros esfuerzos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, en ese sentido, definimos cuatro líneas de acción:

- Promoción de la educación financiera.
- Aportación al conocimiento.
- Incidencia pública e influencia en el sector.
- Desarrollo de capacidades laborales.

PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Tenemos el compromiso de promover la educación económica y financiera como parte natural de nuestro quehacer desde la fundación del programa, además de brindar herramientas educativas y financieras para una mejor toma de decisiones. Por más de 15 años, nos hemos caracterizado por el valor

META ODS 9.3

Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

META ODS 10.2

De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.



educativo que ofrecemos, complementado con la promoción de una inclusión financiera responsable, con la clara intención de brindar acceso para todos a los beneficios que ofrecemos en la banca, como el ahorro formal, los créditos para consolidar el patrimonio, los seguros para protegernos ante imprevistos y las inversiones para ayudar a acrecentar nuestros recursos.



Como pilar fundamental, brindamos capacitación en todo el país. Para ello, hemos conformado una indispensable red de capacitadores en alianza con diversas instituciones, para así lograr una cobertura nacional mediante diplomados, conferencias, cursos, talleres, sesiones de juego, ferias, entre otras actividades educativas.

A continuación, destacamos las siguientes actividades que realizamos en 2019:

a) Sitio de Educación Financiera:

En la segunda mitad del año, lanzamos una plataforma digital para enseñar a nuestros clientes y clientes potenciales cómo aprovechar los productos y servicios que ofrecemos. Como objetivo primordial, queremos proporcionar información corta y práctica sobre los productos y servicios bancarios.

Al cierre del año, registramos más de 25,000 visitas al sitio:

PLATAFORMA DIGITAL

	2019
Visitas totales	25,545
Visitantes nuevos	62 %
Visitantes recurrentes	38 %



Te invitamos a visitar el sitio
<https://www.banamex.com/sitios/educacion-financiera/>



b) Saber T Productivo Cuenta para Ser Dueño de tu Futuro:

A través de la alianza estratégica con Neo Monterrey, implementamos en los 17 planteles de Conalep Nuevo León el programa Saber T Productivo Cuenta, con el cual buscamos promover la educación financiera y económica para impulsar el emprendimiento entre los jóvenes estudiantes de bachillerato.

En 2019, impartimos 141 cursos y beneficiamos a más de 2,800 estudiantes:

SABER T PRODUCTIVO CUENTA PARA SER DUEÑO DE TU FUTURO

	2018	2019
Jóvenes inscritos al programa	6 281	7,000
Talleres impartidos	1	1

c) Saber Decidir Cuenta para el Bienestar de mi Familia:

Promovemos el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes sobre la toma de decisiones personales y financieras, con el objetivo de generar un mayor bienestar entre las personas, familias e integrantes de las comunidades.

Durante 2019 atendimos a 2,672 personas:

SABER DECIDIR CUENTA PARA EL BIENESTAR DE MI FAMILIA

	2018	2019
Cursos impartidos	162	141
Beneficiarios capacitados	3,302	2,824



d) Diplomado del Pequeño Comercio:

Nos acercamos a los pequeños empresarios de tiendas de abarrotes y los invitamos a adquirir conocimientos para mejorar la operación y el manejo de su negocio, incrementar las ventas y, en general, ayudar a su profesionalización.

En 2019, impartimos 18 cursos a 246 tenderos:

DIPLOMADO DEL PEQUEÑO COMERCIO

	2018	2019
Cursos impartidos	61	18
Beneficiarios capacitados	794	246
Aumento de ventas en los primeros 3 meses	25 %	25 %
Empleos generados	Aproximadamente, 30 % de los comercios contratan a una persona (declarado)	Aproximadamente, 30 % de los comercios contratan a una persona (declarado)

APORTACIÓN AL CONOCIMIENTO

Como elemento fundamental para la educación económica y financiera, buscamos lograr la generación de conocimiento enfocado a la implementación eficiente de proyectos para la atención de las necesidades más urgentes de la población en materia de finanzas personales y conocimiento de productos y servicios financieros.

En este sentido, en 2008 lanzamos la primera encuesta de cultura financiera en México, investigación con la cual sentamos un precedente nacional para este tipo de esfuerzos dedicados a explorar la cultura financiera de la población.

Asimismo, en 2014 publicamos la primera encuesta sobre cultura financiera de los jóvenes en México.

Por otra parte, en 2018 divulgamos el Índice Citibanamex de Inclusión Financiera, con el cual buscamos dar a conocer el alcance y avance del sector financiero a nivel estatal y municipal. Por medio de esta investigación, pudimos proveer información relevante para diferentes actores de la sociedad (autoridades, instituciones financieras, académicos, etcétera) interesados en conocer los factores determinantes de la inclusión financiera en México.



META ODS 17.19
De aquí a 2030, aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible y complementen el producto interno bruto, y apoyar la creación de capacidad estadística en los países en desarrollo.



En 2019, publicamos la segunda edición del Índice Citibanamex de Inclusión Financiera <https://www.banamex.com/compromiso-social/nota/374.html>, en el cual mostramos el avance logrado en las entidades y municipios entre 2017 y 2018. Como uno de los hallazgos más importantes que obtuvimos en este estudio, destacamos la mejora en el nivel de inclusión financiera de 2,112 municipios o alcaldías (85.7 % del total).

Además de los ejercicios de investigación realizados, participamos de una forma activa en iniciativas propias y esfuerzos interinstitucionales con el objetivo de promover acciones de educación financiera en diferentes grupos poblacionales.

En 2019, destacamos las siguientes acciones de divulgación:

a) Semana Nacional de Educación Financiera:

Participamos con diferentes programas, como conferencias, talleres, Movicine y una gran variedad de actividades para niños. En esta edición, atendimos a 10,722 personas en la sede central en Chapultepec, cifra con la cual obtuvimos el mayor número histórico en cuanto a visitantes en

dicha sede. Asimismo, realizamos actividades en Aguascalientes, Estado de México, San Luis Potosí, Tabasco, Veracruz y Zacatecas.

b) Feria Internacional del Libro de Guadalajara:

Como cada año, participamos en la FIL Niños con un nuevo stand, en donde realizamos la actividad “Tu mundo ideal”, enfocada en utilizar la creatividad e imaginación para la elaboración de metas. En esta ocasión atendimos a 8,326 niños.

c) Premio Citibanamex de Educación Financiera:

Para este galardón, planteamos el objetivo de impulsar iniciativas de calidad para la promoción de una cultura financiera y económica a partir de materiales innovadores con el fin de fomentar la calidad de vida y la toma de decisiones en nuestra población. En 2019 llevamos a cabo la ceremonia de premiación de la 10.a edición del premio, en el cual contamos con 237 participantes inscritos. Durante 2020, implementaremos los materiales ganadores en nuestras estrategias educativas en instituciones de diferente naturaleza.



d) Presencia en medios de comunicación masiva:

Mediante una estrategia principal para abonar a la divulgación de la educación económica y financiera, tenemos presencia en diversos espacios en los que podemos abordar temas fundamentales que competen al uso de productos y servicios financieros. Gracias al acompañamiento de nuestra área de Prensa, hacemos llegar a diversos medios de comunicación notas y artículos para que sean retomados en diferentes espacios. En 2019, obtuvimos 755 menciones en prensa escrita y 25 entrevistas en radio y otras plataformas digitales.

INCIDENCIA PÚBLICA E INFLUENCIA EN EL SECTOR

Apostamos a la educación económica y financiera como medio para el desarrollo social y económico sostenible de México. Para lograr este objetivo, consideramos fundamental realizar un trabajo colaborativo y alianzas con autoridades, instituciones del sector financiero, instituciones educativas e incluso del sector privado. Gracias a esto, podemos promover cambios sistémicos para mejorar la educación económica y financiera en el país.

Destacamos las siguientes acciones realizadas en 2019:

a) Coordinación del Comité de Educación Financiera de la Asociación de Bancos de México:

Desde 2018, tenemos el honor de liderar este Comité, el cual fue fundado en 2009 con el propósito de unificar y maximizar los esfuerzos de educación financiera de las diferentes instituciones del sector. En 2019 organizamos Jornadas del Ahorro con 2, 570 estudiantes de 17 planteles del Colegio de Bachilleres en la Ciudad de México. Para la coordinación de las sesiones de juego entre los estudiantes contamos con la participación de 88 becarios del programa Jóvenes Construyendo el Futuro (56 de ellos pertenecientes al programa de Citibanamex).

b) Colaboración con Condusef:

Aportamos nuestra oferta educativa y difundimos sus contenidos de manera semanal. Además, participamos activamente en iniciativas propias de la institución, como la Semana Nacional de Educación Financiera y el concurso de dibujo y pintura infantil Trazos Financieros.

META ODS 8.3

Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.



c) 8° Encuentro Citibanamex de Educación Financiera:

En este evento reunimos a académicos, emprendedores, autoridades y expertos nacionales e internacionales para discutir el futuro de la educación y la inclusión financiera en México, así como sus retos y oportunidades. En el marco de este encuentro realizamos el primer Hackathon Fincluye, con la participación de más de 150 desarrolladores a partir de propuestas concretas para ayudar a favorecer una mayor inclusión y educación financiera en México. En este evento, al que acudieron los secretarios de Hacienda y de Educación en México, planteamos la necesidad de brindar educación financiera en las escuelas, lo cual fue establecido recientemente en la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024.

DESARROLLO DE CAPACIDADES LABORALES

Aunque establecimos la capacitación como un pilar fundamental en nuestra estrategia educativa, en 2019 también formalizamos un programa de desarrollo de capacidades laborales en conjunto con el programa Jóvenes Construyendo el Futuro. Con ello, buscamos desarrollar las habilidades laborales en los jóvenes y ayudar a mejorar sus finanzas personales, con el objetivo de incrementar sus posibilidades de estudiar y conseguir un empleo digno.

META ODS 8.5

De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

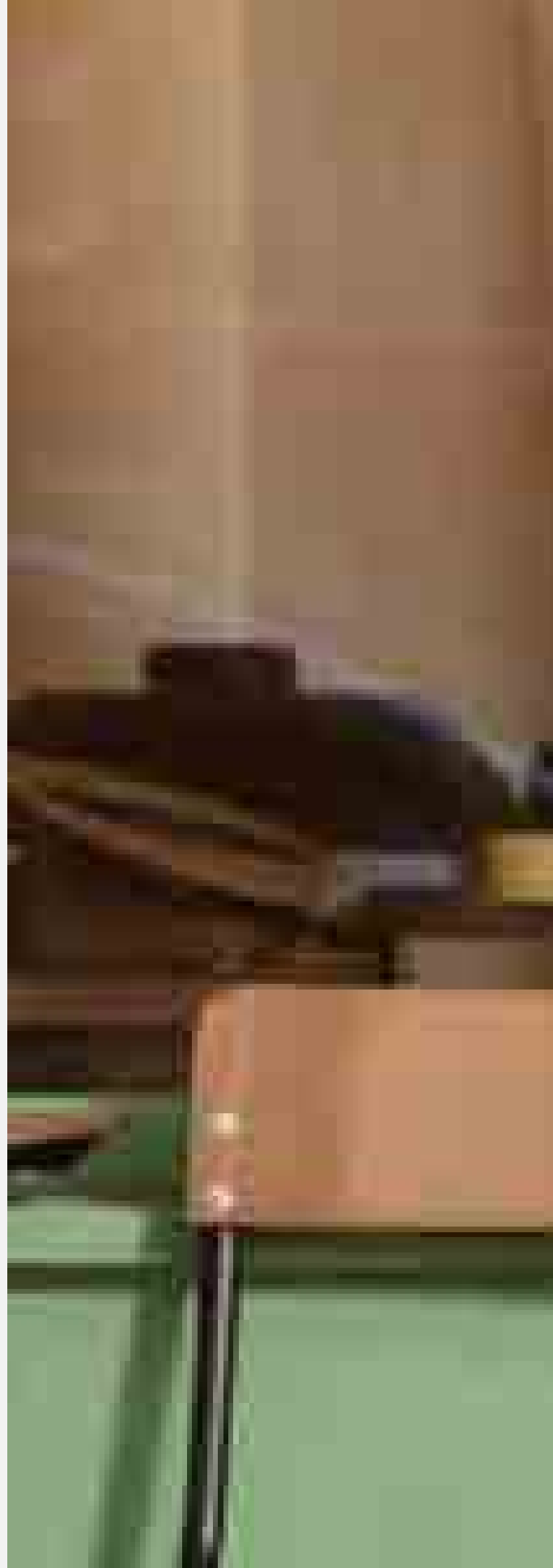
META ODS 8.6

De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.



Durante la primera edición del programa, en colaboración con la Secretaría del Trabajo y la Asociación de Bancos de México, incorporamos a 280 becarios y los formamos como asesores en educación financiera.

Adicionalmente, gracias a la sinergia de las diferentes áreas de nuestra institución, en 2019 inauguramos el Foro Valparaíso, un lugar dedicado al arte, la cultura, la educación y la promoción de un espíritu emprendedor.



En este sentido, participamos en la elaboración del Laboratorio de Emprendimiento, un espacio fijo con el objetivo de motivar y alentar el emprendimiento. En esta sala podemos descubrir el perfil emprendedor de cada uno de nuestros visitantes y despertar su inquietud por emprender.

Para ello, diseñamos un espacio para experimentar tres momentos:

- Diagnóstico de perfil emprendedor.
- Zona de retos.
- Casos de éxito.

Con más de 135 años fomentando la inclusión financiera y a 15 años de la creación del primer programa de educación financiera, continuamos reforzando nuestro compromiso con México y la sociedad. Gracias a iniciativas como las descritas, generamos una mejor cultura financiera para impulsar el progreso de nuestro país y ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas.

Asimismo, continuaremos trabajando para lograr el acceso para toda la población a los beneficios ofrecidos por el sistema financiero, y en particular por la banca.

Además de los programas antes mencionados, destacamos las siguientes actividades, con las cuales hemos abonado a la promoción de una cultura económica y financiera en diferentes grupos poblacionales, algunos de ellos en condiciones vulnerables:





CULTURA ECONÓMICA Y FINANCIERA

PROGRAMA	DESTINATARIOS	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS
Semana de Educación Financiera en Estados Unidos y Canadá	Población migrante	Conferencias y asesorías.	4,689
Dale Vida a tu Empresa	Emprendedores	Ofrecer al empresario un medio de reflexión para tomar las decisiones de diseño requeridas con el fin de orientar las acciones estratégicas de su negocio a partir del modelo del trébol, y así fortalecer el liderazgo en la conducción de su microempresa.	65
Jornadas del Ahorro	Estudiantes	Programa en colaboración con la ABM dirigido a jóvenes de bachillerato, a través de sesiones de juego para fomentar el hábito del ahorro.	2,570
Atención institucional	Mujeres	Conferencias y talleres.	20,830
	Jóvenes menores de 18 años	Conferencias y talleres.	10,110
	Adultos mayores de 65 años	Conferencias y talleres.	3,858
	Emprendedores	Conferencias, talleres y Laboratorio de Emprendimiento.	6,083
	Mujeres artesanas	Conferencias y talleres.	18
	Cafeticultores de Veracruz	Conferencias y talleres.	170
	Desempleados de la alcaldía Miguel Hidalgo	Conferencias y talleres.	1,408
	Trabajadores de la construcción	Conferencias y talleres.	342
Movicine	Público en general	Proyección a nivel nacional de medimetrotrajes para promover la cultura financiera.	79, 999





6.3 Fomentos

6.3.1 Fomento Cultural Banamex, A.C.

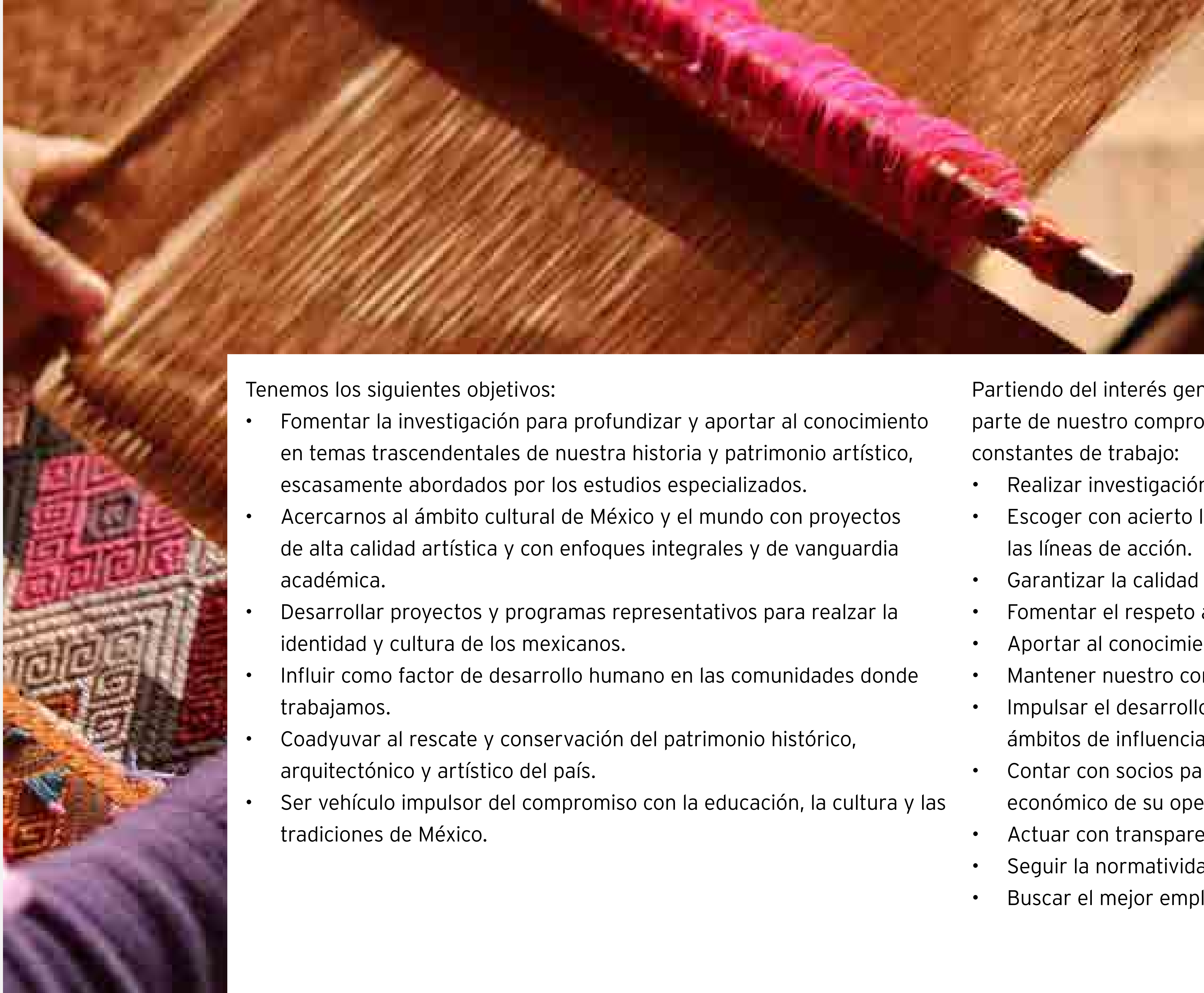
GRI: FS10

Como una institución no lucrativa, tenemos la misión de impulsar la inversión en el desarrollo cultural, así como promover, preservar y difundir la cultura mexicana. Nuestra visión: queremos ser un ejemplo reconocido de empresa privada dedicada a promover la cultura de México con liderazgo, mediante acciones innovadoras y de acuerdo con las necesidades del país y del Banco Nacional de México.



META ODS 11.4

Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.



Tenemos los siguientes objetivos:

- Fomentar la investigación para profundizar y aportar al conocimiento en temas trascendentales de nuestra historia y patrimonio artístico, escasamente abordados por los estudios especializados.
- Acercarnos al ámbito cultural de México y el mundo con proyectos de alta calidad artística y con enfoques integrales y de vanguardia académica.
- Desarrollar proyectos y programas representativos para realzar la identidad y cultura de los mexicanos.
- Influir como factor de desarrollo humano en las comunidades donde trabajamos.
- Coadyuvar al rescate y conservación del patrimonio histórico, arquitectónico y artístico del país.
- Ser vehículo impulsor del compromiso con la educación, la cultura y las tradiciones de México.

Partiendo del interés genuino por el desarrollo cultural de México, como parte de nuestro compromiso social, tenemos los siguientes criterios constantes de trabajo:

- Realizar investigación académica.
- Escoger con acierto los proyectos a desarrollar y guardar balance entre las líneas de acción.
- Garantizar la calidad en la realización.
- Fomentar el respeto a la diversidad cultural.
- Aportar al conocimiento y trasfondo educativo.
- Mantener nuestro compromiso con la conservación del patrimonio.
- Impulsar el desarrollo y bienestar de la comunidad en los distintos ámbitos de influencia.
- Contar con socios para apoyar los proyectos y crecer en el alcance económico de su operación.
- Actuar con transparencia.
- Seguir la normatividad del banco.
- Buscar el mejor empleo de los recursos.



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

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

	2017					2018					2019				
	BANCO	FCB	SOCIOS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS	BANCO	FCB	SOCIOS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS	BANCO	FCB	SOCIOS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS
Varios proyectos	1,367,094	3,723,845	96,485	5,187,424	22,650	1,361,126.00	1,780,341.66	492,224.62	3,633,692.28	28,600.00	2,612,500.89		2,612,500.89	20,370	
Actividades en Casa de Cultura	14,894,945	-	-	14,894,945	342,383	12,839,964.84	-	-	12,839,964.84	177,393.00	12,762,445.20		12,762,445.20	349,539	
Donativos otorgados	5,865,000	1,850,000	641,000	8,356,000	785,000	8,630,000.00	-	-	8,630,000.00	24,800.00	6,655,001.00		6,655,001.00	45,943	
Exposiciones internacionales	12,406,828	172,297	3,747,845	17,326,971	350,853	2,524,754.81	1,246,774.26	2,762,321.08	6,533,850.15	373,798.00	1,281,210.47		1,281,210.47	110,234	
Exposiciones nacionales	2,415,440	76,130	-	2,491,570	2,419,911	21,945,850.85	26,516.75	488,043.56	22,460,411.16	2,770,936.00	12,060,119.50	500,000.00	12,560,119.50	809,043	
Programa de apoyo al arte cultural	2,649,918	1,284,650	16,580	3,951,149	1,442	2,144,743.83	1,467,955.24	1,306,173.99	4,918,873.06	890.00	1,660,249.05	1,001,547.00	2,661,796.05	970	
Publicaciones	61,138	101,398	-	162,536	-	720,453.53	447,141.00	656,283.32	1,823,877.85	-	793,681.85		793,681.85	0	
Restauración y conversación	4,092,721	45,260	1,807,183	5,945,165	32,990	1,573,794.77	-	489,938.37	2,063,733.14	28,200.00	2,384,608.40		2,384,608.40	63,654	
TOTALES	43,753,084	7,253,580	6,309,093	58,315,760	3,955,229	51,740,688.63	4,968,728.91	6,194,984.94	62,904,402.48	3,404,617.00	40,209,816.36	1,501,547.00	41,711,363.36	1399753	-



Asimismo, contamos con dos ejes de acción y cinco programas:





ARTE Y CULTURA ACCESIBLE PARA TODOS

a) Exposiciones:

Somos considerados un referente cultural de México, líder y pionero del sector privado, por nuestra activa labor en la conservación, divulgación y difusión del patrimonio cultural de nuestro país.

Contamos con una oferta expositiva profesional fundamentada en investigaciones curatoriales con el propósito de conservar, difundir y divulgar la obra de artistas mexicanos de diferentes épocas, o bien de extranjeros cuya temática se vincule con nuestro país. Asimismo, queremos hacer una aportación a los estudios de la historia y el arte de México mediante temas de interés público, tales como la pintura novohispana, decimonónica y del siglo XXI, o bien el arte popular, la escultura, la fotografía, el diseño y la arquitectura.

Tenemos el objetivo de brindar acceso gratuito a los contenidos curatoriales por medio de proyectos expositivos que contribuyan a generar conocimiento mediante la educación no formal y sensibilizar al público visitante en la impresión estética de las obras que presentamos en nuestras sedes,¹ así como en diversos museos nacionales e internacionales a través de un programa permanente de exposiciones itinerantes. Además, buscamos contribuir en la formación de la ciudadanía en nuestro entorno inmediato y en todas las comunidades del país en donde estamos presentes.

Construimos el sustento y la fortaleza de nuestros proyectos curatoriales y expositivos a partir de la investigación académica, el trasfondo educativo y el interés por la conservación del patrimonio cultural, con base en un

cuidadoso programa de investigación trazado y desarrollado al interior de nuestra fundación. Para ello, contamos con el apoyo de investigadores de renombre en el quehacer académico² y un equipo de trabajo profesional y especializado para ofrecer confiabilidad a nuestros socios invitados para invertir en el desarrollo educativo y cultural.

A lo largo de los años, hemos contado con el aval de socios empresariales, culturales y estratégicos³ en cada proyecto expositivo, no solo por el efecto multiplicador en lo económico, sino para refrendar la calidad profesional de cada una de las exposiciones.⁴

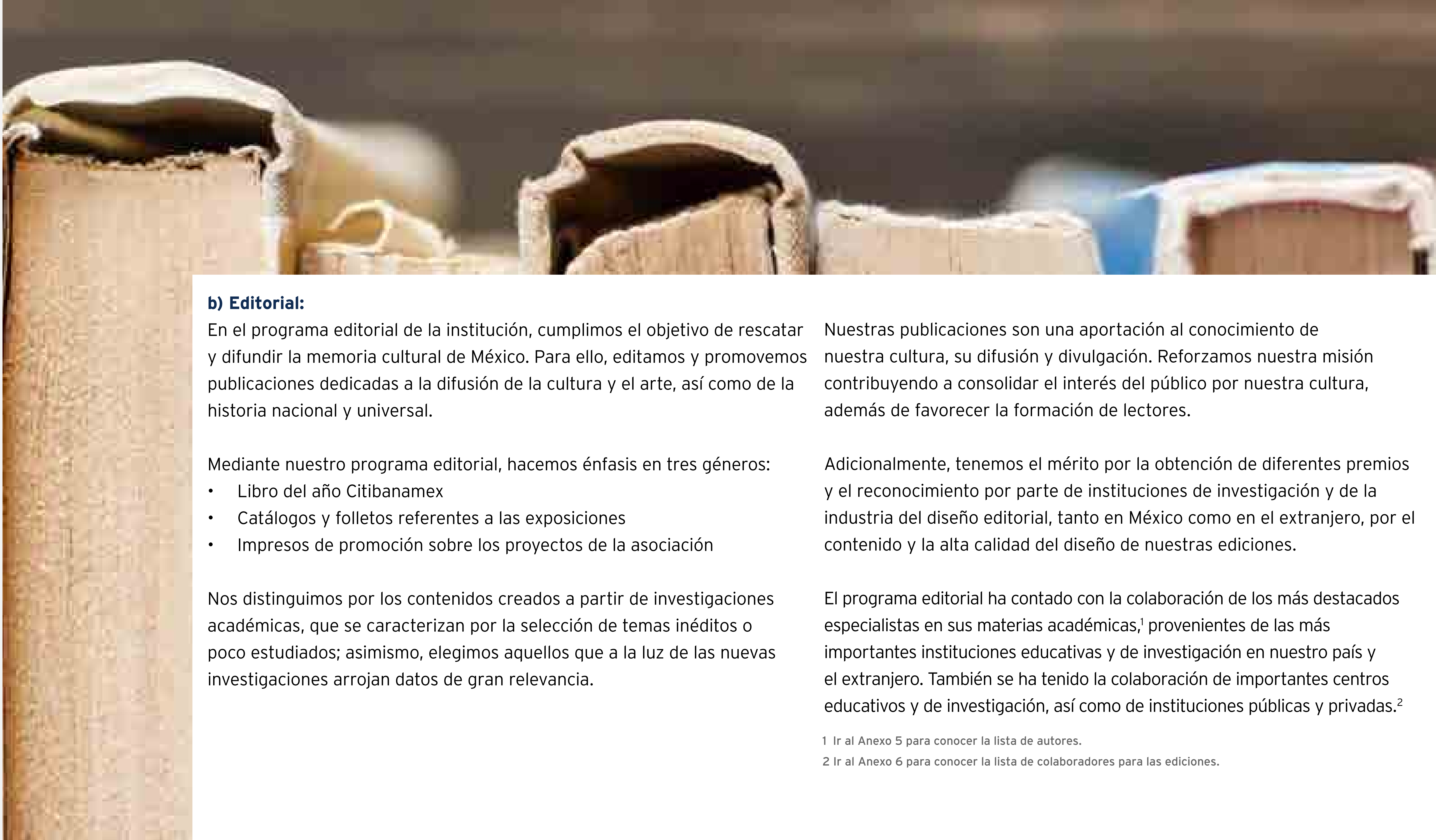
¹ Ir al Anexo 1 para conocer nuestras sedes.

² Ir al Anexo 2 para conocer la lista de académicos e investigadores.

³ Ir al Anexo 3 para conocer la lista de socios.

⁴ Ir al Anexo 4 para conocer las exposiciones realizadas en 2019.



**b) Editorial:**

En el programa editorial de la institución, cumplimos el objetivo de rescatar y difundir la memoria cultural de México. Para ello, editamos y promovemos publicaciones dedicadas a la difusión de la cultura y el arte, así como de la historia nacional y universal.

Mediante nuestro programa editorial, hacemos énfasis en tres géneros:

- Libro del año Citibanamex
- Catálogos y folletos referentes a las exposiciones
- Impresos de promoción sobre los proyectos de la asociación

Nos distinguimos por los contenidos creados a partir de investigaciones académicas, que se caracterizan por la selección de temas inéditos o poco estudiados; asimismo, elegimos aquellos que a la luz de las nuevas investigaciones arrojan datos de gran relevancia.

Nuestras publicaciones son una aportación al conocimiento de nuestra cultura, su difusión y divulgación. Reforzamos nuestra misión contribuyendo a consolidar el interés del público por nuestra cultura, además de favorecer la formación de lectores.

Adicionalmente, tenemos el mérito por la obtención de diferentes premios y el reconocimiento por parte de instituciones de investigación y de la industria del diseño editorial, tanto en México como en el extranjero, por el contenido y la alta calidad del diseño de nuestras ediciones.

El programa editorial ha contado con la colaboración de los más destacados especialistas en sus materias académicas,¹ provenientes de las más importantes instituciones educativas y de investigación en nuestro país y el extranjero. También se ha tenido la colaboración de importantes centros educativos y de investigación, así como de instituciones públicas y privadas.²

¹ Ir al Anexo 5 para conocer la lista de autores.

² Ir al Anexo 6 para conocer la lista de colaboradores para las ediciones.



Durante 2019 realizamos tres publicaciones destacadas:

PUBLICACIONES

TÍTULO	LIBROS IMPRESOS	LIBROS DISTRIBUIDOS	OBSERVACIONES
Grandes maestros del arte popular mexicano, 20 años	7,000	4,279	Libro del año.
Graciela Iturbide. Cuando habla la luz	1,000*	450	Ganador del Premio Antonio García Cubas, del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), a la mejor publicación en la categoría Catálogo 2019.
Un universo de variedad, color y fantasía	5,000	1,896	Publicación infantil.

*Reimpresión.

c) Desarrollo Académico y Servicios Educativos:

En nuestra misión tenemos como aspecto central la labor académica y educativa. Llevamos a cabo cátedras universitarias, seminarios y coloquios, además de entablar vinculación general con las universidades e instituciones académicas y de investigación en ciencias sociales, arquitectura y diseño en todo el país.

Asimismo, de manera bienal, hemos otorgado el Premio Banamex “Atanasio G. Saravia” de Historia Regional Mexicana, en sus diferentes categorías: tesis de licenciatura, maestría y doctorado, así como investigaciones profesionales sin el propósito de obtener un grado académico y también investigaciones de particulares no vinculados profesionalmente al ámbito académico e histórico. Además, reconocemos a investigadores extranjeros que dedican su esfuerzo a una determinada región de México y aquellos profesionales dedicados a la organización y el rescate de valiosos archivos de nuestro país.





Con este premio, hemos contribuido a fomentar la investigación y hemos desempeñado un papel importante en el campo académico de la historia mexicana. En las últimas convocatorias hemos visto un incremento en la participación y a la fecha hemos efectuado 18 emisiones.

A lo largo de los años, hemos obtenido los siguientes resultados del Premio Banamex “Atanasio G. Saravia” de Historia Regional Mexicana.

- 258 premios y reconocimientos otorgados
- Convocatoria nacional e internacional
- 46 universidades y centros de investigación nacionales e internacionales representados

Además, en 2019 llevamos a cabo un ciclo de cinco conferencias, denominado “La conquista de México-Tenochtitlán-Tlatelolco. Momento fundacional de nuestra historia 1519-2019”, con el cual impactamos a 503 personas de manera directa.

Por medio de nuestros servicios educativos preparamos estrategias pedagógicas encaminadas a aportar un aprovechamiento y aprendizaje significativo para los visitantes de las exposiciones y destinatarios de nuestra oferta cultural. Con ello, buscamos contribuir a la formación de distintos públicos y ser congruentes con el entorno y la demanda social.

También diseñamos y apoyamos otros programas académicos y educativos específicos; editamos publicaciones académicas y productos interactivos para niños, adolescentes y adultos; realizamos programas educativos en comunidades donde llevamos a cabo trabajos de restauración y conservación para fortalecer el desarrollo y el orgullo de lo propio.



**LA EDICIÓN MÁS
RECIENTE LA
PARTICIPACIÓN FUE:**

182 trabajos
INSCRITOS

26 estados
DEL PAÍS

31 universidades
Y CENTROS DE
INVESTIGACIÓN NACIONALES
E INTERNACIONALES
REPRESENTADOS

**d) Restauración y conservación de bienes muebles e inmuebles:**

Tenemos plena conciencia sobre la enorme importancia del patrimonio cultural de una nación y de la responsabilidad que adquirimos para procurar su cuidado. Al ser uno de nuestros valores esenciales, lo tomamos como motivo de constantes reflexiones sobre el pasado y el devenir histórico de los pueblos.

En los últimos años, y con base en la experiencia, hemos constatado la importancia del significado de proteger el patrimonio cultural para garantizar su conservación y renovación. En respuesta a ello, hemos establecido sólidas relaciones de colaboración, necesarias entre los sectores público y privado y la sociedad civil. Además, buscamos el apoyo de organismos de cooperación internacional para salvaguardar el patrimonio de la humanidad, como la World Monuments Fund.

En línea con nuestra misión y visión institucional, en el transcurso de las últimas dos décadas, nos hemos abocado a realizar acciones de rescate a favor del patrimonio cultural, muchas veces vinculadas al desarrollo comunitario y a la promoción turística de ciudades tradicionales y pequeñas comunidades de México.

A partir de la consolidación del área de Restauración y Conservación del Patrimonio Cultural, hemos implementado un amplio programa para abarcar la gestión y ejecución de proyectos en diversos estados del país, siempre con dos premisas centrales:

- Realizarlos con excelencia y apego a las técnicas ortodoxas en función de las convenciones internacionales, mostrando el debido respeto a los bienes por restaurar.
- Contar con el apoyo económico de otras instituciones especializadas para avalar la pertinencia y la calidad de los proyectos.

**META ODS 9.1**

Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.



Durante 2019 dimos seguimiento a diversas facetas de los proyectos multianuales que tenemos en desarrollo:

PROYECTOS DE RESTAURACIÓN*

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
Ex Oratorio de San Felipe Neri, Orizaba, Veracruz	Restauración y adecuación del primero y segundo claustro, sede del Museo de Arte del Estado de Veracruz (MAEV).
Museo de Arte Popular de Yucatán	Restauración y adecuación de la Casa Molina como sede del Museo de Arte Popular de Yucatán. En colaboración con la organización de la operación del tetramandato del museo: IHMY, FCB, Amigos del Museo y Fundación Roberto Hernández Ramírez.
Sitio Arqueológico de Tamtoc, San Luis Potosí	Liberación, consolidación y mantenimiento del sitio arqueológico, así como su unidad de servicios.
Convento de San Miguel Arcángel, Maní, Yucatán	Restauración y adecuación del conjunto conventual de San Miguel Arcángel, patrimonio cultural de Maní, dentro de un programa integral para el desarrollo del turismo y la calidad de vida de la población.
Museo de Guadalupe, Zacatecas	Restauración y adecuación del edificio que alberga el museo, así como el mejoramiento de sus instalaciones.
Centro de Textiles del Mundo Maya	Revalorizar la calidad, estética, contenido cultural e importancia milenaria de los textiles mayas.

*Los proyectos son multianuales, por lo que reportamos su objetivo y acciones principales.



ARTE COMO FORMA DE DESARROLLO ECONÓMICO

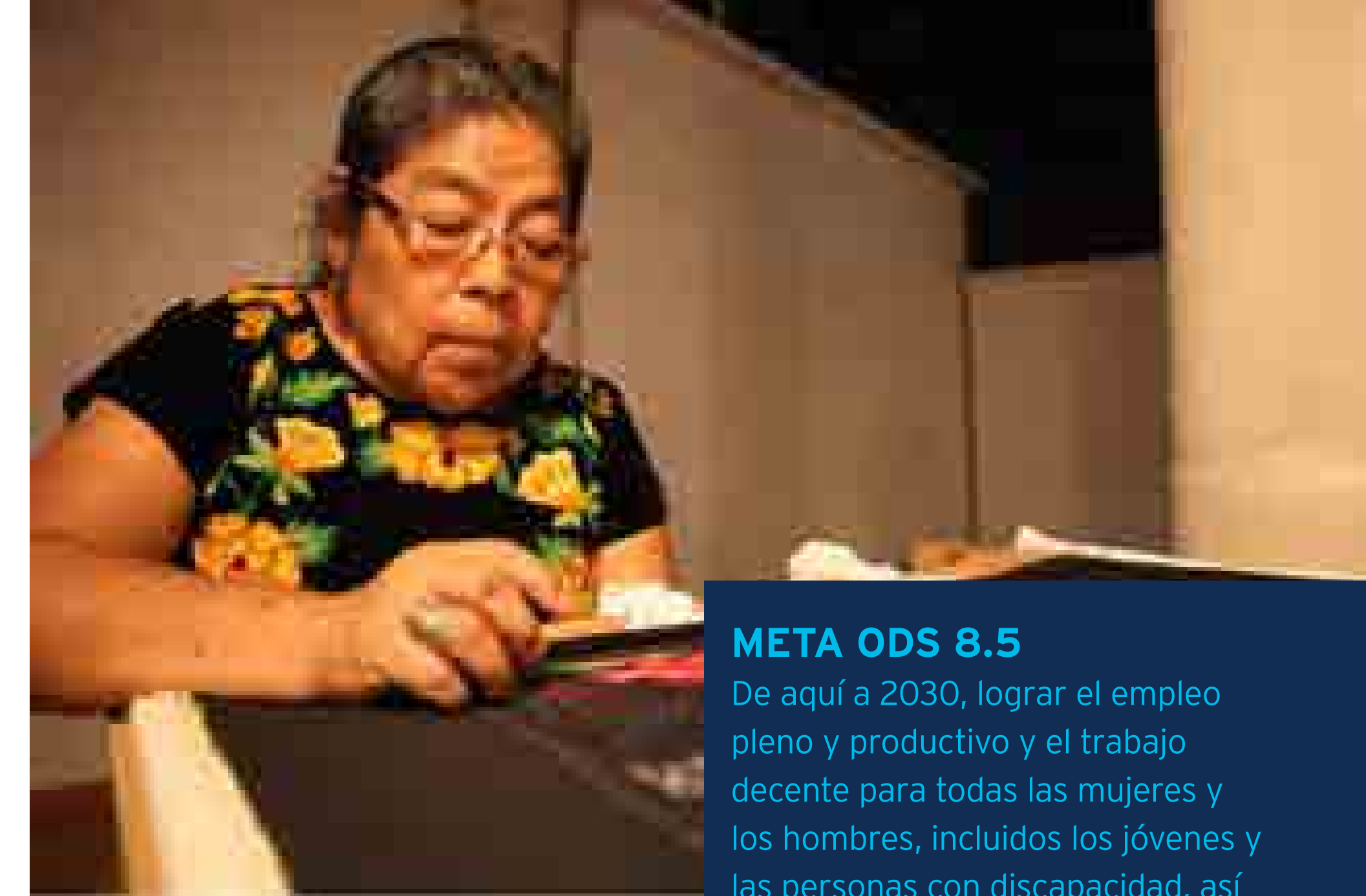
a) Arte popular:

Mediante nuestro programa de apoyo al arte popular, tenemos el propósito de preservar, impulsar y fortalecer la creación artesanal de calidad en México, trabajando en forma ininterrumpida durante 20 años y hemos consolidado estos objetivos a través de la entrega de reconocimientos económicos y la creación de talleres de distintas especialidades, así como la presentación de exposiciones tanto nacionales como internacionales, la edición y publicación de libros, folletos y fichas técnicas, y una comercialización más amplia de la producción artesanal.

El Programa hoy día es considerado un referente del ámbito del arte popular nacional, que ha establecido objetivos de largo alcance con la intención de impactar a varias comunidades tanto rurales y semi rurales como urbanas, y abarca las nueve ramas artesanales, en torno de las especialidades de mayor importancia.

Actualmente, se divide en diversas líneas de acción:

- Grandes Maestros del Arte Popular
- Talleres
- Encuentros
- Mujeres artesanas indígenas
- Programa de bordadoras
- Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica



META ODS 8.5

De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

b) Apoyo a talleres:

Como una de las líneas de acción más importante de nuestro programa, se brinda apoyo directo a los talleres de los Grandes Maestros del Arte Popular (con un promedio de 30 talleres por año como mínimo y hasta 50 talleres como máximo).

Contamos con apoyos a: infraestructura, apoyo técnico, organización del trabajo, costeo, orientación contable e inclusión fiscal. Asimismo, hemos implementado el desarrollo de muestrarios para ampliar la oferta del catálogo de las piezas a vender y la implementación de fichas informativas que contienen la técnica y la biografía del autor.



Procuramos generar y fortalecer la infraestructura de los talleres (adaptación de espacios, construcción y reconstrucción, así como mejorar el equipamiento (maquinaria, herramientas, materia prima y materiales) de acuerdo con sus necesidades específicas. Además de implementar un programa de capacitación permanente de los artesanos para potenciar sus capacidades y competencias.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos:

APOYO A TALLERES

	2018	2019
Talleres artesanales asistidos	30	31
Acciones realizadas	41	33
Artesanos apoyados en forma directa	67	407
Mujeres artesanas apoyadas	N/A	98
Beneficiarios indirectos	278	2,039
Comunidades impactadas	28	27
Estados del país	11	9
Capacitaciones realizadas	13	7*
Artesanos apoyados con capacitación	18	63*
Muestrarios realizados	6	8
Artesanos apoyados con muestrarios	7	64
Apoyos técnicos realizados	4	7
Artesanos beneficiados con apoyos técnicos	5	307
Seguimiento de talleres realizados	18	17
Artesanos que recibieron seguimiento del taller	33	51

* Hemos beneficiado a 4 comunidades, con 7 apoyos técnicos, como parte del programa de reconstrucción de vivienda y taller por los sismos de 2017 en Oaxaca y Chiapas.



**c) Concursos y premios:**

Los concursos forman un significativo rubro de apoyo en el programa, por la gran tradición que tiene, entre la comunidad artesanal del país, el conjunto de concursos a cargo de Fondo Nacional para el Fomento a las Artesanías (FONART) y otras instancias estatales.

Entre las ventajas generadas por la organización de estos concursos señalamos:

- Propiciar la inspiración y superación de los artesanos participantes.
- Constituir un motor de la innovación.
- Generar reconocimiento a los ganadores en sus comunidades.

En 2019, apoyamos a 20 artesanos ganadores de alguno de los concursos, representando 25 técnicas diferentes.

d) Comercialización del arte popular:

Por otra parte, buscamos generar nexos para los artesanos con compradores directos y con diversos agentes de comercialización en el mercado global (almacenes, casas comercializadoras, galerías, ferias y foros nacionales e internacionales). Internamente contamos con seis puntos de venta y hemos sumado ocho puntos de venta externos, en donde registramos la comercialización de 2,332 piezas durante 2019.

e) Difusión y valorización del arte popular (colección):

Asimismo, tenemos la misión de divulgar la obra y el talento de los artistas populares mexicanos y extranjeros cuya temática promueva la cultura del país. Durante 2019 adquirimos 570 piezas, las cuales presentamos en ocho exposiciones y en una publicación.





6.3.2 Fomento Social Banamex, A.C.

Tenemos la misión de impulsar el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad mediante programas y acciones de corresponsabilidad en los campos de la educación, el emprendimiento, la generación de empleo, la vivienda y la salud, como reflejo de nuestro compromiso permanente con el progreso de México.

Desde 1992, nos hemos esforzado por apoyar, con recursos y acciones muy diversas, el desarrollo social de los grupos y regiones con grandes carencias, ya sea mediante la operación directa de algunos programas, o bien sumando esfuerzos con cientos de instituciones públicas, privadas y sociales dedicadas a combatir la pobreza y la marginación.



ODS 8

Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

META ODS 8.2

Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

ODS 5

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

META ODS 5.5

Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

\$91.3 millones
EN DONATIVOS PARA EL
APOYO A PROYECTOS
SOCIALES EN 2019



En seguimiento a la transparencia, presentamos los montos otorgados y el número de personas beneficiadas en los últimos años por cada eje de acción de Fomento Social Banamex, A. C.:

PROGRAMAS DE FOMENTO SOCIAL BANAMEX, A.C.

PROYECTO	2017		2018		2019	
	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)
Fortalecimiento a organizaciones de la sociedad civil	361,418	51,224,860.00	2,554,048	27,585,000.00	530,093	30,442,488.00
Home Runs Citibanamex	245,441	13,707,500.00	136,008	12,500,000.00	2,042	1,900,000.00
Invermático y Pagomático	18,540	24,966,632.00	16,291	9,000,000.00	56,162	16,743,974.00
Sembrando Esperanzas	-	-	1,467	2,450,000.00	6,853	6,000,000.00
Otros	97,437	12,550,728.00	2,400,282	3,635,000.00	465,036	5,798,513.00
Impulso a la educación de calidad y becas de excelencia	1,016	11,350,000.00	1,614	23,896,095.00	2,208	16,259,103.00
Impulso a proyectos productivos y desarrollo comunitario	67,593	51,702,316.00	352,756	39,188,614.00	157,867	16,044,687.00
Emprendimiento social	18,975	13,424,067.00	309,858	17,387,000.00	127,070	8,006,537.00
Proyectos productivos	48,618	38,278,249.00	42,898	21,801,614.00	557	4,500,000.00
Empleabilidad y otros	-	-	-	-	30,240	3,538,150.00
Infraestructura y atención a comunidades afectadas por desastres naturales	4,549,623	33,677,231.00	4,689,329	210,431,744.00	63,130	28,513,851.00
Total	4,979,650	147,954,407.00	7,597,747	301,101,453.00	753,298	91,260,129.00*

* La variación en el monto de inversión social (donativos otorgados) se debe a que en 2018 Fomento Social Banamex, A.C. aplicó los fondos recaudados durante 2017 y 2018 relacionados con las cuentas para apoyar a las comunidades afectadas por los sismos de 2017 en 7 entidades federativas. La mayor cantidad de recursos: 210 millones de pesos se destinaron a proyectos de reconstrucción de vivienda, mercados, talleres y reactivación productiva de personas y comunidades afectadas por los sismos. En 2019 destinamos 28 millones de pesos para esa misma causa. Asimismo, en 2019 agregamos la causa de “Empleabilidad” para complementar los apoyos otorgados por Citi Foundation en México para este mismo tema. Respecto a la reducción del monto del Programa de Emprendimiento Social, se inició el proceso para seleccionar a los mejores proyectos en 2019; sin embargo, la entrega de donativos se hará hasta principios de 2020. Respecto a la reducción del monto de proyectos productivos, la selección de proyectos también se llevará a cabo hasta principios de 2020, cuando se entregarán los donativos a las instituciones seleccionadas. La reducción en el monto de Home Runs se debe a que a partir de 2019 el apoyo para este programa se otorga desde Banco Nacional de México y los 1.9 millones otorgados en 2019 por Fomento Social Banamex, A.C. se entregaron a proyectos de reconstrucción de instalaciones de organizaciones que sufrieron daños por los sismos en 2017.



Actualmente damos apoyo a diversos proyectos relacionados con las siguientes líneas de acción:

- Fortalecimiento y respaldo a organizaciones de la sociedad civil.
- Impulso a la educación de calidad y becas de excelencia.
- Impulso a proyectos productivos, desarrollo comunitario sustentable y apoyo al emprendimiento social.
- Infraestructura y atención a comunidades afectadas por desastres naturales.

FORTALECIMIENTO Y RESPALDO A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

a) Invermático y Pagomático:

Mediante estos programas otorgamos donativos por \$16,743,974.75 a diversas organizaciones civiles en Coahuila, Guanajuato, Jalisco, San Luis Potosí y Quintana Roo. Con ello, beneficiamos a 56,162 personas de manera directa. Como ejemplo, en la organización Apac Hellen Keller, A. C., en Coahuila, apoyamos el proyecto “Ayúdame a transportarme para recibir mi rehabilitación”, para brindar a los niños y jóvenes con discapacidad un servicio de transportación adecuado y con las adaptaciones necesarias para movilizarlos a recibir sus terapias de rehabilitación integral en las instalaciones de la donataria.

b) Programa Sembrando Esperanzas 2018-2019:

Desde 2006, tenemos el objetivo de reunir aportaciones, comenzando por las de nuestros colaboradores, para fondear proyectos y coadyuvar al desarrollo integral de los niños en situación vulnerable en México, mejorando así su calidad de vida y oportunidades.



En 2018 y 2019 participamos en campañas de recaudación con Donadora, por lo que además de los recursos que logramos recaudar para cada uno de los proyectos de las organizaciones, con la participación del público en general, otorgamos recursos adicionales de los fondos generados con las aportaciones de los empleados.

Durante 2018 invitamos a 32 instituciones de 19 estados del país a participar en nuestro programa. En 2019, apoyamos a 24 de ellas, seleccionadas a partir de las votaciones de los empleados.



Además, decidimos otorgar un gran premio a la organización que hubiera recibido, entre el 14 de febrero al 1 de marzo, la mayor cantidad de votos de los colaboradores. Entregamos así un donativo adicional de \$1,500,000.00 a la organización ganadora (con 4,139 sufragios) Estrella Guía, I. A. P., de Culiacán, destinados a la ejecución del proyecto denominado “Generación del sistema de información para la capacitación y supervisión de agentes guía”, en beneficio de 1,300 niños y sus familiares.

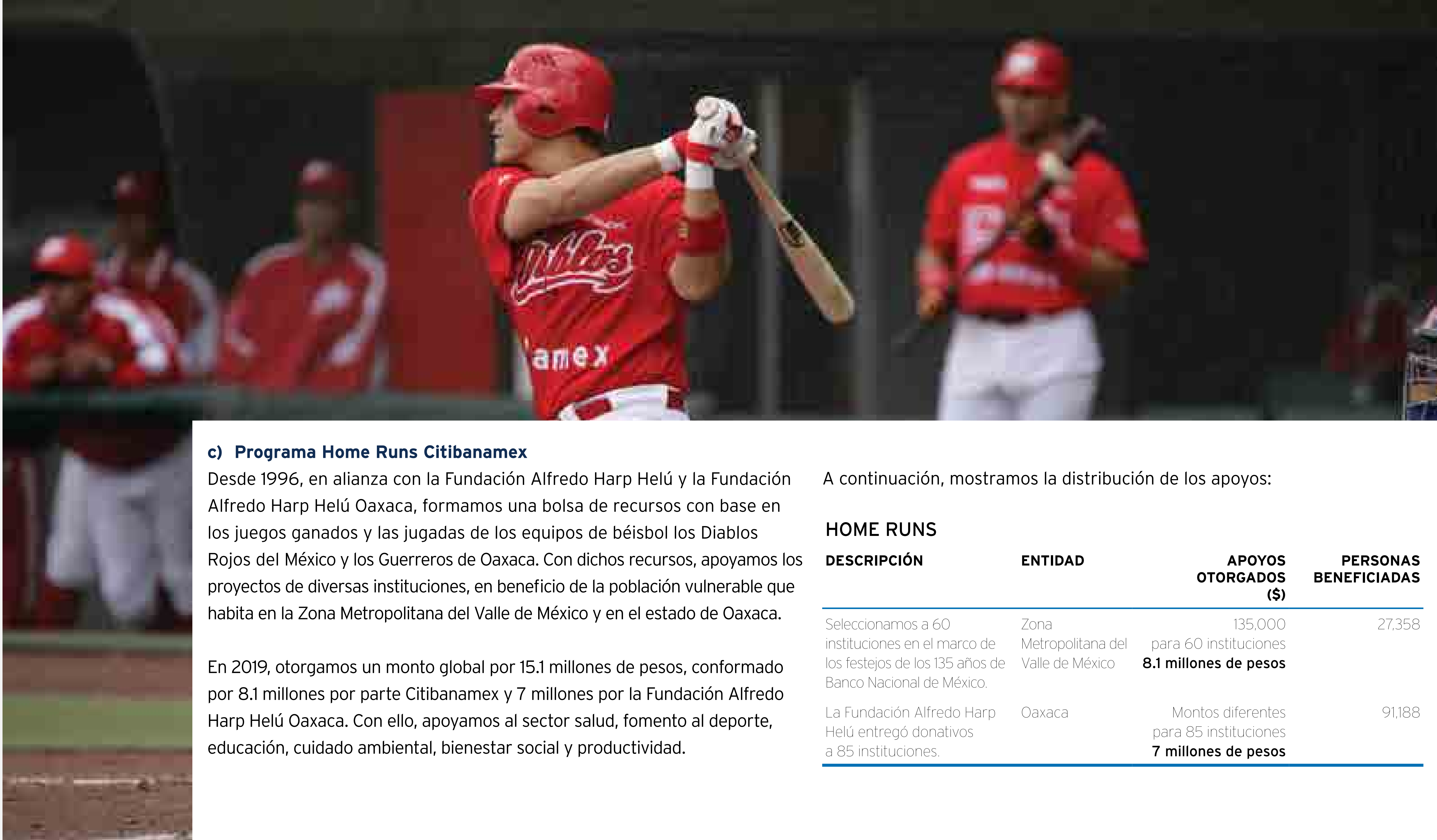
En total, entregamos 6 millones de pesos a 24 instituciones para proyectos en beneficio de más de 6,000 personas, como detallamos en la siguiente tabla:

APOYO A INSTITUCIONES

ESTADO	INSTITUCIÓN	PROYECTO	BENEFICIARIOS	APORTACIÓN FSB BOLSA SEMBRANDO ESPERANZAS (\$)
Aguascalientes	BIFAM Aguascalientes, I. B. P.	Comedor infantil y centro de ayuda familiar	359	400,000.00
Baja California	Fronteras Unidas Pro Salud, A. C.	Mejorar la calidad de vida de madres adolescentes e hijos	40	250,000.00
Baja California Sur	Ayuda Corazón de Niño, A. C.	Jornadas Unidos de Corazón	120	350,000.00
Campeche	Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer de Campeche, I. A. P.	Cocina saludable	69	100,000.00
Chihuahua	Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer Chihuahua, A. C.	Acompañamiento integral para niños y jóvenes con cáncer	171	150,000.00
	Fundación Tarahumara José A. Llaguno, A. B. P.	Acompañamiento a estudiantes indígenas	250	50,000.00
Colima	Asociación Mexicana de Ayuda a los Niños con Cáncer de Colima, I. A. P.	Juntos por los niños con cáncer	91	100,000.00
Estado de México	Casa Yoliguani, I. A. P.	Yoliguani, el Don de la Vida	56	100,000.00



ESTADO	INSTITUCIÓN	PROYECTO	BENEFICIARIOS	APORTACIÓN FSB BOLSA SEMBRANDO ESPERANZAS (\$)
Guanajuato	Amigo Daniel, A. C.	Sanando las heridas del maltrato en niños y niñas	70	50,000.00
	Asociación de Lucha Contra el Cáncer en Niños, A. C.	Prótesis para niños, niñas y adolescentes	2	100,000.00
Guerrero	Casa Hogar del Niño de Acapulco, A. C.	El Taller del Maestro	25	100,000.00
Hidalgo	Fundación Cryndi, A. C.	Sensibilización para fomentar la inclusión de personas	360	100,000.00
Jalisco	Mi Gran Esperanza, A. C.	Esperanza de vida a niños y jóvenes enfermos de cáncer	100	50,000.00
	Instituto Educativo Colinas de San Javier, S. C.	Apoyar en la educación y programas artísticos	20	250,000.00
Michoacán de Ocampo	Tata Vasco, I. A. P.	Sembrando para Cosechar	30	250,000.00
Morelos	Centro Educativo Comunitario Integral Don Bosco, A. C.	Educación integral a jóvenes	1,452	400,000.00
Nayarit	Fundación Punta de Mita, A. C.	Talleres del Centro Comunitario del Mar	85	100,000.00
Puebla	Apappo de Puebla, A. C.	Equipamiento y medicamentos	13	50,000.00
	Fundación Down de Puebla, A. C.	Centro Terapéutico para el Desarrollo de Lenguaje	85	150,000.00
	Grupo Voluntario Mexicano Alemán, A. C.	Centro de estimulación multisensorial para lactantes y maternas	27	50,000.00
Sinaloa	Estrella Guía, I. A. P.	Todos los niños aprenden	1,936	400,000.00
	Estrella Guía, I. A. P.	Gran premio	1,300	1,500,000.00
Veracruz	Fundación Down Ángeles del Mundo, A. C.	Prevenir obesidad y sobrepeso en niños	42	300,000.00
Yucatán	Asociación Vida y Familia de Yucatán, I. A. P.	Atención a mujeres embarazadas adolescentes	90	250,000.00
Zacatecas	Creando Ilusiones, A. C.	Detección, diagnóstico y tratamiento del cáncer infantil	60	400,000.00
Total			6,853	6,000,000



c) Programa Home Runs Citibanamex

Desde 1996, en alianza con la Fundación Alfredo Harp Helú y la Fundación Alfredo Harp Helú Oaxaca, formamos una bolsa de recursos con base en los juegos ganados y las jugadas de los equipos de béisbol los Diablos Rojos del México y los Guerreros de Oaxaca. Con dichos recursos, apoyamos los proyectos de diversas instituciones, en beneficio de la población vulnerable que habita en la Zona Metropolitana del Valle de México y en el estado de Oaxaca.

En 2019, otorgamos un monto global por 15.1 millones de pesos, conformado por 8.1 millones por parte Citibanamex y 7 millones por la Fundación Alfredo Harp Helú Oaxaca. Con ello, apoyamos al sector salud, fomento al deporte, educación, cuidado ambiental, bienestar social y productividad.

A continuación, mostramos la distribución de los apoyos:

HOME RUNS

DESCRIPCIÓN	ENTIDAD	APOYOS OTORGADOS (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS
Seleccionamos a 60 instituciones en el marco de los festejos de los 135 años de Banco Nacional de México.	Zona Metropolitana del Valle de México	135,000 para 60 instituciones 8.1 millones de pesos	27,358
La Fundación Alfredo Harp Helú entregó donativos a 85 instituciones.	Oaxaca	Montos diferentes para 85 instituciones 7 millones de pesos	91,188



Adicionalmente, llevamos a cabo dos reforestaciones, en las que plantamos 750 árboles en el Bosque de Aragón de la Ciudad de México y 2,000 en la Reserva del Jaguar en Oaxaca. En estos eventos de reforestación contamos con la participación de algunos jugadores de los Diablos Rojos del México y de los Guerreros de Oaxaca, respectivamente, así como voluntarios de Citibanamex y colaboradores de la Fundación Alfredo Harp Helú Oaxaca.

De manera adicional, en el marco del programa Home Runs, otorgamos 1.9 millones de pesos para cuatro proyectos de reconstrucción derivados de las afectaciones por los sismos de septiembre de 2017.

En 2019, apoyamos la reconstrucción de los siguientes proyectos:

RECONSTRUCCIÓN POR LOS SISMOS DE 2017

ORGANIZACIÓN	PROYECTO	DESCRIPCIÓN
APAC, Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral	Rehabilitación del inmueble afectado	Brindar un espacio seguro donde complementar la rehabilitación y educación de los beneficiarios.
Fundación Estancia Sagrado Corazón de Jesús, I. A. P.	Reparación de dormitorios	Tener un lugar seguro para los dormitorios de las beneficiarias, dañados a causa del sismo de 2017.
Fundación Mexicana para la Planeación Familiar, A. C.	Remodelación de quirófano Unidad Médica La Villa	Reacondicionar el quirófano por los daños estructurales sufridos en el sismo del 19 de septiembre de 2017.
Asociación para Ayuda de Ancianos, I. A. P.	Reparación y reconstrucción de áreas afectadas en la casa hogar San Juan	Proveer instalaciones seguras a los adultos mayores de la casa hogar, así como al personal y voluntarios de la institución.





A continuación, detallamos otros apoyos otorgados dentro de esta línea de acción, con una suma de 5.7 millones de pesos:

OTROS APOYOS

ORGANIZACIÓN	PROYECTO	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Procura, A. C.	Encuentro anual “Hacer el Bien, Bien”	Ciudad de México	Profesionalizar y fortalecer la capacidad institucional de las organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo de aprender la mejor forma de obtener fondos y lograr metas.
CEMEFI	Fortalecimiento y promoción de la cultura de la filantropía y la responsabilidad social empresarial	Nacional	Fortalecer y promover la cultura de la filantropía y la responsabilidad social empresarial en México a través del Foro Internacional de Pymes Socialmente Responsables, el Encuentro Latinoamericano de Empresas Socialmente Responsables y la Reunión Anual del CEMEFI.
CIESC	Fortalecimiento institucional de organizaciones de la sociedad civil en México	Nacional	Desarrollar una investigación para identificar factores clave para la generación de información, conocimiento y herramientas para el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil mexicanas.
Fundación Inclúyeme, A. C.	Formación para la vida autónoma de personas con discapacidad intelectual	Ciudad de México	Contribuir en la mejora de la calidad de vida de adultos con discapacidad intelectual o autismo, así como de sus familias, a través del desarrollo de habilidades adaptativas de vida independiente.
Fundación Palace Resorts	Casa Hogar Fundación Palace Resorts	Quintana Roo	Brindar a los niños y niñas que carecen de cuidados parentales, albergue y atención integral en las áreas de salud, educación, psicología, pedagogía y formación, así como cubrir las necesidades afectivas que requieren según su edad y etapa de desarrollo.
Fundación Sebastián	Documentación de la Catedral Metropolitana	Ciudad de México	Realizar levantamientos aerofotográficos, escaneo láser terrestre (LiDAR) y fotogrametría de la Catedral Metropolitana, para producir un modelo de superficie 3D preciso, con la finalidad de que las personas conozcan y aprecien el legado artístico e histórico de la misma.
Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación	Conferencias Shiza Shahid	Nuevo León y Ciudad de México	Organización de 2 conferencias con la participación de 300 colaboradores de Citibanamex en Monterrey y Ciudad de México, dirigidas al empoderamiento de mujeres, con el mensaje principal “cómo pueden cambiar el mundo con sus acciones positivas”.
CO - Plataforma de Investigación Generativa	Redefiniendo el sentido del éxito en los negocios, Empresas-B	Nacional	Construcción de un ecosistema favorable para utilizar la fuerza de mercado como agente de cambio positivo para la sociedad y de un esquema en el que el éxito se mida por el bienestar de las personas, la sociedad y la naturaleza.
Fábricas de Agua Centro Sinaloa	Habilitación de áreas de biblioteca virtual en las comunidades de la presa Sanalona	Sinaloa	Bibliotecas virtuales nuevas en las escuelas de educación básica de varias comunidades del centro de Sinaloa.
Centro de Textiles del Mundo Maya	Preservación de los textiles mayas	Chiapas	Preservación y exhibición de las colecciones textiles, participación de las tejedoras y bordadoras de los diferentes grupos étnicos del mundo maya.



IMPULSO A LA EDUCACIÓN DE CALIDAD Y BECAS DE EXCELENCIA

a) Programa Jóvenes de Excelencia:

Por medio de esta iniciativa impulsamos y preparamos a los estudiantes universitarios mexicanos sobresalientes, principalmente provenientes de instituciones de educación superior públicas, para ser aceptados en las mejores universidades del mundo con el objetivo de realizar estudios de posgrado.

En este programa damos acceso a los siguientes beneficios:

- Apoyo económico directo de hasta \$20,000.00 durante el periodo de preparación.
- Curso de inglés en línea con contenidos significativos para el estudiante, sesiones de tutoría grupal, seguimiento, evaluaciones e incentivos según avances y logros.
- Participación en la reunión plenaria de Consejos Consultivos (10 beneficiarios).
- Mentoría voluntaria impartida por profesionistas con la experiencia de haber realizado una maestría en el extranjero.
- Cursos en línea de admisiones al posgrado*.
- Reembolso del costo de las certificaciones necesarias (GRE o GMAT y TOEFL IBT o IELTS).

* En este curso incluimos:

- Entrevista para la revisión del plan de maestría con un especialista.
- Asesoría sobre las mejores opciones de universidades en el extranjero según el área de estudio seleccionada.
- Asesoría sobre las mejores opciones de beca y financiamiento.
- Revisión y retroalimentación de currículum, cartas de motivos y cartas de recomendación.
- Cursos especializados en exámenes estandarizados, como GRE o GMAT.



META ODS 4.3

De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.

META ODS 4.4

De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

META ODS 4.B

De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.

META ODS 8.6

De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.

META ODS 8.10

Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

META ODS 8.B

De aquí a 2020, desarrollar y poner en marcha una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes y aplicar el pacto mundial para el empleo de la organización internacional del trabajo.



En 2019, obtuvimos los siguientes resultados principales:

- \$17,918,245.00 de aportación económica
- 276 jóvenes en la 6a generación
- 2,001 beneficiarios desde el inicio del programa
- 137 jóvenes aceptados en un posgrado

JÓVENES DE EXCELENCIA

INDICADORES	2017	2018	2019
Total de aspirantes	1,837	905	2,182
Total de beneficiarios	462	330	276
Total de beneficiarios acumulado	1,395	1,725	2,001
Mujeres beneficiarias	212	140	118
Beneficiarios con discapacidad	1	0	0
Beneficiarios de alguna etnia indígena	18	10	13
Beneficiarios por edad (18-25 años)	462	330	276
Monto otorgado (\$)	10,990,000.00	18,536,101.96	15,899,103.00
Total de mentores	256	91	0
Horas de mentoría	323	24	0
Estancias cortas para estudiar inglés	107	167	76
Cursos de inglés	460	328	258
Cursos de admisiones	414	195	200
Cursos de GRE o GMAT	48	35	56
Reembolsos para cursos (inglés, GRE o GMAT)	7	84	92
Carta de aceptación de posgrado en el extranjero	79	101	138
Beneficiarios con beca o financiamiento	47	61	58
Beneficiarios con recursos propios	5	4	4

En coordinación con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y la Fundación Pro Universitaria, A. C., lanzamos la 4a Convocatoria para Jóvenes de Excelencia, con una cobertura en 197 instituciones de educación superior. Con ello, dimos continuidad a este programa nacional, resultando en 200 beneficiarios seleccionados de más de 2,000 aspirantes interesados.





Asimismo, organizamos la 1a Feria de Posgrados Internacionales, con el objetivo de brindar información a los beneficiarios de Jóvenes de Excelencia y al público en general sobre las universidades, programas, procesos de admisión, becas y financiamiento para el estudio de un posgrado en el extranjero. Contamos con 40 stands en representación de más de 100 universidades de todo el mundo e instituciones dedicadas a otorgar becas y financiamiento. Registramos una asistencia de cerca de 600 personas al evento, realizado en el Centro de Innovación y Desarrollo de ANUIES, los días 25 y 26 de mayo.

En alianza con ANUIES y la Fundación Pro Universitaria, A. C., también impartimos conferencias y talleres de finanzas personales, gracias al apoyo del área de Educación Financiera. Además, llevamos a cabo conferencias y paneles con representantes de universidades, instituciones de becas y financiamiento, así como personalidades del ámbito académico para compartir sus experiencias tras haber cursado un posgrado en el extranjero.

Adicionalmente, generamos la convocatoria Iniciativa del Reino Unido en México, con el objetivo de ofrecer cursos para alcanzar en ocho semanas el nivel de inglés requerido para los estudios de posgrado en universidades como Queen Mary University of London, Durham University o University of Leeds. Dirigida a jóvenes mexicanos provenientes de instituciones de educación superior (IES). Con esta iniciativa buscamos orientar a los estudiantes en el proceso de admisión al posgrado de su interés y con ello lograr la obtención de la carta de aceptación para realizar estudios de posgrado en alguna de las universidades antes mencionadas. Para esta estancia seleccionamos a 76 beneficiarios distribuidos en dos sedes: Instituto Politécnico Nacional (Ciudad de México) y la Universidad Autónoma de Chihuahua.



**b) Apoyo a la Universidad Tecnológica del Valle de Chalco:**

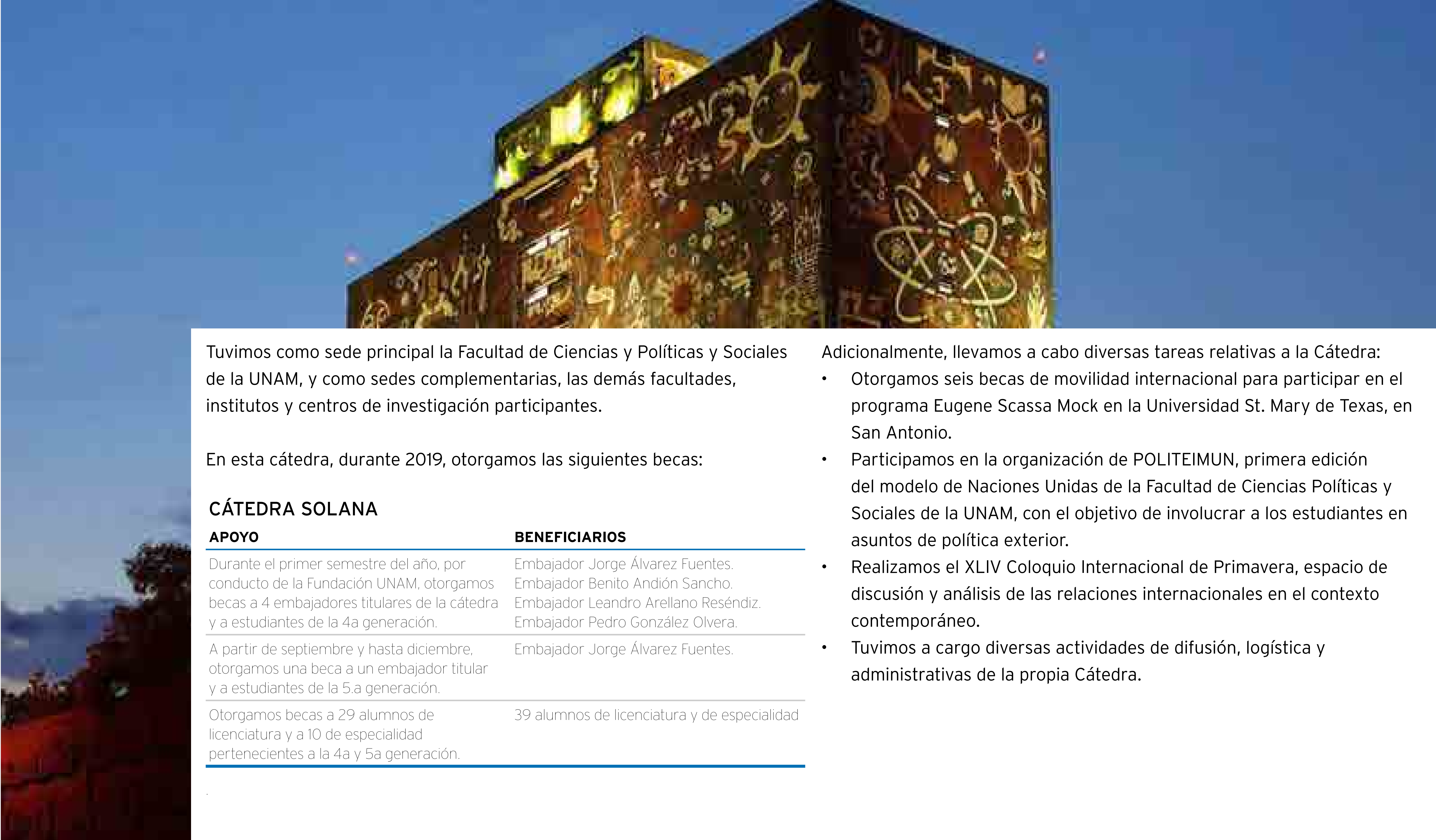
Apoyamos con becas a los estudiantes con mejor promedio de esta universidad en el Estado de México para evitar la deserción escolar por motivos económicos entre los jóvenes provenientes de familias de bajos recursos. Asimismo, buscamos incentivar un mejor desempeño académico.

c) Cátedra Solana con la Fundación Universidad Nacional Autónoma de México

Participamos para mantener una cátedra extraordinaria dedicada a promover la docencia, la investigación y la difusión del conocimiento en torno al papel de México en el ámbito internacional y su política exterior.

Con ello, buscamos apoyar a exdiplomáticos mexicanos en retiro, así como a otros especialistas, nacionales o extranjeros, distinguidos en la docencia, la investigación o el ejercicio de la diplomacia y las relaciones internacionales, y con la disposición de transmitir sus conocimientos a los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

En el marco de la cátedra realizamos conferencias magistrales, cursos presenciales, seminarios de investigación, publicaciones y otras actividades académicas en las que impulsamos el desarrollo de contenidos en materia internacional.



Tuvimos como sede principal la Facultad de Ciencias y Políticas y Sociales de la UNAM, y como sedes complementarias, las demás facultades, institutos y centros de investigación participantes.

En esta cátedra, durante 2019, otorgamos las siguientes becas:

CÁTEDRA SOLANA

APOYO	BENEFICIARIOS
Durante el primer semestre del año, por conducto de la Fundación UNAM, otorgamos becas a 4 embajadores titulares de la cátedra y a estudiantes de la 4a generación.	Embajador Jorge Álvarez Fuentes. Embajador Benito Andión Sancho. Embajador Leandro Arellano Reséndiz. Embajador Pedro González Olvera.
A partir de septiembre y hasta diciembre, otorgamos una beca a un embajador titular y a estudiantes de la 5.a generación.	Embajador Jorge Álvarez Fuentes.
Otorgamos becas a 29 alumnos de licenciatura y a 10 de especialidad pertenecientes a la 4a y 5a generación.	39 alumnos de licenciatura y de especialidad

Adicionalmente, llevamos a cabo diversas tareas relativas a la Cátedra:

- Otorgamos seis becas de movilidad internacional para participar en el programa Eugene Scassa Mock en la Universidad St. Mary de Texas, en San Antonio.
- Participamos en la organización de POLITEIMUN, primera edición del modelo de Naciones Unidas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM, con el objetivo de involucrar a los estudiantes en asuntos de política exterior.
- Realizamos el XLIV Coloquio Internacional de Primavera, espacio de discusión y análisis de las relaciones internacionales en el contexto contemporáneo.
- Tuvimos a cargo diversas actividades de difusión, logística y administrativas de la propia Cátedra.



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

Estamos convencidos de impulsar el camino para fomentar el progreso y el bienestar de los más vulnerables y establecer la base para transformar la realidad, en aras de lograr un México más próspero, con mejores oportunidades y más justo.

Para ello, implementamos los siguientes esfuerzos:

a) Impulso a proyectos productivos:

Apoyamos el desarrollo integral y sustentable mediante el impulso a proyectos productivos en diferentes regiones del país. En 2019, otorgamos recursos a diversas organizaciones de productores agrícolas, por un monto de \$16,044,687.00, con lo que beneficiamos a 157,867 personas.

En este sentido, otorgamos recursos para el proyecto “Fortalecimiento de capacidades productivas, administrativas y de resiliencia de comunidades apícolas de la península de Yucatán, en apoyo a sus sistemas de medios de vida”, junto con la Fundación de la Universidad Autónoma de Yucatán, A. C. establecimos el objetivo de mejorar las condiciones generales de vida, a través de una integración más efectiva en los ámbitos productivos, comerciales y de protección del ambiente. Al mismo tiempo, buscamos generar las herramientas necesarias para impulsar las capacidades técnico-productivas, el desempeño general de las empresas sociales, el incremento de las posibilidades de comercialización y presencia en el mercado, el fortalecimiento de las capacidades de resiliencia para reducir el impacto derivado de las amenazas de índole ambiental y entrópica; con todo lo cual, finalmente, redundamos en la búsqueda de un mejor y mayor nivel de vida.



META ODS 8.2

Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

META ODS 9.3

Aumentar el acceso de las pequeñas empresas industriales y otras empresas, en particular en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluido el acceso a créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

META ODS 13.3

Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

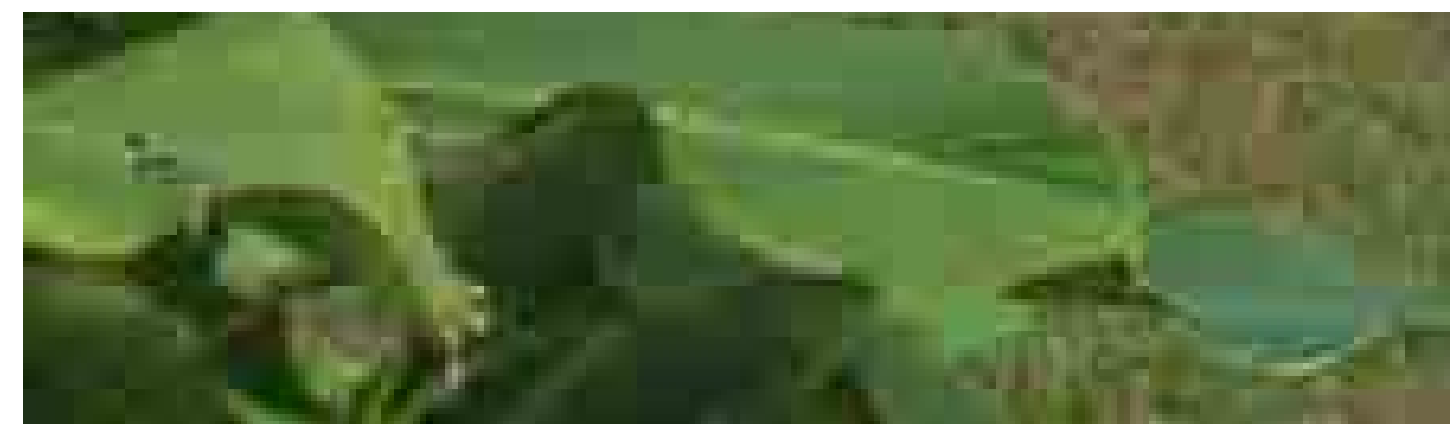
**b) Programa de desarrollo comunitario sostenible:**

En el marco del proyecto Corredor Biológico Mesoamericano México (CBMM), institucionalizado por la Comisión Nacional para el Uso y Conocimiento de la Biodiversidad (CONABIO), desde 2016 hemos apoyado a 19 propuestas de organizaciones de productores considerados en el Programa Sistemas Productivos Sostenibles y Biodiversidad, con los siguientes objetivos:

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

Por medio de acciones enfocadas en los corredores biológicos o zonas identificadas por su alto valor para la conservación de la biodiversidad y los servicios ambientales, buscamos:

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





Para los 19 proyectos apoyados, asignamos un presupuesto de 32.5 millones de pesos, otorgados en 2017 y 2018. En 2019, dimos seguimiento a los 19 proyectos y entregamos dos donativos adicionales por un monto de 3 millones de pesos:

PROYECTOS PRODUCTIVOS

ORGANIZACIÓN PROYECTO APOYADA		ACCIONES	PERSONAS BENEFICIADAS
Fundación Comunitaria Oaxaca, A. C.	Establecimiento del sistema productivo milpa intercalada con frutales (MIAF) con productores de comunidades de los estados de Chiapas y Oaxaca	Implementar y desarrollar esquemas de producción agrícola, con productores de comunidades rurales, incorporando prácticas sustentables y amigables con la biodiversidad y el ambiente para mejorar sus condiciones de vida.	135
Consejo Civil Mexicano para la Silvicultura Sostenible, A. C.	Promoción, difusión y acompañamiento de asociaciones de productores con sistemas productivos sostenibles y biodiversidad	En los mercados nacionales e internacionales, dar a conocer los trabajos y las prácticas amigables con la biodiversidad, desarrollados por las organizaciones y comunidades sustentables de México, para incrementar la comercialización de sus productos y mejorar sus ingresos.	100

c) Programa de apoyo al emprendimiento social

Otorgamos apoyo a proyectos, organizaciones y empresas que abordan problemáticas, tanto sociales como ambientales, a través de modelos de emprendimiento para generar soluciones innovadoras, como productos o servicios sostenibles, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las poblaciones vulnerables.



META ODS 8.2

Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

META ODS 8.5

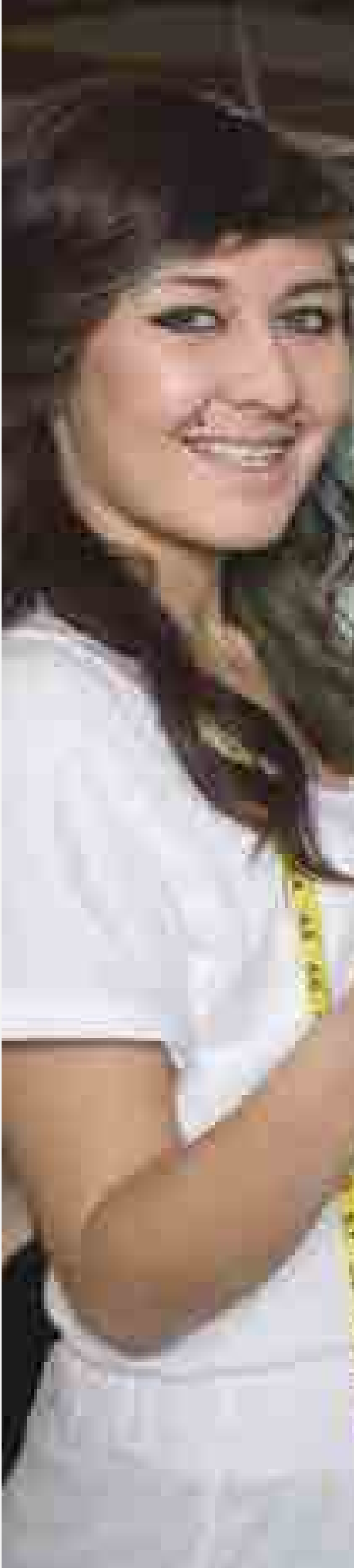
De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

META ODS 8.10

Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

META ODS 9.3

Aumentar el acceso de las pequeñas empresas industriales y otras empresas, en particular en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluido el acceso a créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.



En 2019, entregamos los siguientes donativos:

EMPRENDIMIENTO SOCIAL

ORGANIZACIÓN	MONTO (\$)	PROYECTO	OBJETIVO	ENTIDAD	PERSONAS BENEFICIADAS
Aspen Network of Development Entrepreneurs (ANDE)	952,342.00	Robustecimiento del sector de las pequeñas empresas en crecimiento en México y Centroamérica	Promover el desarrollo de los grupos vulnerables a través del fortalecimiento del sector de las pequeñas empresas en crecimiento (PEC) en México y Centroamérica.	Nacional	800
Finnovista y The Pale Blue Dot	411,366.00	Finnovista Pitch Day	Promover y desarrollar la creación y el crecimiento de empresas de base tecnológica para incrementar la oferta de servicios financieros.	Ciudad de México	200
Impact Hub México - Centro de Negocios Sustentables	1,129,550.00	Programa Emergente 2019*	Apoyar proyectos de alto impacto social dentro de las industrias creativas a través de un programa de fortalecimiento.	Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León, Oaxaca y Yucatán	110
Fundación Televisa, A. C.	2,000,000.00	Posible, programa nacional de emprendimiento y aceleración	Programa de emprendimiento social, además de aceleración, para 20 sociedades cooperativas en México.	Nacional	102,040
Universidad Anáhuac de Oaxaca, S. C.	1,006,799.00	Encuentro Conectando Emprendedores en Oaxaca (CEO)	Fomentar la cultura emprendedora entre jóvenes y adultos del sureste de México.	Oaxaca	5,000
Root Capital, A. C.	1,816,350.00	Plataforma de Resiliencia	Lanzar una plataforma de resiliencia con el objetivo de incrementar la inversión en cadenas de suministro para pequeños productores.	Chiapas, Oaxaca, Tabasco, Veracruz y Yucatán	30,000





* PROGRAMA EMERGENTE 2019		
EMPRENDIMIENTO (NOMBRE Y ENTIDAD)	SECTOR	PROYECTO
Ary Marrufo, Yucatán	Consumo responsable	Promueve y difunde conceptos de equidad, sustentabilidad, empoderamiento y reconstrucción del tejido social por medio de la moda con textiles y procesos amigables con el ambiente.
Coko & Co, Querétaro	Consumo responsable	Busca crear un balance entre la ropa que utilizamos y el bienestar de la Tierra, a través del diseño, confección y venta de ropa de bebé y niños hecha ecológica y éticamente dentro del Ce.Re.So. femenil de Querétaro.
Lecuona, Nuevo León	Consumo responsable	Marca de accesorios de piel de curtido vegetal, con procesos amigables con el ambiente, elaborada por artesanos con más de 30 años de experiencia.
Somos Tierra, Estado de México y Ciudad de México	Consumo responsable	Productos para el cuidado personal con un concepto ecológico y el objetivo de poder ofrecer productos naturales y sustentables, bajo la filosofía del mínimo impacto posible.
Ecolam, Jalisco	Reciclaje	Aglomerado de residuos industriales que anteriormente eran quemados o incinerados y ahora se transforman en láminas para techar, que es un producto con un periodo de vida útil mayor, que no contamina al fabricarse, no oxida ni se rompe.
Temporal, Ciudad de México	Reciclaje	Alternativas sustentables para el transporte y la conservación de alimentos; de bajo impacto ambiental y complementarias al estilo de vida actual. Hechos 100 % de materiales orgánicos, reutilizables y biodegradables.
Bi-use, Jalisco	Consumo responsable y reciclaje	Proyecto de diseño que consta de recolección, desintoxicación y reutilización de colillas de cigarro para la creación de distintos materiales y mobiliario; evitando que lleguen a vías fluviales, mantos acuíferos y mares.
Luken Furniture, Ciudad de México	Consumo responsable y reciclaje	Diseñan y construyen productos a partir de plástico 100 % reciclado, ayudando a los consumidores y compañías a reducir su huella ambiental.
Blancos y Bancos, Oaxaca (ganadora del 1.er lugar)	Comercio justo	Producen y comercializan muebles, ropa de cama y artículos decorativos con identidad cultural, utilizando como insumo principal la artesanía oaxaqueña. Capacitan a las mujeres en tareas de carpintería, tapicería y costura, ofreciéndoles un trabajo flexible y amigable para las madres de familia.
Vixi México, Oaxaca (ganadora del 2.do lugar)	Comercio justo	Diseñan objetos únicos que generan tendencia, por 10 años han profesionalizado a los artesanos mexicanos. Buscan diseños que rompan esquemas y están abiertos al mundo.



Asimismo, en 2019 apoyamos otros proyectos de emprendimiento:

EMPRENDIMIENTO INCLUSIVO Y DESARROLLO DE CAPACIDADES

ORGANIZACIÓN	MONTO (\$)	PROYECTO	OBJETIVO	ENTIDAD	BENEFICIARIOS
Impact Hub	856,080.00	Experiencia emprendedora abierta	Ofrecer contenido emprendedor de alto valor para promover la idea de empresa y emprendimiento entre los jóvenes, además del desarrollo de capacidades.	Ciudad de México	8,060
Centro de Negocios Sustentables	250,000.00	Alianza por la inversión de impacto 2019 (AIIMX)	Fomentar la inversión de impacto como vehículo de transformación social, ambiental y económica de México.	Ciudad de México	90
CIRKLO	190,000.00	Talleres de emprendimiento social	Brindar talleres de emprendimiento social para invitar a la audiencia a conocer e inspirarse para convertirse en agentes de cambio.	Ciudad de México y Quintana Roo	270
CO-Plataforma y Makesense	254,400.00	Hackathon Inclusión Financiera	A través de la inclusión financiera, brindar soluciones tecnológicas innovadoras, así como contenido gratuito y conferencias.	Ciudad de México	650
Laboratoria Coding, A. C.	250,000.00	Laboratoria 2019	Formación de 45 mujeres; capacitación como front-end developers o UX designers; bootcamp de 6 meses y colocación en el mercado laboral.	Ciudad de México y Estado de México	90
Youthbuild International México, A. C.	951,000.00	Contrato de Impacto Social para Jóvenes con Rumbo en Monterrey	Diseño del mecanismo para un esquema de reinversión mediante el pago por resultados con el fin de garantizar la continuidad de formación de jóvenes para la empleabilidad en Monterrey.	Nuevo León	30
Movimiento STEM, A. C.	520,800.00	Movimiento STEM 2019-2020	Generar talento competitivo, a través de acciones como sensibilización y formación de 120 docentes de primarias y secundarias de escuelas en situación de vulnerabilidad, bajo el modelo enseñanza-aprendizaje STEM.	Nacional	120



INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN A COMUNIDADES AFECTADAS POR DESASTRES NATURALES

Mediante el Programa 1 ➦ 1, canalizamos importantes apoyos económicos y técnicos para reactivar la vida productiva de las regiones afectadas por los desastres naturales. Bajo el principio de aportar un peso por cada peso que done la sociedad, otorgamos recursos para los trabajos de rehabilitación de la infraestructura de servicios básicos comunitarios, dotación de enseres domésticos, apoyo económico a las familias damnificadas y rehabilitación de viviendas.

En 2017, abrimos las cuentas 23 y 120 para la recepción de donativos en apoyo a los afectados por los sismos ocurridos en septiembre, específicamente para las comunidades de Oaxaca, Chiapas, Guerrero, Estado de México, Morelos, Puebla y Ciudad de México. Recibimos de más de 140,000 donantes aportaciones que sumaron más de 121 millones de pesos, los que traducimos al 31 de diciembre de 2019, por medio del programa 1X1, en 255 millones de pesos destinados a diversas acciones de reconstrucción y reactivación de la economía local.



META ODS 9.1

Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

En las siguientes imágenes y tablas, mostramos la actualización de cuentas del Programa 1 ➦ 1 al 31 de diciembre de 2019:

PROGRAMA 1X1
EFECTO
MULTIPLICADOR



227 MIL PERSONAS
BENEFICIADAS

+489.9MDP
ALIADOS APOYO DIRECTO
A PROYECTOS

\$226.4MDP
PAGADOS POR FOMENTO
SOCIAL BANAMEX, A.C.

\$255.9 MDP
BOLSA TOTAL

\$12.5 MDP
RENDIMIENTOS

+ALIADOS

122.3 MDP = \$50MDP FUNDACIÓN ALFREDO HARP HELU + \$40.3MDP FUNDACIÓN CITIBANAMEX + \$17MDP FUNDACIÓN + \$15MDP FUNDACIÓN TELEvisa

\$121.1 MDP
140 MIL DONANTES

2 CUENTAS





Recursos en las cuentas 23 y 120 al 31 de diciembre de 2019:

CUENTA 23 - CHIAPAS Y OAXACA	DEPÓSITOS	MONTO PESOS
Depósitos del público	15,033	54,882,659
PEMEX Empleados	82,587	38,712,863
Taquilla Concierto Juan Diego Flórez	990	379,351
1x1 Fomento Social Banamex, A.C.	3	28,173,416
1x1 Fundación Alfredo Harp H	4	40,000,000
1x1 Fundación Televisa	1	10,000,000
1x1 Fundación Coca-Cola	1	17,000,000
Rendimientos		8,310,053
	98,619	197,458,340

CUENTA 120 - CDMX, MOR, PUE	DEPÓSITOS	MONTO PESOS
Depósitos del Público	10,311	19,058,599
Taquilla Partido Selección SLP	30,000	7,606,000
Taquilla Concierto Juan Diego Flórez	1,210	463,651
1x1 Fomento Social Banamex, A.C.	3	12,142,588
1x1 Fundación Alfredo Harp H	1	10,000,000
1x1 Fundación Televisa	1	5,000,000
Rendimientos		4,264,060
	41,526	58,534,898

TOTAL 23 Y 120	140,145	255,993,238
Público 23 y 120	140,131	121,103,122
1x1 23 y 120	14	122,316,003
Rendimientos		12,574,113





Resumen de impacto al 31 de diciembre de 2019:

PROGRAMA 1X1

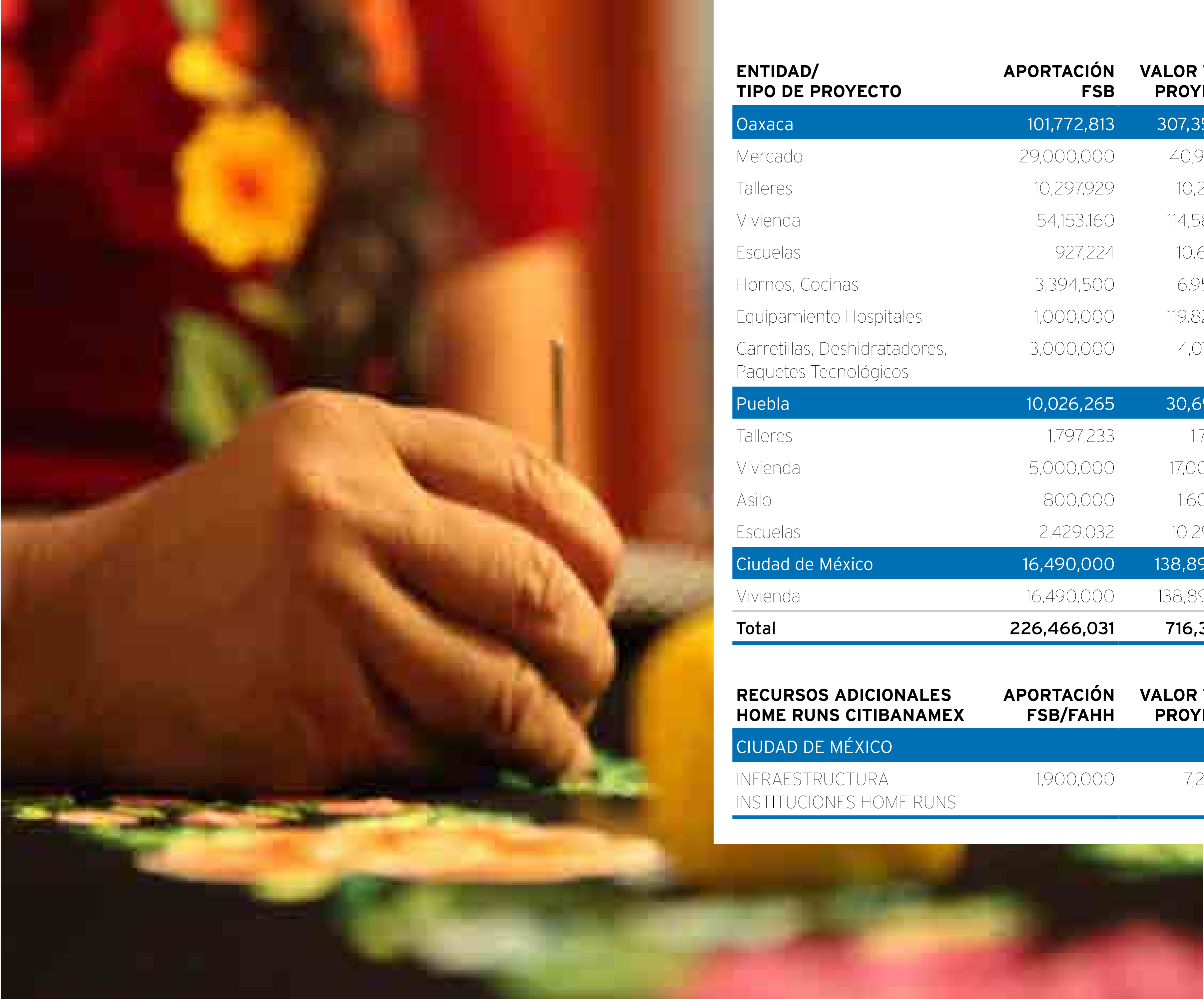
	RECONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA	REACTIVACIÓN ECONÓMICA	INFRAESTRUCTURA	
Inversión de los proyectos (millones de pesos)	128.3 MDP	65.8 MDP	32.3 MDP	226.4 MDP
Número de personas beneficiadas	10,131	45,519	171,744	227 mil personas beneficiadas
	2,095 Viviendas	1,458 Hornos, cocinas y otros 3 Mercados 11 Talleres artesanos	6 Escuelas 1 Monumento Cultural 1 Hospital 1 Asilo	
ADICIONAL: HOME RUNS CITIBANAMEX 2018, \$1,900,000	1.9 MDP			
Inversión - Infraestructura de 4 instituciones				
Personas Beneficiadas	2,042			





RESULTADOS DEL PROGRAMA

ENTIDAD/ TIPO DE PROYECTO	APORTACIÓN FSB	VALOR TOTAL PROYECTOS	NÚMERO DE PROYECTOS	PERSONAS BENEFICIADAS
Chiapas	56,632,031	83,643,717	359	42,693
Talleres	2,478,757	2,478,757	1	300
Vivienda	36,232,400	62,782,136	350	1,812
Escuelas	16,525,674	16,525,674	1	751
Restauración de Patrimonio	1,000,000	1,220,000	1	39,800
Hornos, Cocinas	395,200	637,150	6	30
Estado de México	11,458,825	40,032,561	5	1,653
Talleres	2,847,749	2,847,749	1	18
Vivienda	400,000	400,000	2	9
Escuelas	8,211,076	36,784,812	2	1,626
Guerrero	8,143,390	58,143,390	201	877
Talleres	2,143,390	2,143,390	1	17
Vivienda	6,000,000	56,000,000	200	860
Morelos	21,942,706	57,614,240	202	2,298
Mercado	10,442,706	20,442,706	1	1,508
Vivienda	10,000,000	31,000,000	200	670
Escuelas	1,500,000	6,171,534	1	120



ENTIDAD/ TIPO DE PROYECTO	APORTACIÓN FSB	VALOR TOTAL PROYECTOS	NÚMERO DE PROYECTOS	PERSONAS BENEFICIADAS
Oaxaca	101,772,813	307,356,903	2,111	176,012
Mercado	29,000,000	40,926,454	2	39,014
Talleres	10,297,929	10,297,929	7	63
Vivienda	54,153,160	114,580,038	648	3,518
Escuelas	927,224	10,691,082	1	401
Hornos, Cocinas	3,394,500	6,955,500	352	908
Equipamiento Hospitales	1,000,000	119,829,400	1	128,472
Carretillas, Deshidratadores, Paquetes Tecnológicos	3,000,000	4,076,500	1,100	3,636
Puebla	10,026,265	30,692,329	103	1,210
Talleres	1,797,233	1,797,233	1	25
Vivienda	5,000,000	17,000,000	100	611
Asilo	800,000	1,600,000	1	16
Escuelas	2,429,032	10,295,095	1	558
Ciudad de México	16,490,000	138,890,000	595	2,651
Vivienda	16,490,000	138,890,000	595	2,651
Total	226,466,031	716,373,141	3,576	227,394

RECURSOS ADICIONALES HOME RUNS CITIBANAMEX	APORTACIÓN FSB/FAHH	VALOR TOTAL PROYECTOS	NÚMERO DE PROYECTOS	PERSONAS BENEFICIADAS
CIUDAD DE MÉXICO				
INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONES HOME RUNS	1,900,000	7,239,293	4	2,042



Adicionalmente, describimos con detalle los donativos destinados en 2019 a diversos proyectos relacionados con la atención a las familias afectadas por fenómenos naturales, así como para la prevención y gestión de riesgos:

a) Santo Desierto del Carmen, A. C.:

Apoyamos con el proyecto “Construcción, equipamiento y operación de un centro de formación y capacitación para el uso sustentable de los recursos naturales del municipio de Malinalco”, con el objetivo de desarrollar un espacio adecuado para la formación de capacidades y el empoderamiento de los habitantes, para apoyarlos a superar sus condiciones de pobreza y marginación, mediante actividades productivas y de construcción de viviendas amigables con su entorno ambiental, aprovechando los conocimientos locales y los recursos naturales de forma sustentable.

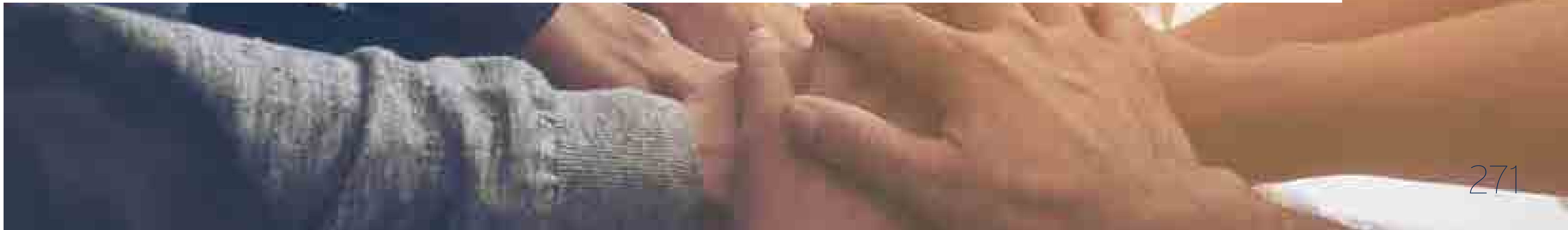
b) Fundación Pedro y Elena Hernández, A. C.:

Llevamos a cabo el proyecto “Manejo comunitario sustentable de los recursos naturales en el área protegida Sierra de Otontepec y su zona de influencia, en Veracruz”, para fortalecer el uso y mantenimiento de ecotecnologías, el desarrollo productivo comunitario y el buen manejo de tierras ganaderas, como mecanismo de conservación del capital natural y para el fortalecimiento del capital social.

c) Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación, A. C.:

Colaboramos en varios proyectos de atención y prevención de desastres:

- Apoyo a las familias de comunidades afectadas por el huracán Willa en Nayarit, a través de la dotación de enseres domésticos tras la pérdida de su patrimonio por las severas inundaciones.
- 1er Encuentro Multisectorial hacia la Gestión Integral del Riesgo de Desastres (GIRD): Construyendo la Política Pública Nacional. Realizado del 23 al 24 de octubre de 2019, espacio de diálogo entre diferentes agentes sociales y los tres niveles de gobierno con el propósito de revisar los desafíos del proceso de transformación del Sistema Nacional de Protección Civil actual a un Sistema Nacional de Gestión Integral del Riesgo de Desastre.
- 1er Congreso Internacional de Gestión Integral de Riesgos y Resiliencia (GIRR) en Ciudades. Entre el 30 de septiembre y el 1 de octubre de 2019, espacio de diálogo sobre la importancia del tema, a fin de generar e intercambiar conocimientos como base de nuevos proyectos de resiliencia en la Ciudad de México.





6.3.3 Fomento Ecológico Banamex, A. C.

Tenemos la misión de impulsar la conservación del ambiente y la protección de la naturaleza mediante programas y acciones de corresponsabilidad. Como reflejo de nuestro compromiso permanente con el progreso de México, apoyamos diferentes proyectos para el desarrollo sustentable de las comunidades que habitan en los ecosistemas fundamentales de nuestro país. Asimismo, participamos en importantes programas de educación ambiental.

Actualmente trabajamos en tres líneas de acción:

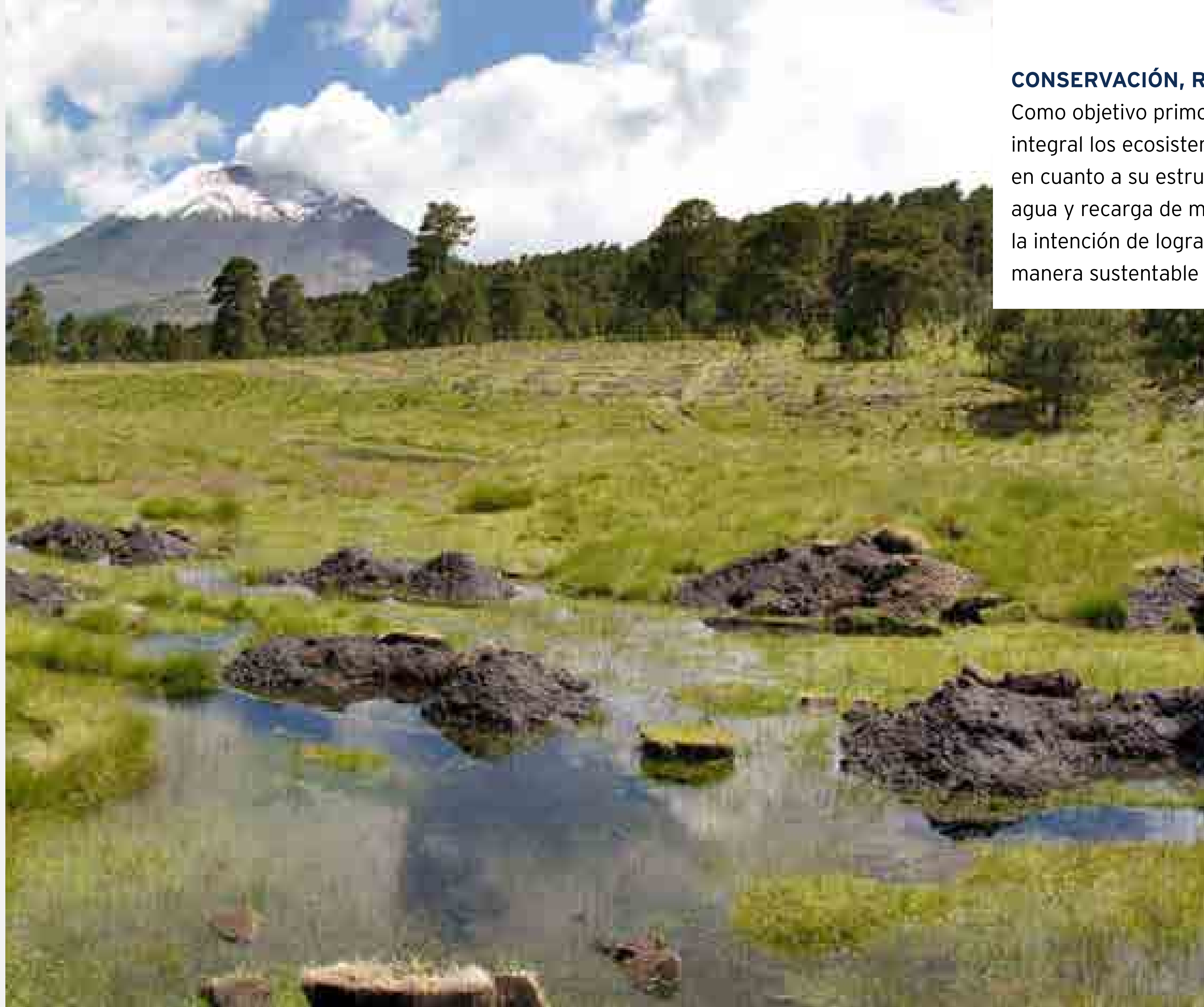
- Conservación, reforestación y cuidado del agua
- Educación ambiental
- Protección de especies en peligro de extinción

En los últimos años, hemos invertido en estas acciones de la siguiente manera:

INVERSIÓN DE FOMENTO ECOLÓGICO BANAMEX, A. C.

PROYECTOS	2017		2018		2019	
	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)
Conservación, reforestación y cuidado del agua	53,831	16,250,480.00	14,686	6,496,250.00	19,911	18,822,042.00
Educación ambiental	1,017,550	3,700,000.00	202,992	1,798,066.00	1,455	1,766,518.00
Protección de especies en peligro de extinción	3,821	3,922,991.00	2,160	600,000.00	2,782	2,956,285.00
Total	1,075,202	23,873,471.00	219,838	8,894,316.00	24,148	23,544,845.00





CONSERVACIÓN, REFORESTACIÓN Y CUIDADO DEL AGUA

Como objetivo primordial, queremos recuperar y restaurar de manera integral los ecosistemas que han sido parcial o totalmente degradados en cuanto a su estructura vegetal, composición de especies, captación de agua y recarga de mantos acuíferos, funcionalidad y autosuficiencia, con la intención de lograr el saneamiento de corrientes y cuerpos de agua de manera sustentable y natural.



En 2019, hicimos alianzas con diferentes organizaciones para ayudar en los siguientes proyectos:

PROYECTOS DE CONSERVACIÓN, REFORESTACIÓN Y CUIDADO DEL AGUA

ALIANZA	DESCRIPCIÓN	DONATIVO (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS
Fondo Pro Cuenca Valle de Bravo, A. C.	En el Estado de México ayudamos a la conservación de 500 hectáreas de territorios forestales de la cuenca Amanalco-Valle de Bravo. Durante los próximos tres años iremos mejorando las condiciones del suelo, aire, agua y la calidad de vida de los beneficiarios del proyecto Conservación y Restauración de Suelos y Bosque en la cuenca Amanalco-Valle de Bravo, Fase II.	1,000,000.00	500
Fundación Adiós a la Leña, A. C.	Queremos disminuir la deforestación y las emisiones de gases de efecto invernadero entre 1,000 familias de 3 comunidades rurales. Para ello, los inducimos a usar una estufa que en lugar de leña requiera alcohol como combustible.	492,800.00	1,000
Santo Desierto del Carmen, A. C.	Con el proyecto Centro Comunitario San José, en el Estado de México, adecuamos un huerto orgánico y un vivero para la producción de especies leñables, con la finalidad de propiciar experiencias de sostenibilidad alimentaria en el centro comunitario y detener el proceso de deforestación mediante la asistencia técnica y la sensibilización para el cuidado ambiental.	441,500.00	893
Reforestamos México, A. C.	Apoyamos el proyecto Ejido Verde y Resinado-Reforestamos para generar bienestar y fomentar el desarrollo económico y social en ejidos y comunidades con presencia de grupos vulnerables en Michoacán. Para ello, hemos establecido 800 hectáreas de plantaciones forestales comerciales para el aprovechamiento de la resina de pino.	1,500,000.00	994
Fondo de Agua Metropolitano de Monterrey, A. C.	Realizamos actividades de conservación de suelos en 150 hectáreas dentro del Parque Nacional Cumbres de Monterrey.	2,550,000.00	40
Bosque Sustentable, A. C.,	En Ciudad de México, Chihuahua, Coahuila, Durango, Estado de México, Guanajuato, Querétaro y San Luis Potosí, implementamos el proyecto Economía Circular para la Sierra Gorda, con la integración de múltiples actores y la replicación de las líneas de acción para incrementar los valores económicos de las oportunidades basadas en la naturaleza y la diversificación de las habilidades, con la finalidad de construir procesos de valor agregado entre las comunidades de la Sierra Gorda de Querétaro y otros estados del país.	1,500,000.00	13,984
Reforestamos México, A. C.	Participamos en el proyecto Fábrica de Agua en el Nevado de Toluca para dar seguimiento a las acciones de restauración forestal ejecutadas en 894 hectáreas. Asimismo, intervenimos en 12 hectáreas adicionales con el objetivo de mantener y mejorar la provisión de los bienes y servicios ambientales generados actualmente en la zona beneficiada.	3,251,000.00	200



ALIANZA	DESCRIPCIÓN	DONATIVO (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS
Por el Agua de la Ciudad de México, A. C.	Con el proyecto piloto para la Implementación de Acciones en colaboración con Por el Agua de la Ciudad de México, Fase II, queremos demostrar que es posible mantener y mejorar los servicios ambientales hidrológicos (y otros cobeneficios, como la biodiversidad) en el suelo de conservación de la Ciudad de México. Buscamos implementar dichas acciones de una forma que cumplan también con los intereses económicos y las necesidades sociales de la comunidad de San Miguel Topilejo, así como otras aledañas en la alcaldía Tlalpan, contribuyendo también a la seguridad hídrica de la Ciudad.	2,600,000.00	448
Fundación Tarahumara José A. Llaguno, A. B. P.	En Chihuahua, apoyamos el proyecto Bawi Seguridad Hídrica 2019 para satisfacer el acceso y la disponibilidad de agua en cantidad y calidad suficientes mediante el fortalecimiento de la organización de la comunidad y la construcción de obras y acciones para el cuidado del entorno, con la finalidad de cubrir las necesidades de salud, nutrición y desarrollo en 22 localidades de 4 municipios de la Sierra Tarahumara.	500,000.00	709
Fondo de Conservación El Triunfo, A. C.	En Chiapas realizamos la vigilancia, monitoreo y mejora de las prácticas productivas de café. Asimismo, restauramos las zonas afectadas por incendios de los ecosistemas de la Reserva de la Biósfera El Triunfo, mediante el proyecto Diversificación y Restauración de Paisajes Transformados en Comunidades de la Reserva de la Biósfera El Triunfo, Fase VII.	1,500,000.00	169
Alternare, A. C.	En Guanajuato y Michoacán, llevamos a cabo el proyecto de agricultura sustentable Introducción del Modelo Chinampero en el Lago de Cuitzeo (piloteaje de viabilidad del sistema agrícola chinampero como sistema autosustentable). En este, implementamos una intervención agroambiental en 2 municipios del Lago de Cuitzeo orientada a replicar un proyecto piloto de chinampas, con el objetivo de crear un reservorio de especies de plantas importantes para la agricultura, y de esta manera asegurar la resiliencia alimentaria frente al cambio climático.	2,000,000.00	560
Fábricas del Agua Centro Sinaloa, I. A. P.	En Sinaloa participamos en un proyecto de reforestación y conservación de suelos de las áreas aledañas a la presa Sanalona (área de influencia de FACES, I. A. P.) con el uso de apomo y especies regionales de árboles. En las zonas identificadas con presencia de deforestación y erosión del suelo, buscamos restaurar la cubierta vegetal, evitar que los azolves lleguen al vaso de la presa y aumentar la infiltración de agua mediante la recarga de los mantos freáticos de la cuenca hidrológica. Como fin último, queremos restaurar el ciclo hídrico y, además, desarrollar actividades de educación ambiental con niños y jóvenes de escolaridad básica.	1,000,000.00	144
Comisión Forestal del Estado de Michoacán	Ayudamos al fortalecimiento de las actividades del programa de prevención y combate de incendios forestales en 2019, con el objetivo de beneficiar a todos los habitantes de Michoacán. Para ello, reforzamos la capacidad operativa de detección, prevención y combate para responder de manera eficiente y oportuna en la atención de todos los incendios forestales y, de la misma manera, ofrecer la información necesaria y oportuna para el seguimiento y la evaluación de los daños.	486,742.52	270



Asimismo, en alianza con diversas organizaciones públicas y privadas, contribuimos a la reforestación y el cuidado de bosques en el Estado de México (Izta-Popo, Nevado de Toluca, Malinalco, Temascaltepec y Zinacantepec), Querétaro y zonas limítrofes de Hidalgo y San Luis Potosí (Reserva de la Biósfera Sierra Gorda), así como Chiapas (Reserva de la Biósfera El Triunfo), superficies forestales de Sinaloa y áreas verdes en la ciudad de Guadalajara.

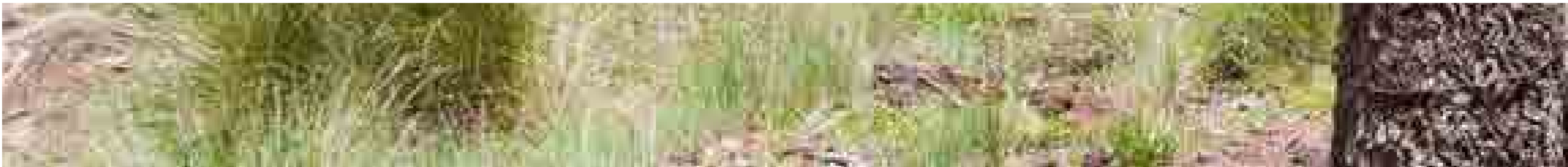




En 2019, apoyamos la plantación de 1,136,944 árboles, el mantenimiento y cuidado de otros 4,299,553 y la producción y mantenimiento en viveros de 153,690 para reforestaciones posteriores:

PROYECTOS DE REFORESTACIÓN Y CUIDADO DE ÁRBOLES

TOTAL	ÁRBOLES	LUGAR	ALIADOS
Plantados en 2019: 1,136,944	18,626	Reserva de la Sierra Gorda de Querétaro	Bosque Sustentable, I. A. P.
	65,000	Reserva de la Biósfera El Triunfo, Chiapas	Campesinos Ecológicos de la Sierra Madre de Chiapas, S. C. (CESMACH)
	7,032	Zona Metropolitana de Guadalajara	Extra, Fondo de Apoyo a Trabajadores de los Medios de Comunicación, A. C.
	73,000	Imala, Culiacán, Sinaloa	Fábricas del Agua Centro de Sinaloa, I. A. P.
	40,000	Estado de México	Fondo Pro Cuenca Valle de Bravo, A. C.
	1,750	Malinalco, Estado de México	Fundación Comunitaria Malinalco, A. C.
	13,036	Reserva de la Sierra Gorda de Querétaro	Grupo Ecológico Sierra Gorda, I. A. P.
	28,000	Temascaltepec y Zinacantepec, Estado de México (Nevado de Toluca)	Reforestamos México, A. C.
Producción en viveros: 153,690	880,000	Michoacán de Ocampo	Reforestamos México, A. C. y Ejido Verde Santo Desierto del Carmen, A. C.
	10,500	Malinalco, Estado de México	
	38,000	Reserva de la Biósfera El Triunfo, Chiapas	Campesinos Ecológicos de la Sierra Madre de Chiapas, S. C. (CESMACH)
Mantenimiento en Fábricas de Agua: 4,299,553	115,000	Imala, Culiacán, Sinaloa	Fábricas del Agua Centro de Sinaloa, I. A. P.
	690	Malinalco, Estado de México	Fundación Comunitaria Malinalco, A. C.
	4,299,553	Izta-Popo y Nevado de Toluca, Estado de México	Reforestamos México, A. C.; Protectora de Bosques del Estado de México (PROBOSQUE); Hewlett Packard Enterprise México (HP)





EDUCACIÓN AMBIENTAL

En los siguientes proyectos, contemplamos específicamente la implementación de diagnósticos sobre la problemática ambiental del país con el objetivo de derivar el análisis en actividades educativas, pláticas, talleres de capacitación y diversas acciones relacionadas con la sensibilización acerca de las consecuencias del cambio climático:

PROYECTOS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	DONATIVO (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS
Apoyo al Desarrollo de la Red Mexicana del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Junto con la Red del Pacto Mundial de y en México, A. C., llevamos a cabo el proyecto para incrementar la presencia y adhesión de un número significativo de empresas a la red más grande del mundo enfocada al desarrollo sostenible. Promovimos la integración de los 10 principios del Pacto Mundial en las organizaciones en México, con base en declaraciones y convenciones universales aplicadas en cuatro áreas: derechos humanos, medioambiente, estándares laborales y anticorrupción.	481,518.00	1,400
Visión Forestal y Centinelas del Tiempo 2019	Concurso Nacional de Fotografía junto con Reforestamos México, A. C., con el objetivo de invitar al público a explorar y descubrir los árboles majestuosos, los paisajes forestales mexicanos y acciones relacionadas con estos ecosistemas, para fomentar una cultura de respeto, cuidado y admiración. Asimismo, acercar el tema forestal a la sociedad en general; sacar del anonimato a los árboles majestuosos: grandes, altos, anchos o históricos del país; rescatar la belleza escénica de los ecosistemas forestales y su relación con la sociedad; plasmar en imágenes la interacción dinámica y positiva de la sociedad en labores de protección, conservación y aprovechamiento sustentable de los ecosistemas forestales.	285,000.00	15
Programa para la Formación de Líderes Juveniles que Promueven la Conservación, la Cultura, y el Desarrollo Social en Comunidades Rurales de la Reserva de la Biósfera El Triunfo	Junto con el Fondo de Conservación el Triunfo, A. C., buscamos empoderar a jóvenes del sureste mexicano para convertirlos en agentes de cambio al promover la conservación, el desarrollo social en sus comunidades, así como la generación de ingresos económicos.	1,000,000.00	40



PROTECCIÓN DE ESPECIES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN

Para los siguientes proyectos nos hemos enfocado en el monitoreo e implementación de estrategias para contener la extinción de especies y favorecer la recuperación de sus poblaciones en áreas específicas:

PROYECTOS DE PROTECCIÓN DE ESPECIES EN PELIGRO

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	DONATIVO (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS
Monitoreo de la Colonia de Flamencos del Caribe en la Península de Yucatán	Realizamos un censo aéreo y levantamiento de imágenes de fotografía aérea digital para contribuir con información obtenida con metodologías y herramientas validadas en el programa de Conservación del Flamenco del Caribe, para determinar la abundancia y distribución de la población de la especie del flamenco en la costa de la península de Yucatán.	100,000.00	72
Conservación de las Tortugas Marinas en la Costa de Oaxaca: acciones prioritarias de recuperación y adaptación al cambio climático, Fase II	Junto con Fundación Comunitaria Oaxaca, A. C., protegemos a las poblaciones de tortugas marinas en playas prioritarias de anidación de tortuga laúd en 9 campamentos tortugueros comunitarios (CTC). Asimismo, fortalecemos el enfoque integral de educación ambiental con la población infantil de las comunidades.	1,000,000.00	550
Programa Integral de Conservación	En Quintana Roo, en alianza con Fundación Place Resorts, I. A. P., contribuimos al restablecimiento de las poblaciones de tortuga marina, mediante las acciones de protección, conservación, investigación, capacitación y educación ambiental comprendidas en el programa.	1,856,284.85	2,160



En particular, en colaboración con el Programa Integral de Conservación, contribuimos al restablecimiento de las poblaciones de tortuga marina en Quintana Roo.

En 2019, obtuvimos los siguientes resultados:

- 3,120 nidos protegidos
- 356,461 huevos protegidos
- 308,326 crías liberadas

Desde 2006, apoyamos a la Fundación Palace Resorts, I. A. P., y en el transcurso de todos estos años hemos realizado las siguientes acciones:

- Generamos 90 empleos permanentes.
- Divulgamos los resultados logrados ante la Comisión Nacional de Biodiversidad.
- Establecimos una alianza e intercambiamos información con Pronatura, A. C., sobre el tema de monitoreo satelital.
- Mantenemos contacto y trabajamos con el Parque Nacional Arrecifes de Puerto Morelos.
- Realizamos estudios del perfil de playa (solo cuando hay huracanes de gran intensidad para conocer la variación morfológica de la playa).
- Participamos en las Reuniones Nacionales y Estatales de Tortugas Marinas (en el caso de las estatales, seis por año; en las reuniones nacionales, cada que se organizan, es decir, aproximadamente cada dos años).

De 2006 a 2019, hemos obtenido los siguientes resultados:

- 21,676 nidos protegidos
- 2,419,464 huevos protegidos
- 2,025,095 crías liberadas
- 85.18 % de sobrevivencia

Asimismo, realizamos actividades complementarias para la protección de esta especie:

PROGRAMA INTEGRAL DE CONSERVACIÓN

ACTIVIDADES	RESULTADOS
Liberaciones	1,487 en el Campamento Cancún
	1,464 en el Campamento Tamul
Pláticas o talleres	287 pláticas de sensibilización ambiental
	9,178 asistentes
Recorridos nocturnos	409 en el Campamento Tamul
Beneficio social	132 empleos temporales
	11 servicios sociales
	6 tesistas



6.4 Otros proyectos

6.4.1 Patrimonio Artístico

Como parte de nuestra vocación, asumimos el compromiso de contribuir con la promoción de los valores de los mexicanos y reafirmamos la voluntad de apoyar al rescate del patrimonio cultural de México, por lo que preservamos y difundimos una destacada colección de arte para su estudio y conocimiento por parte del público en general y los especialistas en la materia.





Por medio de nuestra importante colección, junto con los museos públicos, contribuimos a preservar el patrimonio cultural de México, al hacerlo llegar a distintos públicos y espectadores, tanto nacionales como internacionales.

La Colección de Arte del Banco Nacional de México está constituida por 3,662 piezas de arte mexicano del siglo XVII al siglo XXI.

Por conducto del área de Patrimonio Artístico, llevamos a cabo la administración de la colección, movimientos de obras, seguros, adquisiciones, préstamos y publicaciones.

En 2019, realizamos en total seis préstamos temporales con 213 obras:

- Préstamo de una obra un museo internacional.
- Cinco préstamos a museos nacionales con 212 obras.

Asimismo, llevamos a cabo diversas actividades con cada museo: atendemos el proceso de préstamos temporales; analizamos la pertinencia, el contrato de comodato, la póliza de seguro, la logística de acopio y el proceso de entrega, dictamen, embalaje, traslado e instalación de obras; en todo momento, observamos el puntual cumplimiento de las condiciones establecidas.



6.4.2 Archivo Histórico

En el Archivo Histórico Citibanamex resguardamos, organizamos, conservamos y difundimos la selecta documentación histórica conformada a través del tiempo, en la cual tenemos concentrada una importante serie de manifestaciones de la vida bancaria de México: desde las primeras instituciones instaladas en el país gracias a las inversiones externas, pasando por la consolidación de la idea del banco como sitio nacional y espacio propio; al mismo tiempo, normando en épocas turbias, pre y posrevolucionarias, la participación de entidades que hacían las veces de banco, como industrias, compañías, ejércitos y el Nacional Monte de Piedad, por ejemplo.

Nuestro archivo está conformado por más de 100,000 unidades de registro, para las que hemos dado igual peso a un documento que a un libro, una revista o una fotografía, los billetes lo mismo que las monedas, los bonos con igual importancia que una acción, sin descuidar los videos y –desde luego– todos los objetos, además de cada palabra resguardada en memorias, actas, cartas, oficios, libros contables, estatutos, contenciosos, reglamentos, convenios, contratos, etcétera.

En el acervo del Archivo Histórico también custodiamos información relevante referente a la familia de los Marqueses de Jaral de Berrio, actores decisivos durante la segunda mitad del siglo XVIII para el desarrollo social, político, económico y cultural de la Nueva España.

Estamos abiertos al público, desde marzo de 1991, en el mezzanine del Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, edificio virreinal ubicado en el corazón del Centro Histórico de la Ciudad de México, que pertenece a nuestra institución desde el 2 de junio de 1884.

A lo largo de su existencia, hemos procurado que los materiales resguardados en el archivo histórico sirvan como fuente de consulta para investigadores y estudiantes, así como también para ilustrar conferencias, artículos, notas e impresos publicitarios.





Contamos con acervos organizados de la siguiente manera:

a) Fondos documentales:

Aproximadamente 800 materiales de los siglos XVIII al XX, divididos en expedientes dedicados a:

- Banco Nacional de México (1884-1960)
- Banco Nacional Mexicano (1881-1884)
- Banco Mercantil Mexicano (1881-1884)
- Empresas e instituciones filiales y subsidiarias (finales del siglo XIX e inicios del XX)
- Marqueses de Jaral del Berrio (finales del siglo XVIII e inicios del XIX)
- Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso (oficina matriz, siglos XIX y XX)

b) Biblioteca:

Compuesta por más de 3,000 volúmenes, abiertos a la consulta. Cabe destacar las obras sobre historia de México, así como las relativas a materias técnicas, como administración, banca y finanzas; lo mismo que en cuestiones humanísticas, como literatura, filosofía y artes. Contamos con ejemplares de los siglos XVII al XXI, con predominio de lo moderno.

**c) Hemeroteca:**

A través de esta colección de aproximadamente 800 revistas, damos cuenta de los materiales generados por nuestra institución en destacadas publicaciones periódicas de temas bancarios, como la revista de Estudios Económicos, primera en su tipo, así como las internas Club Deportivo Banamex (1930) y Banamex (1958-1967), la cual evolucionó al Periódico Banamex, que eventualmente fue Avances de Imagen, y llegó en 1984 a la revista Imagen. Entre otros títulos, encontramos Accival y Contacto: análisis de inversiones, la Guía Turística Banamex y las más recientes: Valor Banamex y Valor Corporativo.

d) Colección numismática (1813-1994):

Más de 2,400 piezas (entre monedas y billetes mexicanos), desde las primeras emisiones durante el gobierno de Agustín de Iturbide, las del Banco Nacional de México que circularon entre 1885 y 1914, las de otros bancos en esos años, así como las múltiples emisiones de la Revolución y las del Banco de México desde su fundación en 1925.

e) Fototeca:

Colección de más de 100,000 imágenes en diversos soportes fotográficos y de diferentes periodos del siglo XX, que describen diversas facetas de la historia del banco, entre actividades, arquitectura, celebraciones, reuniones, capacitaciones, deporte, ferias, productos, representaciones, premiaciones y otras tantas cuestiones de corte social y laboral.





f) Videoteca:

Cerca de 500 videos de acontecimientos y quehaceres relevantes (como apertura de sucursales, celebraciones, memorias, orientaciones, presentaciones, así como diversos documentales, videoclips y constancias de capacitaciones y programas internos), de los cuales aproximadamente la mitad corresponde a personajes, edificios y actividades de nuestra institución.

g) Objetos:

Alrededor de 350 objetos de distinta índole que dan cuenta de las actividades y de los sellos distintivos de los episodios históricos en el quehacer del Banco Nacional de México dentro de diversos departamentos. Incluye calendarios, alcancías, broches, cheques y chequeras, porta agendas, boletos, folletos, plumas, tarjeteros, relojes y una gran variedad piezas con un colorido particular de las diversas facetas de nuestro trabajo en más de 130 años.

h) Acciones y bonos:

Recientemente dimos inicio a una colección de más de 200 documentos relevantes de diversas empresas mineras, ferrocarrileras, comerciales, industriales y financieras. Destaca la serie completa de las acciones del Banco Nacional de México desde su fundación en 1884.

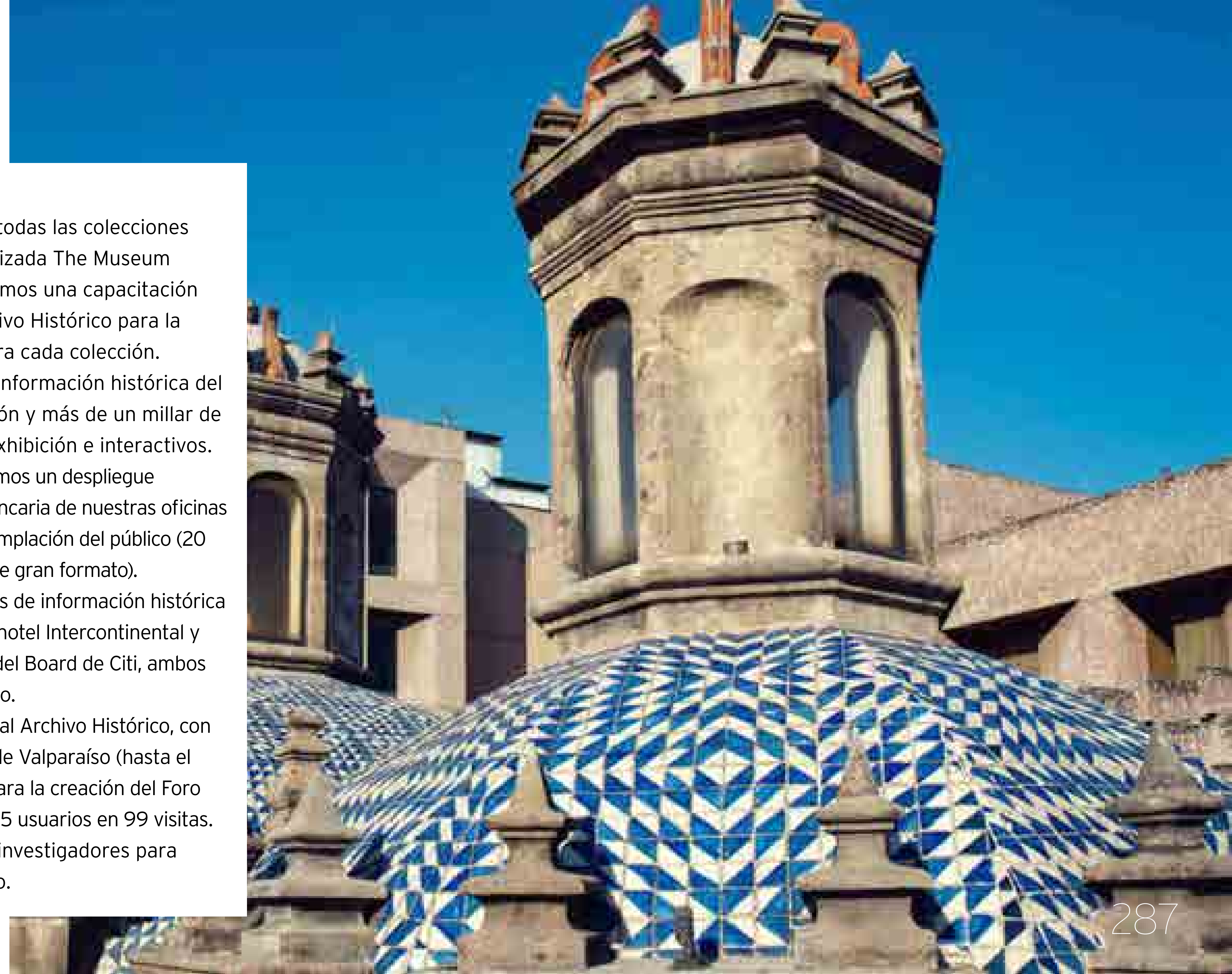
i) Libros contables antiguos:

Aproximadamente 2,000 materiales en distintos formatos, en los cuales damos cuenta de la forma en que los banqueros desde finales del siglo XIX consignaban las operaciones y las cuentas de las áreas financieras del banco, en un despliegue donde la riqueza es tanto informativa como estilística y hasta estética.



Adicionalmente, durante 2019:

- Integramos el inventario de bases de datos de todas las colecciones mediante la migración a la plataforma automatizada The Museum System. Insertamos 14 bases de datos y realizamos una capacitación completa de 40 horas con el personal del Archivo Histórico para la implementación de plantillas especializadas para cada colección.
- Participamos activamente en el despliegue de información histórica del Foro Valparaíso, mediante líneas de investigación y más de un millar de imágenes para los contenidos de las salas de exhibición e interactivos.
- En conjunto con el área de Mercadotecnia, realizamos un despliegue museográfico en la parte central de la sucursal bancaria de nuestras oficinas centrales, con 23 imágenes dispuestas para contemplación del público (20 enmarcadas de pequeño formato y tres murales de gran formato).
- De igual manera, llevamos a cabo dos despliegues de información histórica en vitrinas para la Plenaria de Citibanamex en el hotel Intercontinental y en las oficinas centrales para la reunión general del Board de Citi, ambos acontecimientos en el primer cuatrimestre del año.
- Continuamos con el programa de visitas guiadas al Archivo Histórico, con alcances al Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso (hasta el mes de junio, en que comenzó la remodelación para la creación del Foro Valparaíso). Con ello, logramos la atención de 1,415 usuarios en 99 visitas.
- Por su parte, recibimos 173 visitas de usuarios investigadores para realizar consultas de documentación del acervo.





6.4.3 Premio de Economía

Con una trayectoria de 65 años, entregamos el Premio de Economía para contribuir al desarrollo económico de México, a partir de la generación de conocimiento, el análisis de la realidad y la propuesta de soluciones a los problemas económicos del país.

Considerado uno de los más importantes y prestigiosos reconocimientos en su especialidad en América Latina, hemos otorgado este galardón a

estudiantes de Economía y a profesionales destacados en la docencia, la investigación, la gestión del servicio público o la empresa privada.

Para sus dos categorías: trabajos de investigación y tesis de licenciatura, entregamos el Premio de Economía el 14 de noviembre de 2019 en una ceremonia en la que contamos con la participación de Arturo Herrera, secretario de Hacienda y Crédito Público.

A continuación, presentamos la lista de los trabajos ganadores:

GANADORES DEL PREMIO DE ECONOMÍA 2018

TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN		
PREMIO	PARTICIPANTES	TRABAJO
1er lugar	Alonso de Gortari Briseño	Desenredando las cadenas globales de valor: el caso de México.
2do lugar	Kensuke Teshima, Melissa Dell y Benjamín Zachary Feigenberg Kroll	Las violentas consecuencias del desplazamiento de trabajadores inducido por el comercio en México.
Mención honorífica	Miguel Ángel Talamás Marcos	El rol de las abuelas: el mecanismo detrás de la brecha de género en el mercado laboral mexicano.
TESIS DE LICENCIATURA		
PREMIO	PARTICIPANTES	TRABAJO
1er lugar	Alejandra Lelo de Larrea Ibarra	Comparación de pronósticos de la estructura temporal de tasas de interés para distintas especificaciones de un modelo afín para el caso de México.
2do lugar	Ángel de Jesús Espinoza Escobar	Evolución de la pobreza en México: análisis del Modelo Estadístico para la continuidad del MCS-ENIGH.
Mención honorífica	José Lara Jáuregui	Derechos de propiedad intelectual, desarrollo económico e innovación aplicada: una investigación empírica a través de países.



6.5 Patrocinios y donativos

6.5.1 Marca y publicidad

Mediante el conocimiento que tenemos de nuestros clientes, al utilizar prácticas líderes y compartir perspectivas sobre lo mejor de México, reforzamos nuestra marca y prestigio entre las partes interesadas clave, a fin de agregar valor a cada uno de nuestros productos. Asimismo, establecemos líneas integrales en cuanto al posicionamiento de campañas, vínculos y colaboraciones con otras organizaciones, diversos eventos y patrocinios externos, así como reconocimientos que hemos obtenido.





6.5.2 Respaldar sueños

Como parte de las acciones antes mencionadas, por conducto de nuestra área de Mercadotecnia, destinamos recursos al patrocinio de diferentes iniciativas, entre las que destacan:

PATROCINIO DE INICIATIVAS (%)

EVENTO	2017	2018	2019
Fútbol	21.80	17.00	19.50
Béisbol	1.80	1.90	2.10
Carreras/atletismo	0.90	1.30	0.50
Embajadores Banamex	5.90	6.10	1.90
Nombre de inmuebles	4.50	4.50	5.90
Patrocinios, entretenimiento e independientes: conciertos, exposiciones, conferencias	52.80	56.90	59.10
Teletón	0.80	1.70	0.40
Fórmula 1	10.60	10.60	10.60
Total	100.00	100.00	100.00

Destinamos uno de nuestros principales patrocinios a Grupo CIE, empresa líder en entretenimiento. Logramos nuestro posicionamiento primordial gracias a la preventa de boletos para los espectáculos más importantes de todo el país, como la Fórmula 1, los eventos en el Centro de Convenciones Citibanamex y el Auditorio Monterrey, además de lo más reciente: la APP de entretenimiento.

En el ámbito deportivo, tenemos como propiedad más importante para nuestro posicionamiento el patrocinio de la Selección Nacional de fútbol.





6.5.3 Lo mejor de México, lo mejor del mundo

En los últimos años, hemos llevado a cabo con gran éxito las siguientes campañas:

a) #MÉXICONOSEQUITA, #LANACIÓNTRICOLOR:

Acompañamos a la Selección Nacional de fútbol en su camino y permanencia en el mundial de Rusia 2018. Con ello, fomentamos el orgullo nacional y el apoyo a los jugadores representantes de México en este campeonato. También realizamos dinámicas con los usuarios para sortear playeras y balones oficiales autografiados.

b) Teletón:

Desde hace 21 años somos el Banco del Teletón.

c) Ballet Amalia Hernández:

Favorecemos la cultura al impulsar al reconocido Ballet de Amalia Hernández, con lo cual reafirmamos nuestro interés en el entretenimiento, la cultura y la mexicanidad.

d) Difundir el orgullo:

Después del terremoto del 19 de septiembre de 2017, realizamos la campaña “Eres grande, México ” con la finalidad de exaltar la solidaridad y el impacto positivo de la unión de los mexicanos ante un desastre natural. Reiteramos nuestro compromiso con el país al apoyar las labores de reconstrucción en los estados afectados por los sismos de ese mes.

e) Ingenio:

Mediante esta campaña, logramos posicionar nuestros servicios al ofrecer alternativas eficaces para casos específicos, además de hacer un llamado a la acción de los usuarios. Con ello, identificamos los beneficios de las opciones que brindamos y detonamos la conversación acerca de los productos ofrecidos.





6.5.4 Causas sociales apoyadas

Por otro lado, reafirmamos nuestro compromiso de apoyar a numerosas causas y eventos para beneficio de la sociedad, el ambiente, la cultura y el deporte:

CAUSAS SOCIALES APOYADAS DE MANERA ESPECIAL POR MERCADOTECNIA

PROGRAMAS Y ACCIONES	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES APOYADAS	TIPO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE APOYOS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS		
				2017	2018	2019
Teletón	Teletón	Niños con capacidades diferentes, de 0 a 15 años	Campañas publicitarias	13,000,000	16,905,231	16,910,000
Home Runs	Fundación Alfredo Harp Helú y Fomento Social Banamex, A.C.	Asociaciones, centros de salud, de bienestar social y caritativas	Campañas publicitarias	3,500,000	3,500,000	3,500,000
Patrocinio Munal	Museo Nacional de Arte	Museo	Patrocinio	2,000,000	0	0
Patrocinio Carrera Kardias	Fundación Kardias	Niños con problemas cardíacos	Patrocinio	2,690,000	3,000,000	3,000,000
Patrocinio Carrera Huellas	Fundación CIMAB	Mujeres con cáncer de mama	Patrocinio	650,000	1,000,000	700,000
Patrocinio Domo Digital - Papalote, Museo del Niño - Papalote para Todos	Papalote, Museo del Niño	Estudiantes de bajos recursos	Patrocinio	7,500,000	7,500,000	6,250,000
Filarmonía Vallesana	Festival Valle de Bravo, A. C.	Educación musical para niños en condiciones de pobreza	Patrocinio	1,280,000	0	0
Inclúyeme	Fundación Inclúyeme	Adultos con discapacidad intelectual	Materiales de difusión, donativos en cajeros automáticos	1,000,000	1,000,000	0





PROGRAMAS Y ACCIONES	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES APOYADAS	TIPO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE APOYOS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS		
				2017	2018	2019
Bécalos	Bécalos, ABM	Estudiantes de escasos recursos	Materiales de difusión, donativos en cajeros automáticos	0	2,704,307	1,609,218
Pro Bosque	Comité Pro Bosque	Bosque de Chapultepec	Donativos en cajeros automáticos	0	238,509	0
Compromiso Social	Fundación Inclúyeme	Personas con discapacidad	Francisco - Hoy no me puedo levantar	0	1,005,000	150,000
Fomento Ecológico, Banamex, A.C.	Eco Fest	Programas ecológicos	Patrocinio de evento	0	200,000	0
Compromiso Social	Cleantech Challenge 2014	Programas de Sustentabilidad	Patrocinio de evento	0	600,000	0
Compromiso Social	Convención Bancaria	Compromiso social gremial	Patrocinio de evento	0	0	1,800,000
Quiera	Fundación Quiera, ABM	Niños y jóvenes en situación de calle y de bajos recursos	Donativos en cajeros automáticos	0	450 469	481,261
Total				31,620,000	38,103,516	34,400,479





Anexos Fomento Cultural Banamex, A.C.

ANEXO 1

Llevamos a cabo diversas actividades en nuestras sedes:

Palacio de Cultura Citibanamex:

- Palacio de Iturbide, en la Ciudad de México.

Casas de Cultura Citibanamex:

- Museo Casa Montejo, en Mérida, Yucatán.
- Casa del Mayorazgo de la Canal, en San Miguel de Allende, Guanajuato.
- Palacio del Conde del Valle de Súchil, en Durango, Durango.

ANEXO 2

A continuación, mencionamos a algunos académicos e investigadores que han colaborado en los proyectos curatoriales y expositivos de nuestra Fundación:

- Luisa Elena Alcalá
- Clara Bargelini
- Jonathan Brown
- Fernanda Canales
- Juan Coronel Rivera
- Jaime Cuadrielo.
- Gustavo Curiel
- Rita Eder
- Teresa Franco
- Cristina Gálvez
- Juana Gutiérrez Haces
- Guadalupe Jiménez Codinach
- Ilona Katzew
- Guillaume Kientz
- Ana Elena Mallet
- Teresa Pomar
- Francisco Reyes Palma
- Ida Rodríguez Prampolini
- Rogelio Ruiz Gomar
- Elisa Vargas Lugo
- Angélica Velázquez
- Gloria Villegas



ANEXO 3

Incluimos algunos ejemplos de empresas, universidades y fundaciones que han sido nuestros socios culturales y estratégicos. En el sector cultural destacan diversos centros educativos y de investigación, así como instituciones públicas y privadas, entre otros:

- Academia Real de Bellas Artes de San Fernando
- Aeroméxico
- Casa de América
- Casa de México en España
- Comisión de Arte Sacro de la Arquidiócesis Primada de México
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes
- Fundación Alfredo Harp Helú
- Fundación Cuerv
- Fundación Diez Morodo
- Fundación Roberto Hernández Ramírez
- Grupo Bal
- Grupo Modelo
- Infra
- Instituto de Investigaciones Estéticas de la Universidad Nacional Autónoma de México
- Instituto Nacional de Antropología e Historia
- Instituto Nacional de Bellas Artes
- Museo de Arte del Condado de los Ángeles (LACMA)
- Museo del Louvre
- Museo Metropolitano de Nueva York (MET)
- Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía
- Museo Nacional del Prado
- Palacio Real de Madrid
- San Luis Corporación
- Secretaría de Relaciones Exteriores



ANEXO 4

Exposiciones nacionales realizadas en 2019:

EXPOSICIÓN	CURADURÍA	SEDE	FECHAS
PROGRAMA DE EXPOSICIONES			
SEDES INTERNAS			
PALACIO DE CULTURA CITIBANAMEX: PALACIO DE ITURBIDE, CIUDAD DE MÉXICO			
Graciela Iturbide. Cuando habla la luz	Juan Coronel Rivera	Palacio de Cultura Citibanamex, Palacio de Iturbide	22 de noviembre de 2018 - 14 de julio de 2019
Grandes maestros del arte popular mexicano, 20 años. Colección FCB	Fomento Cultural Banamex, A.C./ Cándida Fernández	Palacio de Cultura Citibanamex, Palacio de Iturbide	11 de septiembre de 2019 - mayo de 2020
Itzi: una llamada de alerta	N/A	Palacio de Cultura Citibanamex, Palacio de Iturbide	14 de noviembre de 2019 - 12 de enero de 2020
CASAS DE CULTURA CITIBANAMEX: MUSEO CASA MONTEJO, MÉRIDA, YUCATÁN			
Armando Salas Portugal. Crónica de un viaje, 1946	Armando Salas Peralta	Casa de Cultura Citibanamex, Museo Casa Montejo	2 de enero - 31 de diciembre de 2019
La expresión textil a través de los GMAP de Iberoamérica	Fomento Cultural Banamex, A.C./ Cándida Fernández de Calderón	Casa de Cultura Citibanamex, Museo Casa Montejo	28 de febrero - 12 de junio de 2019
Arte objeto mazahua	Isabel Quijano León	Casa de Cultura Citibanamex, Museo Casa Montejo	22 de noviembre de 2019 - abril de 2020
Detrás de una máscara	Jacobo Ángeles Ojeda	Casa de Cultura Citibanamex, Museo Casa Montejo	22 de noviembre de 2019 - abril de 2020
CASAS DE CULTURA CITIBANAMEX: CASA DEL MAYORAZGO DE LA CANAL, SAN MIGUEL DE ALLENDE, GUANAJUATO			
Ricardo Martínez y la figura humana	Miriam Kaiser	Casa de Cultura Citibanamex, Casa del Mayorazgo de la Canal	24 de enero - 10 de julio de 2019
Los conventos del siglo XVI en México. Arquitectura, fotografía y arte. Beverley Spears	Fomento Cultural Banamex, A.C./Cándida Fernández Baños y Beverly Spears	Casa de Cultura Citibanamex, Casa del Mayorazgo de la Canal	18 de julio - 12 de noviembre de 2019



EXPOSICIÓN	CURADURÍA	SEDE	FECHAS
Tekstil. Trine Ellitsgaard	Trine Ellitsgaard	Casa de Cultura Citibanamex, Casa del Mayorazgo de la Canal	28 de noviembre de 2019 - marzo de 2020
CASAS DE CULTURA CITIBANAMEX: PALACIO DEL CONDE DEL VALLE DE SÚCHIL, DURANGO, DURANGO			
Indumentaria y moda. Beatriz Russek	Beatriz Russek	Casa de Cultura Citibanamex, Palacio del Conde del Valle de Súchil	17 de enero - 7 de julio de 2019
Ricardo Martínez y la figura humana	Miriam Kaiser	Casa de Cultura Citibanamex, Palacio del Conde del Valle de Súchil	7 de agosto - 5 de noviembre de 2019
Los conventos del siglo XVI en México. Arquitectura, fotografía y arte. Beverley Spears	Fomento Cultural Banamex, A.C./Cándida Fernández Baños y Beverly Spears	Casa de Cultura Citibanamex, Palacio del Conde del Valle de Súchil	28 de noviembre de 2019 - marzo de 2020
PROGRAMA DE EXPOSICIONES ITINERANTES NACIONALES			
SEDES EXTERNAS			
Flor Garduño. La construcción del instante	Francisco Reyes Palma/Fomento Cultural Banamex, A.C./Cándida Fernández/ Coordinación de Exposiciones	Centro de las Artes de San Agustín, Etla, Oaxaca	24 de marzo - 9 de junio de 2019
Graciela Iturbide. Cuando habla la luz	Juan Coronel Rivera	Museo Conde Rul, Guanajuato, Guanajuato	8 de octubre - 27 de octubre de 2019
Los caprichos de Goya	Fomento Cultural Banamex, A.C./Cándida Fernández/Coordinación de Exposiciones	Museo de Artes Gráficas, Saltillo, Coahuila	25 de octubre de 2019 - 25 de enero de 2020
Tres siglos de pintura mexicana. Colecciones privadas	Fomento Cultural Banamex, A.C./Cándida Fernández/Coordinación de Exposiciones	Museo de Arte del Estado de Veracruz, Orizaba, Veracruz	30 de octubre de 2019 - 12 de enero de 2020
Graciela Iturbide. Cuando habla la luz	Juan Coronel Rivera	Museo de Historia Mexicana, Monterrey, Nuevo León	27 de noviembre de 2019 - 8 de marzo de 2020
Tekstil. Trine Ellitsgaard	Trine Ellitsgaard	Centro de Textiles del Mundo Maya, San Cristóbal de las Casas, Chiapas	2 de enero - 23 de mayo de 2019
Creencias. Maruch Santiz	Fomento Cultural Banamex, A.C./ Cándida Fernández	Centro de Textiles del Mundo Maya, San Cristóbal de las Casas, Chiapas	8 de junio - 13 de noviembre de 2019



EXPOSICIÓN	CURADURÍA	SEDE	FECHAS
Nacimientos. Arte y tradición popular	Fomento Cultural Banamex, A.C./ Cándida Fernández	Centro de las Ciencias y Artes, Centro Cultural, Toluca, Estado de México	10 de noviembre de 2018 - 10 de febrero de 2019
Grandes maestros del arte popular de México	Fomento Cultural Banamex, A.C./ Cándida Fernández	Centro Cultural Juan Beckmann Gallardo, Mundo Cuervo, Tequila, Jalisco	1 de diciembre de 2018 - 1 de diciembre de 2021
Textiles iberoamericanos	Fomento Cultural Banamex, A.C./ Cándida Fernández	Museo de Arte Popular de Yucatán, Mérida, Yucatán	15 de julio - 15 de octubre de 2019
Nacimientos mexicanos. Arte y tradición popular	Fomento Cultural Banamex, A.C./ Cándida Fernández	Foro Valparaíso, Ciudad de México	17 de diciembre de 2019 - 9 de febrero de 2020
Nacimientos mexicanos. Arte y tradición popular	Fomento Cultural Banamex, A.C./ Cándida Fernández	Palacio de Cultura Citibanamex, Palacio de Iturbide, Ciudad de México	18 de diciembre de 2019 - 21 de enero de 2020

PROGRAMA DE EXPOSICIONES ITINERANTES INTERNACIONALES

SEDES EXTERNAS			
Nacimientos mexicanos. Arte y tradición popular	Fomento Cultural Banamex, A.C./ Cándida Fernández	Casa de México en España, Madrid, España	4 de diciembre de 2019 - 15 de enero de 2020
Tres siglos de pintura mexicana. Colecciones privadas	Angélica Velázquez	Casa de México en España, Madrid, España	1 de octubre 2018 - 28 de enero de 2019
América. Tierra de jinetes, siglos XIX al XXI	Guadalupe Jiménez Codinach/ Roberto Vega/Celina Rodríguez/ Alejandra Serrano/Claudia Balarín	Centro Cultural La Moneda, Santiago de Chile, Chile	30 de noviembre de 2018 - 10 de marzo de 2019
Diego Rivera, artista universal	Juan Coronel Rivera	Casa de México en España, Madrid, España	3 de octubre de 2019 - 17 de febrero de 2020



Resultados del Programa de Exposiciones en 2019:

EXPOSICIÓN	ENTRADAS		VISITAS GUIADAS			MATERIALES	
	TOTAL DE VISITANTES	PROMEDIO POR DÍA	TOTAL DE VISITANTES	PÚBLICAS	PRIVADAS	IMPRESOS	DISTRIBUIDOS
PROGRAMA DE EXPOSICIONES							
SEDES INTERNAS							
PALACIO DE CULTURA CITIBANAMEX: PALACIO DE ITURBIDE, CIUDAD DE MÉXICO							
Graciela Iturbide. Cuando habla la luz	272,098	1,395	12,011	11,929	82	80,000 (2018)	68,000
Grandes maestros del arte popular mexicano, 20 años. Colección FCB	295,787	2,665	7,674	7,621	53	80,000 (2020)	74,000
Itzi: una llamada de alerta	9,948	252	0	0	0	0	0
CASAS DE CULTURA CITIBANAMEX: MUSEO CASA MONTEJO, Mérida, Yucatán							
Armando Salas Portugal. Crónica de un viaje, 1946	76,243	255	5,756	5,538	218	0	0
La expresión textil a través de los GMAP de Iberoamérica	38,016	380	4,244	4,144	100	10,000	10,000
Arte objeto mazahua	50,491	404	4,504	4,464	40	10,000	10,000
Detrás de una máscara	19,785	380	1,756	1,735	21	10,000	10,000
CASAS DE CULTURA CITIBANAMEX: CASA DEL MAYORAZGO DE LA CANAL, San Miguel de Allende, Guanajuato							
Ricardo Martínez y la figura humana	45,485	176	138	127	11	5,000	5,000
Los conventos del siglo XVI en México. Arquitectura, fotografía y arte. Beverley Spears	28,118	111	132	111	21	5,000	5,000
Tekstil. Trine Ellitsgaard	9,854	46	34	31	3	5,000	2,250



EXPOSICIÓN	ENTRADAS		VISITAS GUIADAS			MATERIALES	
	TOTAL DE VISITANTES	PROMEDIO POR DÍA	TOTAL DE VISITANTES	PÚBLICAS	PRIVADAS	IMPRESOS	DISTRIBUIDOS
CASAS DE CULTURA CITIBANAMEX: PALACIO DEL CONDE DEL VALLE DE SÚCHIL, DURANGO, DURANGO							
Indumentaria y moda. Beatriz Russek	7,854	55	272	268	4	5,000	5,000
Ricardo Martínez y la figura humana	5,525	61	465	460	5	5,000	5,000
Los conventos del siglo XVI en México. Arquitectura, fotografía y arte. Beverley Spears	1,963	67	47	45	2	5,000	5,000
PROGRAMA DE EXPOSICIONES ITINERANTES NACIONALES							
SEDES EXTERNAS*							
Flor Garduño. La construcción del instante	10,996	141	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Graciela Iturbide. Cuando habla la luz	2,743	138	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Los caprichos de Goya	5,854	87	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tres siglos de pintura mexicana. Colecciones privadas	4,139	67	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Graciela Iturbide. Cuando habla la luz	20,023	589	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tekstil. Trine Ellitsgaard	9,549	75	2,644	2,603	41	N/A	N/A
Creencias. Maruch Santiz	10,290	77	1,716	1,694	22	3,000	N/A
Nacimientos. Arte y tradición popular	2,110	42	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Grandes maestros del arte popular de México	29,539	81	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Textiles iberoamericanos	4,121	26	4,121	4,121	0	2,000	2,000



EXPOSICIÓN	ENTRADAS		VISITAS GUIADAS			MATERIALES	
	TOTAL DE VISITANTES	PROMEDIO POR DÍA	TOTAL DE VISITANTES	PÚBLICAS	PRIVADAS	IMPRESOS	DISTRIBUIDOS
Nacimientos mexicanos. Arte y tradición popular	3,299	220	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nacimientos mexicanos. Arte y tradición popular	18,313	796	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
PROGRAMA DE EXPOSICIONES ITINERANTES INTERNACIONALES							
SEDES EXTERNAS*							
Nacimientos mexicanos. Arte y tradición popular	12,376	413	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tres siglos de pintura mexicana. Colecciones privadas	7,929	281	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
América. Tierra de jinetes, siglos XIX al XXI	18,858	277	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Diego Rivera, artista universal	71,071	501	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Total	1,092,377						

* En las sedes externas, los rubros de visitas guiadas y materiales no son reportados al 100 % por los museos.

ANEXO 5

Entre los autores que han colaborado en nuestras publicaciones (libros del año y catálogos de exposiciones) destacan:

- Clara Bargelini
 - Jonathan Brown
 - Fernanda Canales
 - Rosa Casanova
 - Teresa Castelló
 - Carmen Cordero
 - Juan Coronel Rivera
- Gustavo Curiel
 - Beatriz de la Fuente
 - Teresa del Conde
 - Rita Eder
 - Pablo Escalante
 - Cándida Fernández
 - Teresa Franco



- Renato González
- Teodoro González de León
- María Isabel Grañen Porrúa
- Juana Gutiérrez Haces
- Carlos Herrejón
- Guadalupe Jiménez Codinach
- Guillaume Kientz
- Ricardo Legorreta
- Ana Elena Mallet
- Jorge Alberto Manrique
- Eduardo Matos Moctezuma
- Carlos Monsiváis
- Louis Noelle
- Graciela Normandía
- Octavio Paz
- Teresa Pomar
- Elena Poniatowska
- Fausto Ramírez
- Ricardo Rendón Garcini
- Ida Rodríguez Prampolini
- Antonio Rubial
- Rogelio Ruiz Gomar

- Beatriz Sánchez Navarro de Pintado
- William T. Sanders
- Maricarmen Serra
- Felipe Solís
- Elisa Vargas Lugo
- Angélica Velázquez
- Gloria Villegas

ANEXO 6

Algunas publicaciones han contado en su edición con la colaboración de importantes centros educativos y de investigación, instituciones públicas y privadas, como socios culturales y estratégicos:

- Banco Nacional de México
- Casa de México en España
- Comisión de Arte Sacro de la Arquidiócesis Primada de México
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (actualmente Secretaría de Cultura)
- Editorial Clío.
- Ediciones Turner
- Fundación Alfredo Harp Helú
- Fundación Diez Morodo
- Fundación Roberto Hernández Ramírez



- Fundación Televisa
- Grupo Bal
- Grupo Modelo
- Instituto de Investigaciones Estéticas de la Universidad Nacional Autónoma de México
- Instituto Nacional de Antropología e Historia
- Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura
- Museo de Arte del Condado de los Ángeles (LACMA)
- Museo del Louvre
- Museo Metropolitano de Nueva York (MET)
- Museo Nacional del Prado
- Museo Solomon R. Guggenheim
- San Luis Corporación

ANEXO 7

Municipios y estados en donde se encuentran los talleres del programa de apoyo a los Grandes Maestros del Arte Popular 2019:

- Calvillo, Aguascalientes.
- Nunkini, Campeche.
- Santa Cruz, Campeche.
- San Cristóbal de las Casas, Chiapas. ***
- Villa de Allende, Estado de México.
- Tenango de Doria, Hidalgo.

- Juchitán de Zaragoza, Oaxaca.***
- San Blas Atempa, Oaxaca.***
- San Mateo del Mar, Oaxaca.***
- Tehuantepec, Oaxaca.***
- Hueyapan, Puebla.
- San Pablito Pahuatlán, Puebla.
- Chalma, Veracruz.
- Chicontepec, Veracruz.
- Platón Sánchez, Veracruz.
- Izamal, Yucatán.
- Mahas, Yucatán.
- Maní, Yucatán.
- Mérida, Yucatán.
- Ochil, Yucatán.
- Poop, Yucatán.
- Poxilá, Yucatán.
- San Antonio Millet, Yucatán.
- Subincancab, Yucatán.
- Ticul, Yucatán.
- Uayma, Yucatán.
- Xoccel, Yucatán.



ANEXO 8

Concursos y premios de arte popular en los que colaboramos durante 2019:

CONCURSO	FECHA	LUGAR	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none">• LXVI Concurso de Laca• XLVI Concurso de Máscara Tradicional• XXII Concurso de Talla en Madera• XII Concurso de Bordado de Indumentaria Tradicional	21 de enero 2019	Chiapa de Corzo, Chiapas	En colaboración con CONACULTA, tenemos el objetivo de conservar y fomentar las técnicas tradicionales artesanales, así como difundir, promover y comercializar las obras participantes en cada uno de los concursos para estimular a las nuevas generaciones de artesanos a la creación de piezas únicas.
LIX Concurso Estatal de Domingo de Ramos	14 de abril de 2019	Instituto del Artesano Michoacano (IAM), Uruapan, Michoacán	Establecimos como objetivo propiciar una sana competencia entre las y los artesanos michoacanos, incentivándolos a que eleven la calidad de sus piezas, para fomentar su reconocimiento entre los compradores de esta expresión del arte popular y convertir a Uruapan en un punto de venta y convergencia de compradores nacionales y extranjeros.
XLIII Edición del Premio Nacional de la Cerámica	29 de junio de 2019	Tlaquepaque, Jalisco	Queremos promover y fomentar la recuperación y la preservación de las técnicas y los diseños tradicionales de la alfarería mexicana, así como estimular la creatividad de las y los ceramistas para el desarrollo de nuevas propuestas tanto en la cerámica tradicional como en la cerámica contemporánea, con el fin de contribuir a la permanencia y el fortalecimiento de este patrimonio cultural ancestral mexicano.
LXXIV Concurso Artesanal Cobre Martillado	29 de julio de 2019	Instituto del Artesano Michoacano (IAM), Santa Clara del Cobre, Michoacán	En una de las entidades del país con mayor riqueza y variedad de artesanías, hemos ayudado a desarrollar decenas de concursos en la materia como una parte importante de las manifestaciones culturales de diversas comunidades del estado. En muchos casos inmersos en las festividades patronales, con el transcurso del tiempo hemos sido testigos de la vigencia adquirida con más de 40 años de realizarse de manera ininterrumpida. Asimismo, hemos visto fortalecido y consolidado su reconocimiento en el ámbito nacional e internacional, así como en las pequeñas comunidades con alta presencia artesanal. En unos y otros concursos, no dejamos de sorprendernos por las creaciones de los artesanos michoacanos y la sana competencia entre ellos para asegurar la continuidad de las piezas con una mayor calidad y belleza.
<ul style="list-style-type: none">• Concurso Estatal de Madera, Alfarería, Talabartería y Urdido• Concurso de Joyería y Juguete	30 de agosto 2019	Casa de Artesanías del Estado de Yucatán (CAEY), Mérida, Yucatán	Con la finalidad de promover y preservar el legado cultural de Yucatán, así como favorecer a las y los artesanos del estado, de acuerdo con las prioridades de la administración del gobernador Mauricio Vila Dosal, realizamos la ceremonia de premiación del Concurso Estatal de Madera, Alfarería, Talabartería y Urdido, así como el de Joyería y Juguete. Mediante estos certámenes respondemos al interés estatal de llevar la cultura a todos los rincones de la entidad e impulsar la labor del sector de creadoras y creadores.



CONCURSO	FECHA	LUGAR	DESCRIPCIÓN
VI Edición del Concurso Nacional Grandes Maestros del Patrimonio Artesanal de México	Octubre de 2019	Patio del Palacio de Gobierno, Tlaxcala, Tlaxcala	Conocido como “el galardón de galardones”, en colaboración con el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías, la Fundación Roberto Hernández Ramírez y la Fundación Alfredo Harp Helú, buscamos reconocer el talento, la sensibilidad y creatividad de destacados maestros artesanos previamente galardonados en algún concurso nacional, premio especial o primer lugar en su categoría en otros certámenes.
L Concurso Estatal de Artesanías de Noche de Muertos	1 de noviembre de 2019	Instituto del Artesano Michoacano (IAM), Pátzcuaro, Michoacán	Siguiendo el objetivo de este concurso, queremos propiciar una sana competencia entre las y los artesanos del estado, incentivándolos a que eleven la calidad de sus piezas. Buscamos fomentar el reconocimiento por parte de los compradores nacionales y extranjeros de esta expresión del arte popular.
XLIV Edición del Concurso Gran Premio Nacional de Arte Popular	20 de noviembre de 2019	Complejo Cultural Los Pinos, Ciudad de México	Certamen más importante del país en el sector artesanal, con el objetivo de incentivar a los artistas populares de México a elaborar piezas distinguidas por su aportación cultural, artística y estética. Además, buscamos reconocer a las y los creadores en la maestría del uso de la técnica y los saberes artesanales, con un buen manejo de los materiales, de acuerdo con el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales de su entorno. En este premio participamos junto con el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías, la Fundación Roberto Hernández Ramírez y la Fundación Alfredo Harp Helú.
XXIII Edición del Concurso Nacional de Nacimientos Mexicanos	29 de noviembre de 2019	Museo de la Restauración de la República, Querétaro, Querétaro	En este certamen celebramos el talento y la creatividad de los artesanos para dar continuidad a la tradición de la representación del nacimiento de Jesús de Nazaret a través de las diferentes ramas y técnicas artesanales, iniciada en nuestro país en el siglo XVI. Para ello, nos integramos al esfuerzo del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías.
XVIII edición del Premio Estatal de Artesanías “Cultura Maya del Estado de Campeche”	17 de diciembre de 2019	Casa de las Artesanías Tukulna, San Francisco de Campeche, Campeche	En reconocimiento a la labor artística y cultural de los artesanos de la entidad, y para incentivar la creatividad, calidad, diseño, rescate y preservación de las tradiciones, colaboramos con la Dirección del Instituto Estatal para el Fomento de las Actividades Artesanales en Campeche (INEFAAC).



07



RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y CON ASOCIACIONES

102-12, 102-13





Dentro de nuestros grupos de interés, hemos identificado a todos aquellos a quienes podemos generarles valor mediante la oferta de nuestros productos y servicios, operaciones y acciones de compromiso social y de compromiso con la sostenibilidad. Entre ellos consideramos principalmente a nuestros clientes, colaboradores y proveedores, así como asociaciones, autoridades, gobiernos y comunidades.

**META ODS**

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.



7.1 Comunicación con grupos de interés

102-12, 102-13, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

A continuación, describimos brevemente nuestra relación y los canales de comunicación que mantenemos con los principales grupos de interés:

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	ÁREAS CLAVE	PERIODICIDAD	TEMAS FOCALES
Gobierno y entidades regulatorias	Reportes, correo electrónico, boletines de prensa, reuniones de trabajo.	Finanzas + Fiscal + Planeación Financiera + Jurídico Regulatorio + Compliance + Compromiso Social + Oficinas Divisionales y Regionales + Voluntariado	Anual, trimestral, permanente.	Situación financiera del banco, proyecciones financieras, resultados de proyectos, apoyo para la identificación de necesidades sociales.
Clientes	Estudios de mercado, Centro de Atención Telefónica, líneas telefónicas, redes sociales.	Inteligencia Comercial + Oficinas Divisionales y Regionales + Jurídico + Sucursales + Proveedores	Permanente	Necesidades, evaluaciones de productos y conceptos, estudios de opinión.
Empleados	Encuesta Voz del Empleado (VOE) , boletín, portal, videos, cápsulas informativas, correo electrónico, reportes, grupos de trabajo, conferencias, cursos, teléfono, eventos, juntas, redes sociales.	Recursos Humanos + Cultura Organizacional + Comunicación + Compliance + Compromiso Social + Educación Financiera + Voluntariado	Anual, mensual, permanente.	Cultura financiera y organizacional, formación y desarrollo, acciones sociales, satisfacción y compromiso, cartelera cultural.
Accionistas	Reportes, reuniones	Dirección General + Planeación Financiera + Finanzas + Jurídico Corporativo	Anual	Situación financiera del banco, proyecciones financieras, gestión de oportunidades y riesgo, desempeño social, ambiental y económico.
Prescriptores sectoriales	Correo electrónico, juntas, reportes, eventos.	Planeación Financiera + Finanzas + Contraloría + Áreas de negocio + Riesgos + Jurídico Corporativo + Estudios Económicos + Compliance + Compromiso Social	Permanente	Información regulatoria, financiera y operativa de Citibanamex y su competencia, representación en temas de responsabilidad social y sostenibilidad, alianzas de voluntariado con ABM.
Inversionistas y mercados financieros	Correo electrónico, teléfono, juntas, reportes	Planeación Financiera + Riesgos + Finanzas + Jurídico Corporativo	Permanente	Situación financiera del banco y sistema bancario, proyecciones financieras.
Consejeros del Banco y grupo	Juntas, eventos	Dirección General + Planeación Financiera + Finanzas + Jurídico Corporativo + Compliance	Trimestral	Situación financiera del banco y sistema bancario, información regulatoria, financiera, operativa, social y ambiental de Citibanamex y su competencia.



GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	ÁREAS CLAVE	PERIODICIDAD	TEMAS FOCALES
Consejeros de los Fomentos	Consejo Anual, sesiones extraordinarias, informes	Dirección General + Comunicación + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Jurídico	Anual, trimestral, mensual	Informe de ejercicio, plan de trabajo y proyectos, revisión de impactos sociales, ambientales y económicos
Consejos consultivos	Estudios de mercado, sesiones regionales.	Comunicación + Compliance + Inteligencia Comercial + Clientes + Compromiso Social + Educación Financiera		Necesidades, usos y hábitos, evaluaciones de productos y conceptos, estudios de opinión, participación en proyectos sociales y culturales.
Instituciones financieras	Estudios, correo electrónico, reportes, foros.	Planeación Financiera + Contraloría + Áreas de Negocio + Estudios Económicos + Compromiso Social + Voluntariado + Educación Financiera	Permanente, por invitación	Información regulatoria, financiera y operativa de Citibanamex y su competencia, similitudes, diferencias y sinergias en programas de voluntariado.
Medios de comunicación	Correo electrónico, entrevistas, boletines, conferencias de prensa, invitaciones, inserciones, redes sociales.	Comunicación + Prensa + Relaciones Institucionales + Mercadotecnia + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Educación Financiera	Anual, trimestral y permanente	Aclaraciones sobre publicaciones de la situación de Citibanamex, resultados de proyectos sociales, promoción de eventos y de proyectos de inversión en la comunidad.
Proveedores	Correo electrónico, teléfono, reportes.	Compras + Áreas usuarias de servicio (incluye todas las áreas del grupo)	Anual, permanente	Situación financiera del banco, sistema bancario, prestación de servicios.
Organizaciones de la sociedad civil	Estudios de mercado, visitas de verificación, formatos de aceptación de proyectos, correo electrónico, eventos, redes sociales.	Inteligencia Comercial + Mercadotecnia + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Voluntariado + Jurídico + Compliance + Educación Financiera	Anual, permanente.	Diagnóstico de necesidades sociales, convocatorias, proyectos sociales, culturales y de voluntariado, donativos, logros.
Especialistas y académicos	Grupos de trabajo, reportes, correo electrónico, boletines de prensa, conferencias, foros.	Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Comunicación + Prensa + Voluntariado + Mercadotecnia + Educación Financiera + Inteligencia Comercial + Estudios Económicos	Anual, semestral, permanente.	Estudios comparativos, análisis de temas, cultura financiera, proyectos sociales y culturales.
Beneficiarios de programas sociales	Entrega de apoyos directos, eventos con beneficiarios, concursos, grupos de trabajo, redes sociales.	Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Comunicación + Prensa + Voluntariado + Mercadotecnia + Educación Financiera	Permanente	Solicitudes de apoyo, participación en proyectos sociales y culturales, apoyo al arte popular.



7.2 Alianzas con organismos locales y globales en materia de sostenibilidad

7.2.1 Reunión Plenaria de Consejeros

En 2019, llevamos a cabo la 26 Reunión Plenaria de Consejeros de Citibanamex, pionera de este tipo de reuniones en el sector financiero en México, como un foro de diálogo informado entre los principales clientes del Banco y empresarios destacados, junto con las máximas autoridades políticas, económicas y financieras mexicanas, así como los líderes de opinión y analistas más influyentes del país y del mundo.

En esta reunión analizamos la información sobre la situación y perspectivas de la economía mexicana y mundial, la nueva relación con Estados Unidos de América y Canadá, las oportunidades de negocios, los riesgos geopolíticos mundiales, el avance e impacto de las reformas estructurales y la innovación tecnológica y empresarial.





7.2.2 Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES)

Actualmente, lideramos el consejo de la Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES) del Consejo Coordinador Empresarial (CCE). Como una de sus contribuciones más importantes, estamos impulsando un proyecto para establecer la visión del sector privado sobre la consecución de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En 2019, participamos activamente en los grupos de trabajo de Capital Natural para identificar nuestros impactos y para formar alianzas y esquemas de financiamiento mediante el intercambio de experiencias exitosas y nuevas iniciativas en el tema.

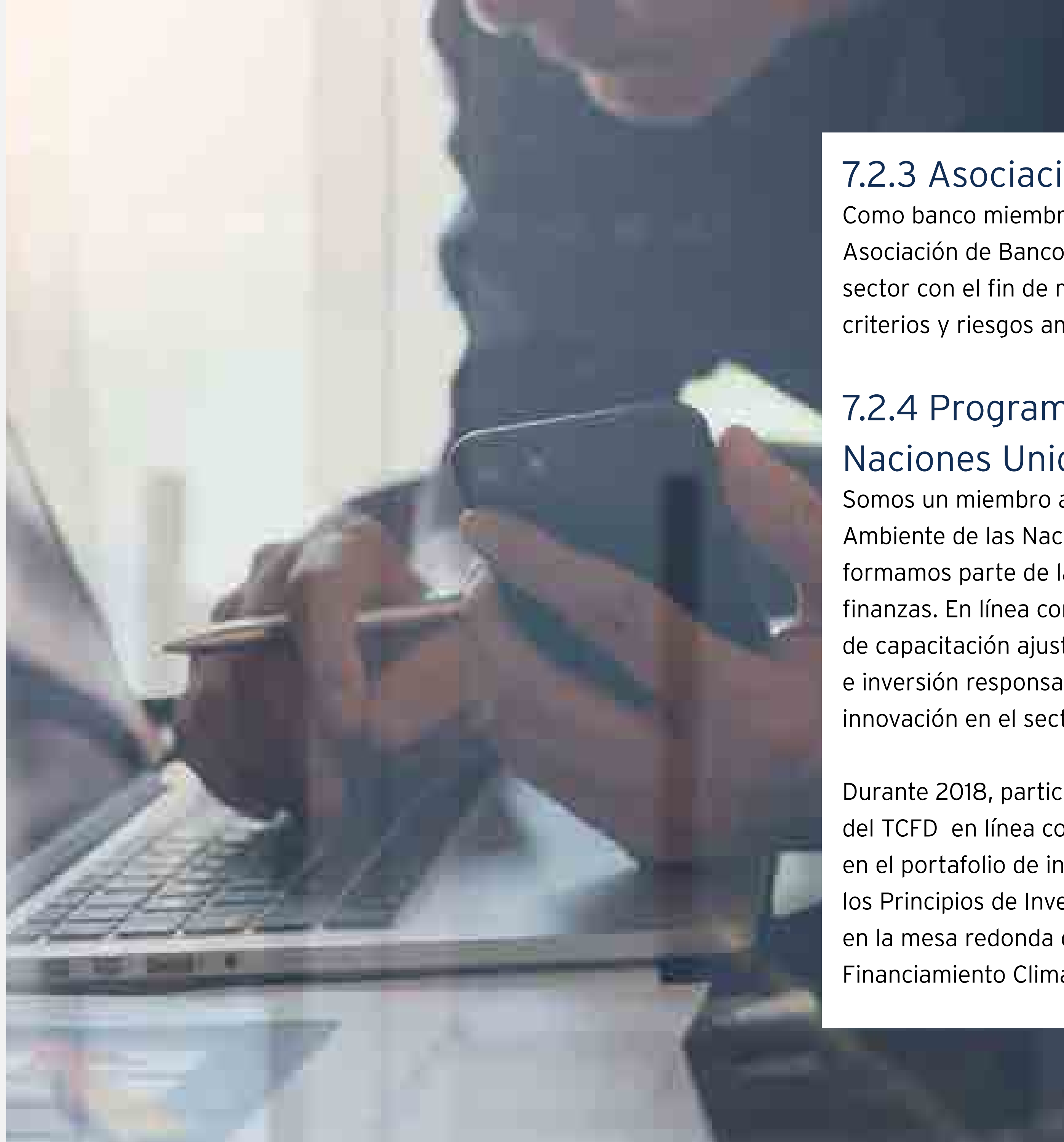
Durante 2018, cofinanciamos un estudio para identificar la contribución a una selección de indicadores de acciones con impacto en los ODS, con el fin de diseñar un semáforo de control para llevar un seguimiento de la contribución de México a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y facilitar su comparación con otros países.

También en ese año nos incorporamos al Grupo de Trabajo sobre Buenas Prácticas y Gobernanza para la Sostenibilidad, donde estamos colaborando en la generación de una guía sobre sostenibilidad corporativa y gobernanza para los proveedores de las empresas miembros de CESPEDES/CCE.



En 2017 fungimos como miembros del Secretariado, conduciendo y dando soporte a los proyectos. Asimismo, participamos activamente en el desarrollo del primer mercado de carbono en México y en el primer ejercicio de simulación de Sistema de Comercio de Emisiones.

A partir de 2016, formamos parte de la Alianza Mexicana para la Biodiversidad y Negocios (Amebin), un grupo de trabajo dentro de CESPEDES con el objetivo de ser un mecanismo de diálogo intersectorial entre la iniciativa privada y las asociaciones civiles para catalizar la acción colectiva hacia la biodiversidad.



7.2.3 Asociación de Bancos de México

Como banco miembro y coordinador del Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México (ABM), impulsamos proyectos para el sector con el fin de mejorar los procesos de financiamiento considerando criterios y riesgos ambientales y sociales.

7.2.4 Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas-Instituciones Financieras

Somos un miembro activo de la red de bancos del Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas-Instituciones Financieras (UNEP-FI) y formamos parte de la búsqueda para catalizar nuevas formas de hacer finanzas. En línea con esta iniciativa, participamos en proyectos y talleres de capacitación ajustados a las tendencias mundiales en temas de finanzas e inversión responsable para impulsar la transformación mediante la innovación en el sector financiero.

Durante 2018, participamos junto con Citibanamex Afore en el primer piloto del TCFD en línea con la estrategia de Citi para manejar el cambio climático en el portafolio de inversión; así, dimos inicio al proceso de adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI) . También participamos en la mesa redonda global de financiamiento sostenible y en el Día del Financiamiento Climático, organizado en París.



7.3 Afiliación a asociaciones

A continuación, describimos brevemente nuestra participación y alcance con diferentes iniciativas internacionales y regionales:

ASOCIACIONES INTERNACIONALES

INICIATIVA Y DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN
United Nations Global Compact Iniciativa mundial que establece diez principios universalmente aceptados en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.	Participamos desde 2013 como signatario de la iniciativa del Pacto Mundial.
United Nations Environmental Program - Financial Institutions Alianza global entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y las instituciones financieras para compartir mejores prácticas, involucrar a los grupos de interés y facilitar la creación de redes entre los miembros de las diferentes instituciones en todo el mundo.	Somos miembros de este organismo y participamos activamente desde 2012.
Principios de Ecuador Directrices de adopción voluntaria por parte de las instituciones financieras respecto a la gestión social y ambiental en temas relacionados con el financiamiento de proyectos, con base en la Política y Normas de Desempeño sobre Sustentabilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y las Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial.	Desde su creación en 2003 han sido adoptados por 82 instituciones financieras en 36 países, entre las cuales se encuentra Citi.
International Labour Organization, IFP Declaration La Declaración de la Oficina Internacional del Trabajo compromete a los miembros a respetar y promover los principios y derechos de libertad de asociación y libertad sindical, así como el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Suscribimos este compromiso en nuestras prácticas laborales.



INICIATIVA Y DESCRIPCIÓN

The Climate Reality Project

Iniciativa global enfocada en la creación de conciencia sobre las consecuencias del calentamiento global y del cambio climático, así como de las soluciones para combatirlo.

3GF - Global Green Growth Forum

Foro global con el propósito de explorar y demostrar cómo una mejor colaboración entre líderes, expertos, inversionistas y actores clave de instituciones públicas y privadas puede impulsar efectivamente el potencial del crecimiento verde a largo plazo.

Aspen Network for Development Entrepreneurs

La Red Aspen de Emprendedores para el Desarrollo (ANDE) es una red global de organizaciones que promueven el emprendimiento en mercados emergentes. Los miembros de ANDE proveen financiamiento, educación y servicios de soporte a emprendedores y pequeñas empresas en crecimiento, con base en la convicción de que estos generan empleos, estimulan el crecimiento económico a largo plazo y producen un impacto positivo en la sociedad y el ambiente, por lo cual tienen el potencial de eliminar la pobreza en los países en desarrollo.

Consejo Asesor de Inversión de Impacto en México

El G-8 determinó crear grupos de trabajo para impulsar las inversiones de impacto social en diferentes países. A partir de esta determinación, Sir Ronald Cohen fue comisionado para encabezar el Social Impact Investment Steering Group, además de que se han creado grupos de trabajo por país. De este grupo deriva la participación de Citibanamex en la Alianza para la Inversión de Impacto en México (AIIM).

RedEAmérica

Más de 80 organizaciones de origen empresarial de 14 países de América Latina participan en esta red cuya misión es promover las comunidades sostenibles en nuestra región.

ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN

En 2009, por conducto de Fomento Ecológico Banamex, A. C., fuimos anfitriones del Primer Encuentro Latinoamericano de Líderes de Cambio Climático, con la presencia de Al Gore, ex vicepresidente de Estados Unidos de América. En 2011 llevamos a cabo un segundo encuentro. Asimismo, contamos con 25 colaboradores entrenados para dar conferencias sobre cambio climático.

Participamos activamente en este foro.

Desde 2015, participamos activamente y somos un miembro del capítulo de ANDE para México y Centroamérica.

En febrero de 2015, constituimos el grupo de trabajo de inversión de impacto para México, presidido por Rodrigo Villar. Fomento Social Banamex, A. C. fue invitado a participar en el Consejo Asesor para México.

Integramos esta red desde 2016, a través de la cual compartimos experiencias para fomentar el desarrollo sostenible de las comunidades vulnerables.





Asimismo, como parte de nuestra responsabilidad con México, nos hemos asociado y participamos en las siguientes iniciativas nacionales:





08



ACERCA DEL REPORTE

102-5, 102-53, 102-55



102-45

CONFIRMAMOS QUE EL ALCANCE DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO RESPECTO A NUESTRAS POLÍTICAS, ACCIONES Y RESULTADOS CORRESPONDE A TODAS LAS ENTIDADES DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX, S. A. DE C. V., INCLUIDAS DENTRO DEL REPORTE FINANCIERO.

Asimismo, verificamos que no se desplegaron cambios significativos en cuanto al periodo de presentación del informe, tamaño, estructura, capital social o propiedad del grupo que tuvieran un efecto importante en los temas operativos y financieros.

Respecto a los temas relevantes, en 2018 realizamos el ejercicio de materialidad del grupo, con vigencia durante los próximos tres años. Con dicho proceso, establecimos la línea para la definición y el tratamiento de la información cuantitativa y cualitativa derivada del proceso de recopilación de datos proporcionados por las diferentes áreas involucradas, las cuales validaron la calidad de la información, los mecanismos de medición y las fórmulas de cálculo de cada uno de los indicadores reportados.





Para obtener más información sobre el desempeño financiero, los procesos y productos, lo invitamos a consultar el sitio www.banamex.com o acudir a las oficinas ubicadas en Act. Roberto Medellín núm. 800, col. Santa Fe, CDMX.

Para cualquier comentario referente a la información presentada, agradecemos de antemano contactar a Marité Chavira Mendoza, subdirectora de Compromiso Social, o Alejandra Martínez, coordinadora de Ciudadanía Corporativa.

Tenemos el objetivo de seguir esforzándonos por ganar y mantener la confianza en nuestras acciones, mediante la implementación constante de los más altos estándares éticos, respondiendo a los intereses de nuestros clientes, generando valor económico y siendo sistemáticos.



8.1 Materialidad

102-46, 102-47

A continuación, detallamos el proceso de determinación de los contenidos del informe, que incluyen:

- Definición de temas materiales
- Lista de temas materiales
- Coberturas de cada tema

En el marco de nuestra estrategia hemos establecido la rendición de cuentas, por ello, desde 2013 elaboramos un informe de Compromiso Social apegado a los lineamientos internacionales establecidos. En este contexto, mediante las nuevas tendencias de reporte y los nuevos estándares, podemos continuar con el proceso de consolidación y reporte enfocándonos en los temas relevantes para la institución, así como para el sector y los grupos de interés.

Como objetivo de este análisis buscamos identificar los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos, así como los temas con influencia en las decisiones de las partes interesadas, considerando dichos impactos dentro de la cobertura interna y externa del grupo.

Para la ejecución de este análisis conformamos un proceso en el que consideramos el marco metodológico de los estándares GRI¹ y las etapas recomendadas.

8.1.1 Identificación

Para la preparación del conjunto de temas potencialmente relevantes, vinculados con nuestras operaciones, sus riesgos e impactos, tomamos como base los temas planteados por los estándares GRI y los complementamos con otros resultantes de los siguientes procesos:

a) Enfoque de la compañía:

- Análisis de documentos corporativos, tales como Código de Conducta, Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sostenibilidad, Citi's Value Proposition: A Mission of Enabling Growth and Progress.
- Entrevistas a los principales ejecutivos de Citibanamex.

b) Perspectiva de los grupos de interés:

- Análisis de consultas preexistentes a los grupos de interés, como el estudio de Materialidad 2014, Estudio Percepción Social Corporativa y Visión Estratégica 2015, Análisis Reputacional - MERCO BANAMEX IC.
- Estudio de documentos sectoriales.
- Análisis de las apariciones de Citibanamex en la prensa.

¹ Por las siglas en inglés de Global Reporting Initiative.





8.1.2 Priorización

Una vez identificados los temas potencialmente relevantes, dimos paso a su priorización, considerando un enfoque de doble perspectiva de los grupos de interés y de la estrategia de la compañía.

Para el levantamiento de la perspectiva de los grupos de interés, realizamos actividades de consulta directa e indirecta; mientras que, para la perspectiva estratégica de la compañía, consideramos los temas más mencionados en las entrevistas con los ejecutivos.

a) Enfoque de la compañía:

- Grupo focal con representantes clave de diferentes áreas de Citibanamex.
- Encuesta en línea aplicada a colaboradores, clientes, socios estratégicos, organizaciones no gubernamentales, proveedores y reguladores.

b) Perspectiva de los grupos de interés:

- Entrevistas a los principales ejecutivos (pudimos completar el listado largo, además de priorizar los temas).
- Validación de la propuesta de temas materiales.

8.1.3 Validación

Como resultado de la priorización, obtuvimos 16 temas materiales, los cuales evaluamos de manera individual por parte del personal estratégico de Citibanamex. Así, establecimos un esquema dentro de la matriz de materialidad y consideramos los temas para la definición de los contenidos del Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sostenibilidad 2017.



8.2 Índice de contenidos GRI

8.2.1 Principios de Banca Responsable

PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME
PRINCIPIO 1 - ALINEACIÓN "Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes tanto con las necesidades de los individuos como con los objetivos de la sociedad, y así contribuir a ellos, tal como están expresados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes. Enfocaremos nuestros esfuerzos hacia donde tengamos el impacto más significativo".		p. 67
1.1 Descripción del modelo de negocio	Somos una institución de banca múltiple autorizada para prestar el servicio de banca y crédito. Como integrante del grupo financiero Citibanamex, podemos llevar a cabo, entre otras, operaciones como la recepción de depósitos, aceptación de préstamos, otorgamiento de créditos, operaciones con valores y celebración de contratos de fideicomiso. Grupo Financiero Citibanamex es una subsidiaria directamente controlada (99.99%) por Citicorp (México) Holdings LLC, la cual a su vez es una subsidiaria indirecta (99.99%) de Citigroup, con sede en Nueva York, Estados Unidos de América.	Capítulos 2.1 y 3 pp. 16, 67
1.2 Alineación a la estrategia de negocio	Contamos con la estrategia de Ciudadanía Corporativa, dividida en cuatro pilares: Desarrollo económico, Medioambiente y cambio climático, Finanzas responsables e Igualdad de oportunidades. Asimismo, la hemos integrado entre los 11 temas más relevantes para la alta dirección.	Capítulo 1 p. 07
PRINCIPIO 2 - IMPACTO "Continuaremos incrementando nuestros impactos positivos al mismo tiempo que reduciremos los impactos negativos, y gestionaremos los riesgos para las personas y el ambiente como resultado de nuestras actividades, productos y servicios."		p. 07
2.1 Análisis de impacto	Desde 2011, cada 3 años realizamos el estudio de materialidad; llevamos a cabo el último en 2017. Además, contamos con un área especializada en mantener la estrategia actualizada con los impactos a la sociedad.	Capítulo 1 - Materialidad Temas relevantes CC p. 14
2.2 Establecimiento de meta o plan de trabajo	Con base en la materialidad y su revisión periódica, en 2018 identificamos 11 temas relevantes, a partir de los cuales estamos estableciendo planes de trabajo y metas.	Capítulo 1 p. 07



REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME
2.3 Implementación y monitoreo de meta o plan de trabajo	Trabajamos con cada una de las direcciones en un plan de seguimiento a las metas.	Capítulo 1 p. 07
2.4 Progreso en la implementación de metas	Actualmente tenemos una propuesta de metas para la primera línea de reporte.	Capítulo 1 p. 07
PRINCIPIO 3 - CLIENTES “Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para alentar las prácticas sostenibles y permitir actividades económicas capaces de crear prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras”.		p. 69
3.1 Políticas y prácticas	Tenemos la responsabilidad común de garantizar que en nuestras decisiones tomamos en cuenta el interés de nuestros clientes, generamos valor económico y siempre somos responsables de ellas de manera sistemática. En ese sentido, nos apegamos a los más altos estándares de ética y conducta profesional en el trato con nuestros clientes al ofrecerles los productos apropiados para sus necesidades, con un funcionamiento adecuado y fáciles de entender.	Capítulo 3.4.1 p. 120
3.2 Practicas sostenibles con clientes y consumidores	También integramos la sostenibilidad a nuestra estrategia de negocio y establecimos como objetivo que en todos los productos y servicios tengamos un impacto ambiental y social positivo para nuestro país. Para lograrlo, implementamos la estrategia de promoción de negocios sostenibles, con estos beneficios comunes incluidos. En Citibanamex hemos sido partícipes activos de la promoción del desarrollo de México en todas sus regiones y en cada uno de los diferentes ciclos económicos.	Capítulo 3.2 p.78
PRINCIPIO 4 - PARTES INTERESADAS “Consultaremos, participaremos y colaboraremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para lograr los objetivos de la sociedad”.		p. 07
4.1 Consulta, compromiso, colaboración o asociación con grupos de interés	Tenemos identificados los grupos de interés, los medios de comunicación y la periodicidad con la que estamos en contacto. Adicionalmente, cada 3 años realizamos el estudio de materialidad.	Capítulos 1 y 7 pp. 07, 306



REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME
PRINCIPIO 5 - GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS		p. 07
“Implementaremos nuestro compromiso de seguir estos principios a partir de un gobierno corporativo efectivo y una cultura de banca responsable, con lo cual demostraremos ambición y responsabilidad al establecer objetivos públicos relacionados con nuestros impactos más significativos”.		
5.1 Estructura de gobernanza	Establecimos la estructura como una de las 10 prioridades del grupo financiero, lo cual reportamos de manera directa al CEO.	Carta del CEO p. 03 Capítulo 1 p. 07
5.2 Iniciativas y medidas	Trabajamos en el diseño de metas para 2025 en cada una de las direcciones, además de estrategias de capacitación y comunicación del tema dirigidas a todo el banco.	Capítulo 1 p. 07
5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios	Realizamos la gestión mediante el área de Compromiso Social, en la subdirección de Ciudadanía Corporativa.	Capítulo 1 p. 07
PRINCIPIO 6 - TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD		p. 29
“Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos, tanto positivos como negativos, al igual que con nuestra contribución a los objetivos de la sociedad”.		
6.1 Progreso en la implementación de los Principios de Banca Responsable	En 2019 nos comprometimos a dar cumplimiento a los Principios de Banca Responsable, y en 2020 comenzamos a reportar nuestro progreso en su implementación.	Capítulo 1 p. 07

Este informe es el resultado de la participación de numerosas áreas del Grupo Financiero Banamex, S. A. de C. V. Agradecemos a nuestros colaboradores su entusiasmo para demostrar que somos el banco más comprometido con México.

8.2.2 Índice de contenidos GRI



Para el *Materiality Disclosures Services*, *GRI Services* ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

El servicio fue realizado en la versión en español del informe.

ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
	GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
GRI 102-1	Nombre de la organización	2.1	16	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2.1 3.1	16, 68	
GRI 102-3	Ubicación de la sede	2.1.4	20	
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	2.1.4	20	
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	2.1 8	16, 316	
GRI 102-6	Mercados servidos	2.1.4 3.1 3.4 6	20, 68, 111, 209	





ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
GRI 102-7	Tamaño de la organización	2.1.4 2.3 3.1 5.1	20, 31, 68, 151	
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5.1	151	
GRI 102-9	Cadena de Suministro	4.2	139	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4.2	139	
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	2.6.2 3.2.8	64, 97	
GRI 102-12	Iniciativas externas	3.2.8 7	97, 306, 308	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	7	306, 308	
ESTRATEGIA				
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje CEO Citi LATAM Mensaje CEO Citibanamex	03	
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Mensaje CEO Citi LATAM Mensaje CEO Citibanamex 1	03, 07	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.2 2.5	29, 47	Principio 10
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.5	47	Principio 10
GOBERNANZA				
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	2.4.1	37	
GRI 102-19	Delegación de autoridad	2.4.3	213	
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2.4.3	213	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
GRI 102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2.4.3	213	
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2.4.1	37	
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	2.4.1	37	
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2.4.1	37	
GRI 102-25	Conflictos de interés	2.4.4	64	
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	2.4.1 2.5	37, 47	
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.4.1 2.4.3	37, 213	
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2.4.1	37	
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1 2.4.3 2.6.2 3.2.8	07, 64, 97, 213	
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	2.6.2 3.2.8	64, 97	
GRI 102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	2.4.3	213	
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1 2.4.3	07, 213	
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	2.4.1 2.6.2	37, 64	
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	2.4.1 2.6.2	37, 64	
GRI 102-35	Políticas de remuneración	2.4.2	43	
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	2.4.2	43	
GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	2.4.2	43	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	2.4.2	43	
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	2.4.2	43	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	7.1	308	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	5.1	154	Principio 3
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	7.1	308	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	7.1	308	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	7.1	308	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	8	317	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	8	12, 319	
GRI 102-47	Lista de los temas materiales	1	12, 319	
GRI 102-48	Reexpresión de la información	No se presentan reexpresiones de la información contenida dentro del informe anual integrado respecto a la naturaleza del negocio, métodos de cálculo de indicadores, fusiones y adquisiciones		
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se presentan cambios en la elaboración del informe con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y coberturas de los temas.		
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	1	07	
GRI 102-51	Fecha del último informe	1	07	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	1	07	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	8	316	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	1	12	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	8	316	
GRI 102-56	Verificación externa	9	336	
PRÁCTICAS LABORALES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.3	173	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	5.3	173	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.3	173	
GRI 401: EMPLEO 2016				
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5.3.2 5.3.5	175, 178	Principio 6
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	5.5	179	
GRI 401-3	Permiso parental	5.3.3	176	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.4.1 5.2	41, 157	Principio 6
GRI 405-2	Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	5.2 No se publica el ratio salarial base y de la remuneración de mujeres frente a hombres, ya que la información confidencial.	157	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.6	187	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	5.6	187	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.6	187	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA2016				
GRI-404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5.6	187	Principio 6
GRI-404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.6	187	
GRI-404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	5.6 5.3.7	180, 187	Principio 6
COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.2.8 3.5	97, 116	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.2.8 3.5	97, 116	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.8 3.5	97, 116	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: CARTERA DE PRODUCTOS				
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	3.2.8 2.6.2	64, 97	
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	3.2.8 2.6.2	64, 97	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
FS3	Procesos para monitorear la implementación de los clientes y el cumplimiento de requisitos ambientales y sociales incluidos en contratos u operaciones	3.2.8 2.6.2	64, 97	
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales conforme son aplicados a líneas de negocio	3.2.8 2.6.2	64, 97	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: TENENCIA ACTIVA				
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera de la institución con las cuales la organización informante ha interactuado en asuntos ambientales o sociales	3.2 6.2	78, 233	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	3.5	119	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016				
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.5	119	
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	3.5	119	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	3.5	119	
INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.2.1 6.1	78, 221	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.2.1 6.1	78, 221	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1 6.1	78, 221	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: CARTERA DE PRODUCTOS				
FS7	Valor monetario de productos y servicios designados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosados por objeto	3.2	76	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: COMUNIDADES LOCALES				
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o desfavorecidas económicamente por tipo	3.2.1	77	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	2.1.4 3.2.1	20, 77	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
FS16	Iniciativas para mejorar la cultura financiera por tipo de beneficiario	6.1	210	
Anti-Corrupción y Anti-Lavado de Dinero				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.6.3	60, 63	Principios: 1, 2, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.6.3	60, 63	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.6.3	60, 63	
GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN 2016				
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.6.1	60	Principio 10
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.6.1	60	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	2.6.1	60	
GESTIÓN DE RIESGOS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.6.2	62	Principios: 1, 2, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.6.2	62	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.6.2	62	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: AUDITORÍA				
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos	2.6.2 3.2.8	62, 96	
PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	4	119	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	4	119	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	4	119	
GRI 301: MATERIALES 2016				
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	4.1.3	136	
GRI 301-2	Insumos reciclados	4.1.3	136	
GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	4.1.3	136	
GRI 302: ENERGÍA 2016				
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	4.1.1	133	Principios: 7 y 8
GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización	4.1.1	133	
GRI 302-3	Intensidad energética	4.1.1	133	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	4.1.1	133	
GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	4.1.1	133	
GRI 303: AGUA 2016				
GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	4.1.4	138	
GRI 303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	4.1.4	138	
GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada	4.1.4	138	
GRI 305: EMISIONES 2016				
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI	4.1.2	134	
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	4.1.2	134	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	4.1.2	134	
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	4.1.2	134	
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	4.1.2	134	
GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	4.1.2	134	
GRI 305-7	Óxido de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	4.1.2	134	
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016				
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normatividad ambiental	4	131	Principio 8
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.5	119	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.5	119	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.5	119	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.5	119	
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.3	31	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.3	31	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.3	31	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	2.3	31	
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados de cambio climático	2.6.2	31	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	5.5	31	
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	NA	NA	
COMPROMISO SOCIAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	6	209	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	6	209	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6	209	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016				
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas desarrollo	6	209	
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos reales y potenciales- en las comunidades locales	6	209	
GOBIERNO CORPORATIVO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.4	36	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.4	36	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.4	36	
DIGITALIZACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.3	111	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.3	111	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3	111	



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
EXPERIENCIA DEL CLIENTE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.4	111	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.4	111	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4	111	
CULTURA ORGANIZACIONAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.7 2.5	47, 193	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	5.7 2.5	47, 193	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.7 2.5	47, 193	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.5	47	Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.5	47	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.5	47	
INNOVACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.3.1	117	Principios: 7, 8 y 9
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.3.1	117	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3.1	117	



Verificación Externa

102-56





Anexo A: Anexo de los contenidos de información e indicadores de desempeño verificados

Contenidos de información

GRI	Nombre del contenido de información	GRI	Nombre del contenido de información
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados de cambio climático
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales – en las comunidades locales	853	Procesos para monitorear la implementación de los clientes y el cumplimiento de requisitos ambientales y sociales incluidos en contratos u operaciones



Indicadores de desempeño

GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Información reportada		Unidad
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Grupo Financiero Citibanamex	38,023	Número total de colaboradores	
			17,295	Colaboradores hombres	
			18,840	Colaboradores mujeres	
			38,917	Colaboradores por jornada laboral completa	
			2,729	Colaboradores en región Centro	
			2,517	Colaboradores en región Golfo península	
			19,851	Colaboradores en región Metropolitana	
			2,276	Colaboradores en región Noroeste	
			3,333	Colaboradores en región Norte	
			2,838	Colaboradores en región Occidente	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Grupo Financiero Citibanamex	2,591	Colaboradores en región Sur	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Grupo Financiero Citibanamex y proveedores	11.85	Porcentaje de colaboradores capacitados	
			14	Número de personas del órgano de Gobierno comunicadas sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
			100	Porcentaje de personas del órgano de Gobierno comunicadas sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
			100	Porcentaje de proveedores comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
			44,689	Número de colaboradores capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
			100	Porcentaje de colaboradores capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		100	Porcentaje de colaboradores comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Grupo Financiero Citibanamex	0	Casos de corrupción confirmados	
			272.67	GWh de electricidad	
			2.38	GWh Gas L.P.	
			0.08	GWh Gas Natural	
302-3	Intensidad energética	Grupo Financiero Citibanamex	5.63	GWh Diesel	
302-5	Emissiones directas (alcance 1)	Grupo Financiero Citibanamex	205.31	KWh por metro cuadrado de superficie ocupada	
302-2	Emissiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Grupo Financiero Citibanamex	2,137.25	Toneladas de CO ₂ equivalente	
302-4	Intensidad de las emisiones		81,082.80	Toneladas de CO ₂ equivalente	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Grupo Financiero Citibanamex	0.077	Toneladas de CO ₂ equivalente por metro cuadrado de superficie ocupada	
			9398	Nuevas contrataciones	
			4609	Nuevas contrataciones hombres	
			4689	Nuevas contrataciones mujeres	



GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Información reportada		Unidad
			5891	Contrataciones <30 años	
			8322	Contrataciones entre 30-50 años	
			115	Contrataciones >50 años	
			667	Contrataciones en región Centro	
			536	Contrataciones en región Golfo peninsular	
			4632	Contrataciones en región Metropolitana	
			756	Contrataciones en región Noroeste	
			1261	Contrataciones en región Norte	
			656	Contrataciones en región Occidente	
			608	Contrataciones en región Sur	
			6121	Desvinculaciones totales	
			3153	Desvinculaciones hombres	
			3069	Desvinculaciones mujeres	
			2435	Desvinculaciones menos de 30 años	
			2008	Desvinculaciones de 30 a 50 años	
			476	Desvinculaciones >50 años	
			451	Desvinculaciones en región Centro	
			432	Desvinculaciones en región Golfo peninsular	
			3893	Desvinculaciones en región Metropolitana	
			489	Desvinculaciones en región Noroeste	
			318	Desvinculaciones en región Norte	
			375	Desvinculaciones en región Occidente	
			464	Desvinculaciones en región Sur	
			22.4%	Tasa de rotación en región Centro	
			19.1%	Tasa de rotación en región Golfo peninsular	
			31.4%	Tasa de rotación en región Metropolitana	
			28.1%	Tasa de rotación en región Noroeste	
			29.9%	Tasa de rotación en región Norte	
			22.0%	Tasa de rotación en región Occidente	
			23.9%	Tasa de rotación en región Sur	
			21.4%	Tasa de rotación total	
401-3	Permiso parental	Grupo Financiero Citibanamex	18,640	Colaboradores mujeres que han tenido derecho a permiso parental	
			17,295	Colaboradores hombres que han tenido derecho a permiso parental	
			454	Colaboradores mujeres que han ejercido su derecho a permiso parental	
			0	Colaboradores hombres que han ejercido su derecho a permiso parental	
			452	Colaboradores mujeres que han regresado a laborar después de ejercer su derecho a permiso parental	
			0	Colaboradores hombres que han regresado a laborar después de ejercer su derecho a permiso parental	
			432	Colaboradores mujeres que han regresado a laborar después de ejercer su derecho a permiso parental y que	



GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Información reportada		Unidad
				Según sendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	
			0	Colaboradores hombres que han regresado a laborar después de ejercer su derecho a permiso parental y que según siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	
			82.60	Tasa de regreso al trabajo mujeres	
			0	Tasa de regreso al trabajo hombres	
			70.11	Tasa de retención mujeres	
			0	Tasa de retención hombres	
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Grupo Financiero Citibanamex	70	Horas promedio colaboradores hombres	
			76	Horas promedio colaboradoras mujeres	
			78	Horas promedio empleados	
			61	Horas promedio profesionales	
			74	Horas promedio mandos medios	
			70	Horas promedio direcciones	
40	Número de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Grupo Financiero Citibanamex	17811	Número de empleados evaluados	
			9,680	Número de profesionales evaluados	
			3,030	Número de mandos medios evaluados	
			631	Número de directores evaluados	
			15,512	Número de colaboradores hombres evaluados	
			16,720	Número de colaboradoras mujeres evaluados	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Citibanamex	15	Número total de integrantes del consejo de Administración	
			13	Número de integrantes del consejo de Administración hombres	
			2	Número de integrantes del consejo de Administración mujeres	
		Grupo Financiero Citibanamex	16	Número total de integrantes del consejo de Administración	
			16	Número de integrantes del consejo de Administración hombres	
			1	Número de integrantes del consejo de Administración mujeres	
			35,935	Número total de colaboradores	
			17,265	Colaboradores hombres	
			18,640	Colaboradores mujeres	
			2,682	Colaboradores nivel mandos medios hombres	
			1,616	Colaboradores nivel mandos medios mujeres	
			636	Colaboradores nivel dirección hombres	
			359	Colaboradores nivel dirección mujeres	
			82	Número de colaboradores con discapacidad	
			4,131	Número de colaboradores 18-25	
			9,221	Número de colaboradores 26-30	
			8,015	Número de colaboradores 31-35	
			5,353	Número de colaboradores 36-40	
			6,498	Número de colaboradores 41-50	



GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Información reportada	Unidad
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Grupo Financiero Citibanamex	2,717	Número de colaboradores Mas de 50
			28,053	Quejas ante COFECOLUSEF
			14,895	Resuestas a favor del cliente
			13,155	Resuestas a favor del banco
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o desfavorecidas económicamente por tipo	Grupo Financiero Citibanamex	29,434	Número de puntos de acceso para la inclusión financiera
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	Grupo Financiero Citibanamex	1.3	Cobertura de la iniciativa: adultos mayores (millones)

Este informe es el resultado de la participación de numerosas áreas del Grupo Financiero Citibanamex.

Agradecemos a nuestros colaboradores su entusiasmo para demostrar que somos el banco más comprometido con México.

Manuel Romo

Director General
Grupo Financiero Citibanamex

Alberto Gómez Alcalá

Director Corporativo de Desarrollo Institucional,
Estudios Económicos y Comunicación
Grupo Financiero Citibanamex

Andrés Albo Márquez

Director Compromiso Social Citibanamex
Grupo Financiero Citibanamex



/Citibanamex



@CitibanamexCS