



CREANDO UN **BANCO RESPONSABLE**

Reporte de Responsabilidad Social Corporativa

2019

GRI 102-45,102-50, 102-51, 102-52, 102-53.



SOBRE ESTE INFORME

Tenemos el reto de continuar siendo un banco responsable, seguir alineando nuestro modelo de negocio a los Objetivos del Desarrollo Sostenible y hacer realidad nuestro propósito: “Brindar soluciones financieras que promuevan un cambio positivo en el desarrollo de las personas”.

GRI 102-45,102-50, 102-51, 102-52, 102-53.

Tenemos la práctica de publicar cada año el Informe de Responsabilidad Social Corporativa; lo que nos permite presentar los principales compromisos, resultados y progresos conseguidos en materia social y ambiental.

En esta octava edición, decidimos emplear por primera ocasión, los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en conformidad a la opción esencial, sabiendo que el utilizarla nos ayudará a prosperar hacia un BanBajío más responsable y sostenible, así como ir integrando paulatinamente algunos indicadores de la guía, como este año es el caso de aspectos de nuestro desempeño económico.

Para determinar el contenido del informe, desarrollamos un estudio de materialidad que nos permitió identificar los asuntos claves y relevante sobre temáticas de sostenibilidad actuales y potenciales para el banco y para nuestros grupos de interés. La información hace referencia del primero de enero, hasta el treinta y uno de diciembre del año 2019; considerando todas nuestras operaciones a nivel nacional. Para profundizar en el estudio de materialidad, los invitamos a consultar la páginas **86 y 87**.

La recopilación, las métricas empleadas y validación de los datos fueron lideradas por el área de Responsabilidad Social Corporativa de BanBajío. Para comentarios, sugerencias o consultas relativas a la información publicada enviar un correo electrónico a: rsc@bb.com.mx

ÍNDICE

Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo del Consejo de Administración	06
Mensaje del Director General	08
<hr/>	
01 ¿Quiénes Somos?	
Perfil BanBajío	11
Mercado atendido	14
Oferta de servicios y productos	16
25 años de historia	18
Ética e integridad	22
Gobierno Corporativo	24
Gestión de riesgos	28
<hr/>	
02 Responsabilidad Social Corporativa	
Enfoque de RSC	31
Nuestros grupos de interés	34
Contribución a la Agenda 2030	36
<hr/>	
03 Desempeño Económico	
Crecimiento responsable y sostenible	41
Satisfacción y servicio al cliente	44
Banco digital	45
Apoyo al sector agroalimentario	48
Comercialización responsable	51
Compras responsables	52

04 Desempeño Social	
Colaboradores	55
Atracción y retención del talento	56
Capacitación y desarrollo	57
Balance trabajo y familia	59
Salud y seguridad	59
Diversidad e inclusión	60
Apoyemos BanBajío	60
Semana de la RSC	63
Voluntariado: Juntos Bajío	68
Educación Financiera	72
Derechos Humanos	75
<hr/>	
05 Desempeño Ambiental	
Gestión Ambiental	77
Análisis de impacto en los productos y servicios	78
Ecoeficiencia	78
Cambio climático	82
Reconocimientos ambientales	85
<hr/>	
Estudio de materialidad	86
Índice GRI	88
Glosario	90

MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

En el marco de los 25 años de existencia de BanBajío, me complace presentar el octavo informe de Responsabilidad Social Corporativa en el que presentamos los progresos y los retos que enfrentamos en la realización de un negocio responsable y sostenible, alineado a los Principios del Pacto Mundial, los Objetivos del Desarrollo Sostenible y por primera ocasión utilizando indicadores de la guía mundial más aceptada y reconocida para reportar el desempeño sustentable: el Global Reporting Initiative (GRI por sus siglas en inglés).

Nuestro negocio tiene un impacto en las personas, la industria y la sociedad. Durante el año definimos los temas más importantes para nuestra institución financiera como para los diferentes grupos de interés, que nos permitirán tomar las decisiones clave y lograr nuestro propósito: "brindar soluciones financieras que promuevan un cambio positivo en el desarrollo de las personas".

Para lograrlo, nos guiamos por nuestro enfoque de Responsabilidad Social Corporativa que consta de siete elementos claves: la calidad de vida de nuestros colaboradores; la ética en los negocios; la inclusión y educación financiera; la inversión para la comunidad; junto con las alianzas estratégicas que generamos; las iniciativas del cuidado ambiental enfocada a la reducción de contaminantes; finalmente y no menos importante, las acciones que emprendemos con nuestra cadena de valor.



Durante 2019 arrancaron varias transformaciones que nos prepararán para responder a los retos y desafíos de los próximos años. Una de ellas, es la designación de un nuevo Director General; la llegada de Edgardo del Rincón Gutiérrez, quién tiene una gran trayectoria y experiencia, nos llevará a encontrar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio, impulsar el banco de consumo y liderar la transformación digital.

Otras transformaciones son las que estamos dando para ser un negocio de bajas emisiones de carbono al cambiar el suministro de energía eléctrica por energía limpia en algunas de nuestras sucursales. Esta modificación nos traerá ahorros del 15% lo que se traduce en reducir 20 mil toneladas de CO₂. En esa misma línea de mejoras, me entusiasma saber que el programa de voluntariado corporativo "Juntos Bajío" sigue atrayendo a más colaboradores a compartir su tiempo y habilidades, ya que este año el nivel de participación incrementó en un 10% con relación al año pasado. Respecto a nuestros financiamientos, para los próximos años deseamos enfocarnos en robustecer y apostar también por el financiamiento responsable y desarrollar negocios sustentables para seguir fortaleciendo nuestro país.

Los invito a profundizar en nuestro desempeño y conocer más de las acciones en materia económica, social y ambiental que durante el año 2019 conseguimos.

CARLOS DE LA CERDA SERRANO

Vicepresidente Ejecutivo del
Consejo de Administración BanBajío

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

A todos nuestros grupos de interés, con agrado les presento el informe de Responsabilidad Social Corporativa, en el que relatamos el enfoque y desempeño económico, social y medioambiental de BanBajío durante el año 2019, siguiendo por primera ocasión, las directrices del Global Reporting Initiative (GRI por sus siglas en inglés).

Entendemos la Responsabilidad Social Corporativa como la forma en la que gestionamos el negocio de manera sostenible y exitosa en el tiempo; manteniendo un crecimiento rentable y a la par creamos valor en el largo plazo para el negocio y para todas las partes interesadas con quienes nos relacionamos.

Revisando las aspiraciones de nuestro enfoque de Responsabilidad Social Corporativa en la que declaramos: ser un banco responsable, digital, innovador y generador de valor; encuentro que estas cuatro metas representan una gran oportunidad para acelerar el ritmo del cambio que necesita BanBajío. Necesitamos transformar nuestro negocio, para asegurar que seguiremos siendo exitosos, pero también para lograr el propósito que tenemos: "soluciones financieras para promover un cambio positivo en el desarrollo de las personas".



Para lograrlo tendremos que evaluar cómo operamos, deberemos potenciar el banco digital, desarrollar nuevas tecnologías, reorientar los procesos, fijar una forma diferente de relacionarnos con nuestros clientes y audiencias claves.

A pocos meses de mi incorporación como Director General de BanBajío, tenemos grandes retos que impulsar: continuar siendo referente en sector empresarial, mejorando aún más, la experiencia del cliente; incrementar nuestra participación de mercado en el sector comercial; impulsar la transformación digital; propiciar nuevas herramientas de conocimiento de nuestros clientes y mantener la ciberseguridad de nuestros productos y servicios.

Confiamos en seguir creando valor para nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y nuestra comunidad; conscientes del papel fundamental que tenemos como motor de desarrollo económico, social y ambiental. En BanBajío queremos seguir apoyando a nuestros clientes para contribuir significativamente en sus vidas.

EDGARDO DEL RINCÓN G.
Director General BanBajío



01

¿QUIÉNES SOMOS?

Celebramos 25 años de ser un banco confiable y responsable, mantenemos el compromiso de continuar apoyando el desarrollo y crecimiento económico de los mexicanos mediante diversas soluciones bancarias.

PERFIL

Somos una institución financiera mexicana con sede en León, Guanajuato; hemos desarrollado un modelo de negocio enfocado en otorgar soluciones bancarias integrales para personas físicas y morales.



25

años fortaleciendo la economía local y el sector financiero mexicano.



3er

banco más grande de México entre los no afiliados a un banco en el extranjero en cuanto a cartera de crédito y captación total.



1º

en productos de crédito otorgados al campo y a las PYMES.



3er

banco en apoyo a la comunidad exportadora, turismo y pueblos mágicos.



1º

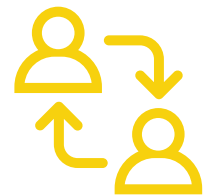
en importancia en apoyo al sector automotriz y eléctrico-electrónico.



8º

banco a nivel nacional en términos de cartera de crédito total, captación total cartera de crédito a empresas.

GRI 102 -2, 102-7; 102-8.



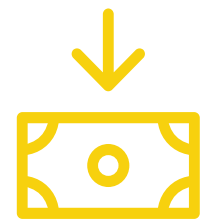
5, 316

Colaboradores (51,8% mujeres y 48.2% hombres).



982,448

Clientes



148,726

Millones de depósitos -captación tradicional-



31,662

Millones de capital contable

En nuestra trayectoria de este cuarto de siglo, hemos buscado evolucionar y saber adaptarnos a los nuevos tiempos, acompañando a nuestros clientes a entender sus necesidades y brindarles la mejor atención y calidad de servicios.

GRI 102-8, 102-16.

Misión

Ser un banco de excelencia en servicio al cliente, apoyado en su capital humano, procesos y tecnología, comprometido con el desarrollo de las actividades económicas de sus zonas de influencia y que busca maximizar el valor a sus accionistas.

Visión

Ser el mejor banco empresarial del país, adicionado con productos de banca personal altamente competitivos, que brinden al cliente plena satisfacción de servicio, a través del empleo de inteligencia comercial y tecnología bajo un criterio de máxima eficiencia.

Valores

- Honestidad
- Prudencia
- Discreción
- Rentabilidad
- Servicio
- Desarrollo
- Pertenencia

5,607

Millones de pesos de utilidad neta

0.94%

Índice de morosidad

180,208

Millones de cartera de crédito total

16.1%

Índice de capitalización

GRI 102 -2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-8, 103-2.

MERCADO ATENDIDO

Operamos en 29 estados y 80 ciudades estratégicas de México, ese alcance representa el 92% del Producto Interno Bruto Nacional.

Desde nuestros inicios, nuestras operaciones y presencia geográfica se han concentrado estratégicamente en las regiones del Bajío, Centro y Occidente del país debido a su alta actividad económica y concentración poblacional. Tenemos el objetivo de seguir creciendo nuestro negocio, y consolidar nuestra presencia en las plazas de origen, así como incrementar participación en mercados de expansión recientes.

Nuestra distribución de negocio está dividida en 2 Direcciones Divisionales con 13 Direcciones Regionales.

306

Sucursales

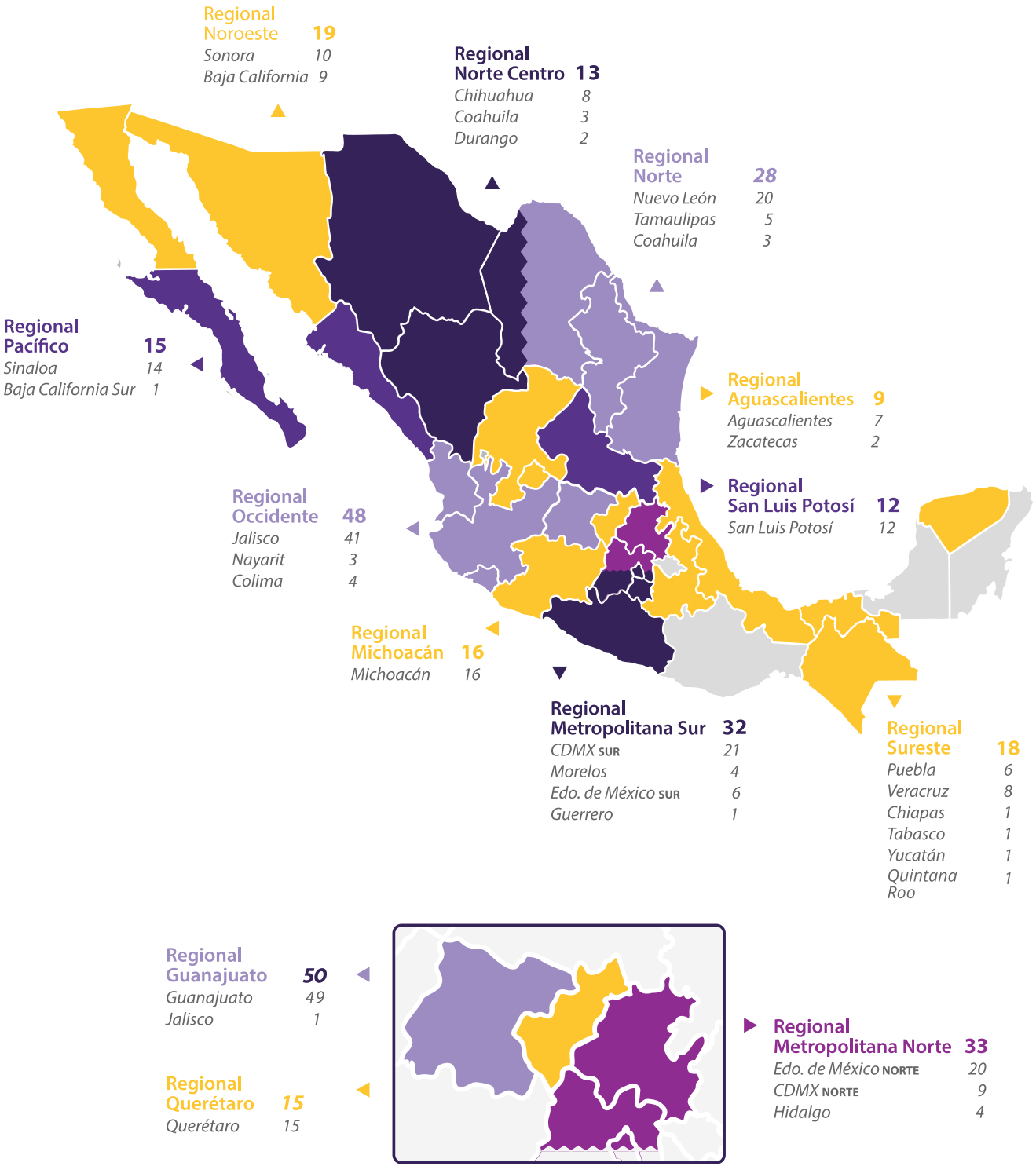
651

Cajeros automáticos

200

Agentes
paraфинancieros

GRI 102 -2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-8, 103-2.



GRI 102 -2, 102-6, 102-7, 102-8, 103-2.

OFERTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS

Además de otorgar financiamientos inteligentes, impulsamos el crecimiento de proyectos y sueños de las personas, las empresas, las pequeñas y medianas empresas, así como algunos gobiernos, permitiéndoles administrarse, crecer y prosperar.



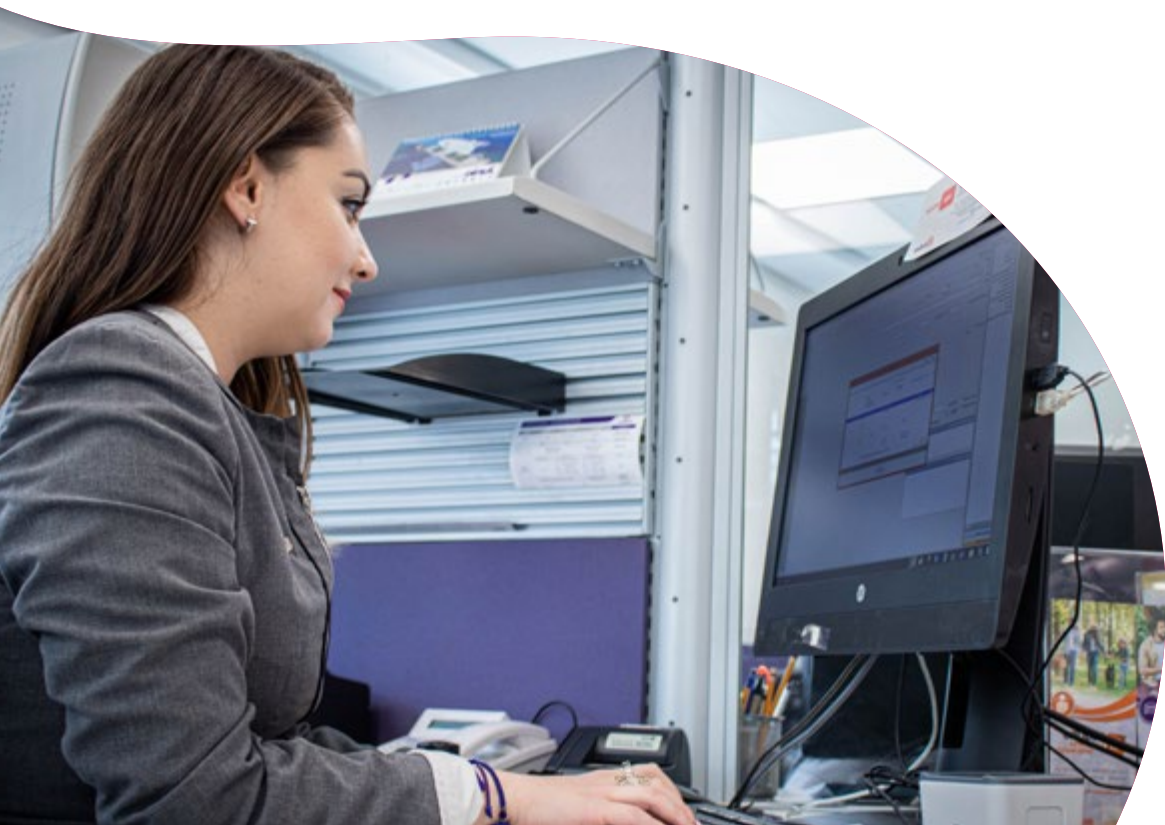
PERSONAS:

- Banca electrónica
- Banca especializada
- Banca seguros
- Créditos
- Cuentas
- Divisas
- Inversiones
- Nómina
- Proyectos especiales
- Tarjeta de crédito



EMPRESAS:

- Agronegocios
- Banca electrónica
- Banca especializada
- Banca internacional
- Créditos
- CFDI
- Cuentas de vista
- Cuentas de nivel
- Derivados
- Fondo de ahorro
- Inversiones
- Nómina electrónica
- Paquete empresas
- Tarjeta débito negocios
- Terminal punto de venta
- Línea de protección



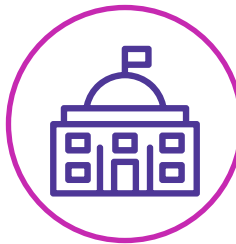
GRI 102 -2, 102-6, 102-7, 102-8, 103-2.

Nuestro reto es evolucionar y hacer nuestra oferta de servicios más completa para lograr mayor colocación y captación.



PYMES:

- Banca electrónica
- Banca especializada
- Banca internacional
- CFDI
- Créditos
- Cuentas de vista
- Cuentas de nivel
- Derivados
- Divisas
- Fondo de ahorro
- Inversiones
- Nómina electrónica
- Seguro PYME
- Paquete PYME Bajío
- Tarjeta de crédito empresarial
- Tarjeta de débito negocios
- Tarjeta Pyme negocios
- Terminal punto de venta



GOBIERNO:

- Banca electrónica
- Banca especializada
- CFDI
- Créditos
- Cuentas de vista
- Cuentas de nivel
- Derivados
- Divisas
- Fondo de ahorro
- Inversiones
- Nómina electrónica
- Paquete empresas
- Terminal punto de venta
- Tarjeta débito negocios

25 AÑOS DE HISTORIA



1994

4 de Julio nace Banco del Bajío, hoy BanBajío.

1998

Banco Sabadell adquiere 10% de participación minoritaria de BanBajío.

2000

BanBajío adquiere una participación mayoritaria en el Factoraje Financiero Aserfinco.

2002

BanBajío adquiere la red de 11 sucursales de Banco Industrial, con lo cual aumenta su presencia significativamente en la ciudad de Guadalajara.

2005

BanBajío adquiere el 99,9% y la participación restante de 48,9% de Hipotecaria Vanguardia y Operaciones Hipotecarias, ambas sofoles hipotecarias.



2005

BanBajío y Grupo Financiero Afirme crean la Afore Afirme-Bajío.

Banco Sabadell incrementa su participación al 20%.

2006

International Finance Corporation (IFC) invierte en BanBajío con una participación del 10%.

2007

Se funda Sinca Bajío, enfocada al negocio inmobiliario.

2008

Factor Bajío e Hipotecaria Bajío se fusionan para crear Financiera Bajío S.A. de C.V.

2010

BanBajío se alía con Banca Afirme para integrar operativa AFIRME.



25 AÑOS DE HISTORIA



2012

Temasek Holdings adquiere una participación del 13.3% a Banco Sabadell al vender su 20%.

2014

La Afore Afirme-Bajío vende sus activos a Grupo Profuturo GNP.

Obtiene BanBajío por primera ocasión el **Distintivo Empresa Socialmente Responsable**.

Se adhiere al Pacto Mundial, iniciativa mundial de sostenibilidad que busca promover 10 Principios en la estrategia.

2015

BanBajío, Inbursa, Scotiabank y BanRegio ponen en marcha la red compartida de cajeros automáticos. Y se amplía la red de corresponsalías con Telecomm-Telégrafos.

2016

International Finance Corporation (IFC) vende su participación en BanBajío a inversionistas mexicanos

2017

BanBajío debuta en la Bolsa Mexicana de Valores. Nos convertimos en la 10ª institución bancaria en listar sus acciones. 298 millones de acciones, a un precio de 29.50 por acción

Temasek Holdings vende una participación del 10%, quedándose con el 2.97%.

2018



Moody's de México el día 21 de mayo de 2018 sube las calificaciones de Banco del Bajío, S.A. (BanBajío); la perspectiva es estable.

Banco del Bajío ha firmado un contrato de prestación de servicios de Formador de Mercado con UBS Casa de Bolsa, S.A. de C.V., UBS Grupo Financiero.

2019

Nombramiento de vicepresidente ejecutivo y cambio en la dirección general de BanBajío.



BanBajío y la Delegación Guanajuato del IMSS inauguran la primera guardería empresarial en el país.

BanBajío y Banco Azteca unen su red de cajeros automáticos.

HR Ratings sube la calificación de BanBajío en escala nacional de largo plazo a HR AAA con perspectiva estable y ratificó la calificación de HR+1.

BanBajío conmemora su 25 aniversario.

ÉTICA E INTEGRIDAD

La integridad y la ética son valores fundamentales de nuestra cultura corporativa y acentúan el compromiso de promover una conducta legal, honesta y transparente.

El "Código de Conducta de BanBajío", es nuestro marco de referencia y herramienta que establece nuestros valores y los comportamientos que deseamos pongan en práctica y apliquen nuestros colaboradores en los diferentes ámbitos de actuación y relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Para garantizar su cumplimiento, adoptamos diversos lineamientos, programas de formación y diversas mejoras a nuestros sistemas para detectar y prevenir delitos financieros, lavado de dinero, financiamientos subversivos, evasión fiscal o corrupción.

El Comité de Auditoría monitorea el cumplimiento, propone la mejora continua y asegura que todos los colaboradores conozcan el contenido del "Código de Conducta", realicen sus evaluaciones, identifiquen las sanciones aplicables debido a su incumplimiento e identifiquen los canales de comunicación adecuados para hacer llegar sus dudas, quejas o comentarios.

El equipo de auditoría interna realiza una evaluación anual a los colaboradores; ellos reciben vía electrónica la notificación de las fechas para presentar su examen y validar sus conocimientos en cuanto a: protección de datos personales, conducta contra el soborno, conflicto de intereses y otros lineamientos éticos; quiénes participan y aprueban las evaluaciones reciben un certificado.



97.97%

del personal está capacitado y certificado en el Código de Conducta

"No te arriesgues" es la publicación destinada a fomentar el actuar responsable, integro y un comportamiento ético en el trabajo

Contamos con un canal de comunicación anónimo, seguro y confiable, administrado por un tercero, para denunciar conductas no deseadas o inapropiadas y actos no éticos. Cualquier colaborador, cliente o proveedor de la República Mexicana puede llamar vía telefónica a una línea 01 800, denunciar por medio de la página web o por la intranet del banco en la sección de Línea Ética. En 2019 se redujeron las violaciones al código de conducta y las denuncias recibidas, ambos aspectos redujeron en un 35%.



35%

menos denuncias recibidas y violaciones al código de conducta



GRI 102-18.

GOBIERNO CORPORATIVO

Contamos con políticas y prácticas de Gobierno Corporativo apegadas al marco legal y regulatorio que aseguran a nuestros inversionistas, consejeros, clientes, proveedores, empleados y demás grupos de interés una gestión responsable y transparente.

Nuestro Consejo de Administración, es el componente clave del Gobierno Corporativo de BanBajío, es responsable de definir la visión estratégica del banco, vigila su operación y aprueba la gestión descrita en sus estatutos sociales. Está conformado y liderado con un 61.5% de miembros independientes seleccionados por su experiencia, capacidad, prestigio profesional y un amplio conocimiento del sistema financiero mexicano.

Los consejeros patrimoniales aportan experiencia y conocimiento en los diversos sectores de negocio en los que participan. Los consejeros independientes aportan su amplia y reconocida experiencia en materia de banco, riesgos, economía, control y tecnología.

El Consejo de Administración sesiona trimestralmente, prevaleciendo un ambiente armonioso, constructivo, propositivo y conciliador.

28 años

promedio de edad del Consejo de Administración en el sector financiero.

GRI 102-5, 102-18.

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PROPIETARIOS

- 1. Salvador Oñate Ascencio (1)
- 2. Salvador Oñate Barrón
- 3. Héctor Armando Martínez Martínez
- 4. Rolando Uziel Candiotti
- 5. Carlos de la Cerda Serrano
- 6. Bárbara Jean Mair Rowberry (2)
- 7. José Oliveres Vidal (2)
- 8. Gabriel Ramírez Fernández (2)
- 9. Jorge Arturo Martínez González (2)
- 10. Dan Ostrosky Shejet(2)
- 11. Fernando de Ovando Pacheco(2)
- 12. Alfredo Emilio Colin Babio(2)
- 13. Ramón Santoyo Vázquez (2)
- 14. Genaro Carlos Leal Martínez (3)
- 15. Benjamín Zermeño Padilla (3)

SUPLENTES

Gerardo Plascencia Reyes
Javier Marina Tanda
Alejandro Martínez Martínez
Carlos Minvielle Lagos
Fabián Federico Uribe Fernández

- (1) Accionista y fundador
- (2) Consejeros Independientes
- (3) Consejo honorario



GRI 102-18, 102-29.

El Consejo de Administración aprobó la creación de cinco comités permanentes y un órgano de vigilancia:

- 1. Comité de Auditoría y Prácticas Societarias
- 2. Comité de Riesgos
- 3. Comité de Comunicación y Control
- 4. Comité de Remuneraciones
- 5. Comité de Transformación digital y Tecnologías de la Información
- Órgano de vigilancia - Comisarios.

GÉNERO EN NUESTRO CONSEJO Y EQUIPO DIRECTIVO

- 92.3% | hombres consejeros
- 7.7% | mujeres consejeras
- 86.7% | hombres directivos relevantes
- 13.3% | mujeres directivas relevantes.

DIRECTIVOS RELEVANTES

Nuestro equipo directivo cuenta con amplia experiencia, teniendo en promedio 28 años en el sector financiero y más de 17 años trabajando en BanBajío.

- Edgardo del Rincón Gutiérrez. **Director General**
- Joaquín David Domínguez Cuenca. **Director Ejecutivo Finanzas y Tesorería**
- Ricardo Alejandro García Winder. **Director Ejecutivo Banca Empresarial**
- Ramón Velarde Moreno. **Director Ejecutivo Banca Comercial**
- Roberto Hernández de Hita. **Director Ejecutivo Transformación Digital**
- Juan Carlos Santos Mijangos. **Director Crédito**
- Blanca Verónica Casillas Placencia. **Director Jurídico Corporativo**
- Gustavo Núñez Jiménez. **Director Capital Humano y Activos**
- Juan Mario Aguilar Bucio. **Director Control Interno**
- Ángel Juan Carlos Díaz Fuentes. **Director Riesgos**
- Jorge Rafael Galindo Buelna. **Director Auditoría**
- Alberto Guajardo Meléndez. **Director Relación con Inversionistas**
- Ana María Aguilar Moses. **Director Divisional Norte**
- Fernando Javier Guerra Soto. **Director Divisional Bajío**
- Eduardo Soto Alarcón. **Director Datos y Analítica**
- Alejandro Olmos Limón. **Director Crédito al Consumo**



GRI 102-11, GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-29.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Buscamos que la identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de nuestros riesgos tenga un alcance en todas nuestras operaciones y sea la base para la toma de decisiones estratégicas.

Sabemos que un elemento clave para garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio es la gestión integral del riesgo. Nuestro Comité de Riesgos en el Consejo de Administración junto con la Dirección General de Riesgos del banco, identifican, monitorean, controlan, reducen y mitigan los principales desafíos -riesgos- y establecen un marco estratégico para responder a ellos.



GRI 103-2, 103-3, 102-29.



Gestionamos riesgos de crédito, mercado, liquidez, operacional, seguridad, tecnológico, lavado de dinero, terrorismo, reputacional, legal, continuidad en el negocio, colaboradores, entre otros.

Continuaremos manteniendo de manera permanente una gestión integral de riesgos que nos permita continuidad y el logro de los objetivos del negocio; empleando técnicas avanzadas de medición y ponderación de riesgo; garantizando un actuar responsable ante los cambios económicos, cumplimiento de legislación o normatividad; atendiendo las demandas de nuestros grupos de interés y respondiendo a los cambios sociales o culturales, así como a los desafíos ambientales o futuros que se nos presenten.



02

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Sabemos que la Responsabilidad Social Corporativa, nos llevará a seguir incorporando iniciativas que contribuyan al desarrollo sostenible y generen un impacto positivo para la sociedad y el medio ambiente.

ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)



De acuerdo con los desafíos relacionados con nuestro negocio, desarrollamos un modelo que nos permite incorporar los temas relevantes y los retos ambientales y sociales que se nos presentan para incorporarlos paulatinamente a nuestras operaciones diarias.

En BanBajío promovemos un negocio responsable que considere el camino a la sostenibilidad económica, social y ambiental. Este enfoque responsable nos permite identificar nuestro propósito, las aspiraciones estratégicas que nos darán el crecimiento que buscamos del negocio y seguir concentrando nuestros esfuerzos y recursos en los siete pilares de acción que identificamos como estratégicos.

Nuestro propósito

Brindar soluciones financieras que promuevan un cambio positivo en el desarrollo de las personas, para ello consideramos las expectativas de nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores, accionistas, inversionistas, autoridades, órganos reguladores, medios de comunicación, asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y comunidad local.

Nuestras aspiraciones

- Banco responsable
- Banco generador de valor
- Banco innovador
- Banco digital

Nuestros siete pilares de acción

1. **Ética empresarial**
2. **Calidad de vida en BanBajío**
3. **Educación Financiera**
4. **Vinculación con la comunidad**
5. **Cadena de valor**
6. **Medio ambiente**
7. **Alianzas intersectoriales**

Nuestro decálogo de Responsabilidad Social Corporativa es el lineamiento que nos ayuda a crear un modelo de negocio responsable. Lo que hemos venido realizando nos mueve a seguir trabajando por nuestros clientes en soluciones financieras; crear valor para nuestros colaboradores, inversionistas y accionistas; involucrar en prácticas responsables a nuestros proveedores y trabajar a favor de la comunidad y el planeta.

Nuestro enfoque de RSC:



Además de nuestro enfoque y decálogo de RSC, constantemente integramos las expectativas e inquietudes de todos nuestros grupos de interés y nos mantenemos atentos a las tendencias y temáticas que representan un impacto, un riesgo o una oportunidad.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Mantenemos comunicación frecuente con todos nuestros grupos de interés para identificar sus inquietudes y expectativas, la información que nos comparten es de vital importancia para nuestro negocio y para la toma de decisiones.

Para BanBajío la vinculación y las relaciones con los grupos de interés, son un asunto clave para lograr nuestro propósito y aspiraciones de negocio. Consideramos grupos de interés o audiencias claves a todas aquellas personas, empresas o instituciones con quienes mantenemos una influencia directa o indirecta y que pueden verse afectados por las decisiones o acciones que tomamos derivadas de nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Para la determinación de estos grupos de interés, realizamos un proceso de análisis interno y externo para identificarlos, priorizarlos y definir un plan de vinculación que nos permita establecer la frecuencia, los canales de comunicación para mantener el diálogo, así como la observancia y el seguimiento de lo que nos comparten.

Para BanBajío, nuestros grupos de interés son: colaboradores, clientes, accionistas, inversionistas, proveedores, autoridades, entidades reguladoras, nuestros competidores y el sector financiero; también nuestra diversidad de aliados, las organizaciones de la sociedad civil, los medios de comunicación, las instituciones académicas y de investigación, así como las comunidades donde operamos.



Principales canales de comunicación con nuestros grupos de interés.

CANALES DE COMUNICACIÓN

	Colaboradores	Clientes	Accionistas e inversionistas & calificadoras	Proveedores	Autoridades	Entidades regulatorias	Sector financiero y competidores	Medios de comunicación	Academia	Aliados y Organizaciones de la Sociedad Civil	Comunidad en general
Sitio web	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
Comunicados a Bolsa Mexicana de Valores			●			●		●			
Informe Anual			●		●	●	●	●			
Informe de RSC	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Redes sociales	●	●			●	●	●				
Medios internos de difusión (boletín, correo, minutas, etc.)	●	●									
Canales presenciales (reuniones, foros, desayunos, etc.)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Encuestas o dispositivos de satisfacción		●		●		●					
Medios de comunicación		●				●	●	●			●
Videollamadas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Canales confidenciales (01 800 & @)	●	●		●							
Teléfono y medios tradicionales de comunicación	●	●		●		●		●	●	●	
Asamblea del Consejo de Administración			●								
Presentaciones y resultados de la acción			●								
Centro de atención telefónico		●									

Para más información de los temas que les interesan a nuestros grupos de interés, lo invitamos a consultar las páginas 86 y 87 donde explicamos como desarrollamos el estudio de materialidad.

GRI 102-12,FS 1.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

La Agenda 2030 nos permite vincular los principales desafíos de desarrollo sostenible con el propósito de nuestro enfoque de Responsabilidad Social Corporativa y la estrategia del negocio; de esta manera colaboramos en la reducción de los impactos económicos sociales y ambientales negativos.

GRI 102-12,FS 1.

Nuestras operaciones y acciones de Responsabilidad Social Corporativa están alineados a la "Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible"; por lo tanto, estamos contribuyendo en el alcance de estos nueve objetivos y metas.



GRI FS 1.



2. METAS 2.1, 2.2 Y 2.3

- Donación de alimentos
- Financiamiento para el sector agroalimentario y rural, siendo el banco líder en el sistema financiero mexicano que más recursos tiene colocados con los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA).
- Apoyos económicos para fórmulas lácteas infantiles.



3. METAS 3.8

- Inversión destinada para operaciones y atención a defectos congénitos como: estrabismo, labio leporino y paladar hendido.
- Acceso a servicios de salud a personas marginadas en zonas rurales.
- Financiamiento de catéteres para tratamiento de quimioterapias a niños con cáncer. Aportaciones para la atención médica, material de curación y prendas de presoterapia. Terapias de rehabilitación física y de rehabilitación a personas con distrofia muscular



4. METAS 4.4, 4.A Y 4B

- Una fuerte inversión en programas enfocados a la educación.
- Inversión destinada al otorgamiento de becas escolares.
- Apoyos a niños en situación o riesgo de calle para que continúen sus estudios.



8. METAS 8.10

- Fomentamos el acceso a los servicios financieros cubriendo el 88% del territorio nacional a lo largo de 29 estados y 80 ciudades de la República Mexicana.



9. METAS 9.3

- Seguimos trabajando en aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles.

GRI FS 1.



12. METAS 12.5

- Continuamos la tarea de reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización de materiales.



13. METAS 13.3

- Continuamos educando y sensibilizando a nuestra gente y comunidad respecto a: mitigación del cambio climático y la reducción de sus efectos.
- Apoyamos acciones para combatir el cambio climático como campañas de reforestación y reducción de papel.



16. METAS 16.5 Y 16.6

- Nuestro Gobierno Corporativo e iniciativas dirigidas a todos los colaboradores inciden en reducir considerablemente la corrupción y el soborno.
- Somos transparentes en la información que publicamos.



17. METAS 17.6

- Promovemos alianzas entre diferentes grupos de interés que propicien e impulsen un cambio e impacto positivo en temas como: educación, salud, alimentación, infancia, educación financiera, cultura y medio ambiente. Tenemos alianzas con más de 30 asociaciones de la sociedad civil.

GRI 103-3.



CRECIMIENTO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

Combinamos ser un banco responsable con la idea de asegurar la permanencia del negocio en el tiempo, estableciendo una estrategia de crecimiento orientada a la productividad y la eficiencia operativa.

Consideramos que somos un banco con un modelo de negocio exitoso enfocado en proveer productos y servicios bancarios especializados, con una estrategia de fondeo basada mayormente en captación tradicional a través de nuestra red de sucursales, con un perfil de bajo riesgo y un alto potencial para lograr crecimiento y rentabilidad.

Nuestra estrategia de crecimiento responsable ha estado enfocada en mantener nuestro liderazgo en los estados de Guanajuato, Michoacán, Aguascalientes, San Luis Potosí y Sinaloa; regiones en las que actualmente mantenemos una mayor participación de mercado derivado del dinamismo, crecimiento y peso específico del sector industrial automotriz, aeroespacial, agronegocios, cuero y calzado. Por ejemplo, en el estado de Guanajuato, donde se encuentran ubicadas nuestras oficinas corporativas, ocupamos la primera posición en cuanto a colocación total y a captación tradicional.

Mantenemos un modelo de gestión enfocado en la excelencia operativa, el cual nos permite optimizar nuestros gastos de administración y procesos de operación para aumentar continuamente nuestra productividad y eficiencia.

25.7%

de captación tradicional.*

33.7%

de colocación empresarial.*

*La tasa de captación tradicional se compone de depósitos (exigencia inmediata, a plazo y títulos de crédito emitidos). La colocación es la tasa que cobramos por los préstamos otorgados a empresas. Ambos en el estado de Guanajuato con cifras de la CNBV.

03

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Conectamos nuestros objetivos de rentabilidad con el compromiso de contribuir al crecimiento y desarrollo de las empresas y del país, mediante soluciones financieras accesibles en sectores productivos estratégicos y dando pasos firmes en la educación e inclusión financiera en el sector agrícola.

GRI 103-3.

Para mantener un crecimiento sostenible, optimizamos la rentabilidad de nuestra red de sucursales, mejoramos nuestros procesos operativos, monitoreamos nuestros gastos de administración e incrementamos nuestros niveles de productividad y eficiencia institucional.

Nuestro desempeño económico sostenible en números:

CONCEPTOS	2019	2018	2017
Cantidades expresadas en miles de millones de pesos.			
Valor económico directo creado (VEC)	15,115	13,576	11,363
Ingresos	15,115	13,576	11,363
Valor económico distribuido (VED)	10,582	8,333	6,637
Gastos de administración y promoción (incluye gastos en Colaboradores, contribuciones sociales, proveedores, entre otros).	6,488	5,895	5,074
Pagos a gobiernos (egresos destinados a tasas e impuestos, neto de diferidos)	2,061	1,666	1,116
Inversiones en la comunidad (capital y aportaciones voluntarias e inversión a la comunidad, incluyendo donaciones)	2.5	2.0	1.7
Dividendos (accionistas)*	2,031	770	445
Valor económico retenido Calculado como VEC menos VED	4,533	5,243	4,726
Estimación preventiva para riesgos crediticios	851	906	1,288
Estimación para baja de valor de bienes adjudicados	106	31	35
Reserva de utilidad	3,576	4,306	3,403

*Se decretan y pagan en el ejercicio donde si incluyen, y corresponden a un % de la utilidad neta del ejercicio inmediato anterior.



SATISFACCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

En un mercado tan competitivo buscamos brindar la atención y el servicio que nos demandan nuestros clientes y mantenernos a la vanguardia para seguir implementando estrategias que nos aseguren conocer sus preferencias, expectativas y necesidades para lograr su total satisfacción.

En BanBajío estamos muy orientados al servicio y atención al cliente, durante el año realizamos miles de encuestas para interactuar con los clientes y saber cómo se han sentido al contratar nuestros productos y servicios, cuál ha sido su experiencia, y si están satisfechos con el uso de los productos y servicios contratados. Un 90.6% de los clientes encuestados en nuestro centro de contacto está completamente satisfecho con nuestros servicios y atención, dos décimas de punto más que el año anterior.

Estamos convencidos de que solo escuchando a nuestros clientes podremos conocerlos mejor y adaptarnos más a sus necesidades y expectativas. Para lograrlo, nuestro centro de contacto se ha convertido en un eje medular en la atención, en la resolución de quejas, la venta cruzada, en dar soporte y soluciones técnicas encaminadas todas estas acciones a lograr la satisfacción total y una grata experiencia para nuestros clientes.



90.6%

índice de satisfacción del cliente en nuestro centro de contacto

Hemos preparado el camino y seguimos fortaleciéndonos para atender a todos nuestros clientes por igual. Mantenemos los canales tradicionales para aquellos que exigen un trato personal y cordial; crecemos en canales relacionados con las nuevas tecnologías y de índole digital, para que también podamos dar atención personalizada y sean ellos mismos quienes nos recomienden.

Valoramos a nuestros clientes; usamos la información que nos comparten para la toma de decisiones y realizar las transformaciones que nos conduzcan al liderazgo en el mercado y lograr nuestro propósito.

BANCO DIGITAL

Orientamos nuestros esfuerzos y recursos a un proceso que hemos denominado “transformación digital”; en la que buscaremos generar valor mediante la optimización de nuestros procesos y la experiencia centrada en el cliente.

En los próximos años estaremos incorporando nuevas tecnologías; el objetivo es poner al cliente como foco central de nuestros procesos, lo que significa que vamos a facilitar la contratación de nuestros productos y servicios sin necesidad de visitar nuestras sucursales; de esta manera los procesos serán más ágiles, eficientes, de menor tiempo y de manera omnicanal, es decir, que el mismo cliente elegirá el canal más conveniente para poder hacerlo: redes sociales, mensajes (sms) o mediante el uso de algún equipo móvil o computadora con conexión a internet.

Hace dos años se creó el área de transformación digital, responsable del diseño, implementación, control y medición de este proyecto. A un año de su creación, en 2019 logramos la contratación de un consultor especializado de banca por internet y banca móvil, para la creación de nueva banca móvil y banca por internet, que se liberará paulatinamente por módulos para los años 2020 y 2021.

La transformación digital requiere de una estrategia y operación muy bien enfocada para que esta moderna alternativa, sea bien aplicada, segura y que garantice a nuestros clientes la calidad, el servicio y la experiencia que buscan. Para el logro de esa transformación digital, determinamos tres grandes líneas de acción con varios programas para su desarrollo.



GRI 102-9, 103-2, 103-3.

3 acciones para la Transformación Digital

LINEAS DE ACCIÓN

PROGRAMAS

1.

Adoptar nuevas tecnologías a los escenarios de un banco digital.

 - Nueva banca por internet móvil.
 - Biometría dactilar.
 - Expediente digital que integrará toda la documentación que solicitamos a nuestros clientes en formatos electrónicos.
 - Notificaciones inteligentes, representa la posibilidad de contactar a nuestros clientes por medios digitales como, por ejemplo: redes sociales, mensajería SMS e internet.
 - Datos y analítica, permitirá hacer un análisis de información de nuestros clientes, para que por medio de ella, podamos hacerles ofertas de créditos, seguros, viajes u otros productos o servicios financieros.
 - Usar data e inteligencia artificial para aplicarla en la banca de consumo y medir el riesgo en cuanto capacidad de pago y capacidad de endeudamiento.
 - Nuevo sistema de aperturas de cuentas homologado omnicanal.
2.

Migrar hacia una nueva arquitectura tecnológica.

Consiste en eliminar la "tecnología vieja" e ir incorporando "tecnología nueva" para conectar los distintos sistemas entre de si y lograr una migración ágil y eficiente que nos brinde la continuidad y la experiencia de uso de nuestros clientes.
3.

Rediseñar nuestro modelo operativo.

El área de tecnología de información también se está actualizando mediante la integración de un nuevo equipo de trabajo que tenga las habilidades para diseñar nuevos productos y servicios digitales; con ello buscamos innovación, optimización e incorporación de nuevas tecnologías con modelos en la nube que brinden total seguridad y eficacia.

Incorporar las nuevas tecnologías para el servicio y la disposición de nuestros clientes, tiene el propósito de mejorar la experiencia de los canales para mantener su la lealtad y fidelidad.

GRI 102-9, 103-2, 103-3.

Si bien ya vamos en camino a la transformación digital, queremos compartir algunas cifras de desempeño de los dos servicios móviles vigentes y que actualmente permiten realizar consultas, transferencias y otras funciones específicas con los más altos estándares de seguridad desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

Servicio de banca móvil para clientes empresariales y gobierno:

448

mil clientes Bajonet Móvil Empresarial

Servicio de banca móvil para personas físicas y físicas con actividad empresarial:

+183

mil clientes Bajonet Móvil Express



GRI 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, F2 8.

APOYO AL SECTOR AGROALIMENTARIO

Somos el principal banco que hace uso de recursos de Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA), impulsando el sector agroalimentario mediante una amplia gama de soluciones de crédito para pequeños y grandes productores agroalimentarios o rurales.

En BanBajío atendemos el financiamiento del sector agroalimentario y rural, utilizando los servicios de fondeo, garantías y apoyos que otorgan los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA); siendo el banco líder en el sistema financiero mexicano con más recursos colocados con FIRA.

Combinamos ese tipo de garantías con el financiamiento que damos a empresas grandes establecidas y también pequeños productores a través de paraфинancieras, con diversas opciones de garantías en complemento a los apoyos gubernamentales de FIRA y de la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SAGARPA). Atendemos las actividades de la cadena productiva del sector agroalimentario, desde la actividad primaria: agrícola, ganadera, silvícola, pesca y acuicultura, hasta la proveeduría, comercialización e industrialización.

Microcrédito productivo se enfoca en atender necesidades de crédito de hasta 33,000 UDIS en poblaciones menores a 50,000 habitantes.

Durante 2019, apoyamos a 52,886 productores de los cuales el 92% son mujeres, con montos mayores a los 278 millones de pesos, con el apoyo de 8 agentes paraфинancieros.

Del programa Financiamiento Rural, que financia todo tipo de proyectos productivos que se realizan en poblaciones menores a 50,000 habitantes, beneficiamos a 1,885 empresas con los servicios de fondeo y/o garantías de FIRA, dentro de estas se identifican 125 clientes con saldos al cierre de diciembre 2019 por 2,077 millones de pesos.

+3,375

millones de pesos en apoyo en el campo.

194

paraфинancieras nos apoyaron en la colocación

+52

mil productores apoyados

GRI 102-9, 103-2, 103-3.



Financiamiento a la cadena de valor:

El financiamiento de la cadena de valor lo hacemos con pequeños productores de maíz, café, leche, cebada y diversas verduras & frutas que se producen en México.

Otro apoyo al campo es el otorgamiento a financiamiento a la cadena de valor o cadena de suministro y educación financiera a pequeños agricultores.

Consiste en un triángulo virtuoso de cooperación entre el pequeño productor, la empresa que lo compra y nosotros como ente de financiamiento; aunque algunas veces en esta cadena pueden estar involucrados más miembros como proveedores, distribuidores, compradores, etc.

El objetivo de esta vinculación de valor es proveer el flujo de fondos que circula entre y hacia los diversos eslabones de la cadena de suministro; en otras palabras, se trata de los servicios y productos financieros y servicios de apoyo que circulan hacia atrás o hacia adelante de una cadena de valor, para satisfacer las necesidades o limitaciones de los participantes, ya sean estas de financiamiento o para asegurar las ventas, adquirir productos, reducir riesgos o de mejorar la eficacia en la cadena.

El reto de esta iniciativa es seguir expandiendo este tipo de apoyos integrales, continuar generando alianzas de valor que permitan la continuidad de los negocios de los pequeños productores e internamente llevar el control y sistematización del número de casos, montos e impacto que estamos generando.

GRI 102-9, 103-2, 103-3.

Financiamiento de valor:

Otro tipo de financiamiento que apoyamos son iniciativas de empresas PYMES o grandes corporaciones con claros objetivos de riqueza y valor al medio ambiente; se trata de otorgar créditos a proyectos que buscan el ahorro o reducción de agua, disminución de residuos, conversión de uso de combustibles fósiles por otros de menor impacto, reajustes en emisiones de gases contaminantes a la atmosfera en sus procesos productivos, construcción sustentable, prácticas de agricultura ecológica o sustentable, incorporación de energías renovables o cualquier otra innovación que busque proteger y preservar el medio ambiente.

En 2019 arrancamos con el diseño de una estrategia que por ahora denominamos crédito verde y apuesta a convertirse en un proyecto holístico, con visión sostenible para gestionar el acceso a fuentes de financiamiento para proyectos especializados que fomenten la responsabilidad ambiental y social, así como aporten soluciones a los objetivos y metas de la agenda de desarrollo sostenible, mejor conocida como Agenda 2030.



GRI 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 418-1.

COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

Brindamos asesoramiento integral, transparente y de fácil comprensión a todos nuestros clientes, ellos se enteran sobre el producto, los riesgos, las tasas de crédito, las alternativas que damos y toda aquella información que necesita saber para la toma de decisión.

En todas nuestras acciones buscamos dejar de manifiesto nuestra responsabilidad y compromiso con la transparencia. Nuestros lineamientos y procedimientos comerciales están apegados a las leyes y recomendaciones de las entidades financieras nacionales y cumplen con la normatividad vigente.

Buscamos la imparcialidad hacia nuestros clientes, lo que significa que brindamos un asesoramiento integral y fácilmente comprensible para todos; como parte de esos esfuerzos informamos a nuestros clientes sobre las oportunidades y los riesgos, realizando reuniones de asesoramiento, atendiendo y resolviendo todas las dudas que tengan, así como proporcionándoles toda la información y los medios para que se informe y tome una decisión informada.

Nuestros productos y servicios están relacionados para satisfacer los intereses de los clientes, y el Banco deriva la satisfacción del cliente como una de las métricas más importantes para evaluar su éxito comercial. A medida que digitalización, proteger los datos de los clientes y mantener las obligaciones de confidencialidad bancaria son una prioridad.

En los temas de privacidad y manejo de datos personales, nos apegamos a lo dispuesto y dar total cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento, que constituye la base para la recopilación, procesamiento, uso y transmisión internacional de datos personales y la información relacionada con nuestro cliente.

En 2019 realizamos una actualización del aviso de privacidad y no tenemos registrada ninguna queja relacionada sobre pérdidas de datos de clientes.

GRI 102-9.

COMPRAS RESPONSABLES

Nuestra apuesta es llevar una sana relación con nuestra cadena de proveedores, basada en la comunicación, definición de acuerdos, total confianza, intereses comunes y la continuidad en nuestras relaciones.

Cuando adquirimos productos y servicios, fomentamos en la medida de lo posible la contratación de proveedores locales o cercanos a los lugares donde operamos. Durante el año reportado el 90% de nuestras compras son de carácter nacional.

La Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones, es la responsable de dar difusión y cumplimiento a la “Política de Compras Responsables” que buscan fomentar en nuestra cadena de suministro comportamiento responsables y sostenibles relacionados con: la competitividad, la eficiencia en los procesos, el ahorro o reducción de materia prima o de preferencia mitigación del impacto ambiental, el cumplimiento ético y respeto por los derechos humanos, prohibición de trabajo infantil, salud y seguridad en el trabajo, entre otros.



GRI 102-9, 103-3.



90%

de compras son a
proveedores nacionales



14%

son compras verdes

Cadena de valor responsable:

Resultado del impulso de llevar la responsabilidad social a la cadena de valor, durante 2019 promovimos una empresa referente en el ramo de la construcción a que participará en el proceso de la obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) edición 2020, con la intención de que evaluará sus prácticas y definiera un plan de ruta para incorporar la sostenibilidad a su negocio.



COLABORADORES

Todos nuestros colaboradores son importantes y son nuestro principal activo; son elemento clave para la transformación y el logro de nuestros objetivos. Buscamos fomentar el trabajo en equipo, la motivación y diversas acciones que permitan propiciar un gran lugar para trabajar.



5,316
Colaboradores.



2,726
Mujeres.



2,560
Hombres.

Consideramos a nuestros colaboradores como un elemento esencial en la transformación y el crecimiento del banco. Estamos orientados crear una cultura y un ambiente de trabajo centrado en la satisfacción y promueva el crecimiento y el desarrollo de todos los colaboradores.

04 DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestro desempeño social se ve reflejado en diversas acciones que realizamos en favor de los colaboradores, los clientes y la comunidad como son: propiciar un lugar de trabajo agradable, inversión social estratégica, donaciones, educación financiera, programa de voluntariado, derechos humanos y diversas acciones que brindan la oportunidad de generar cambios y desarrollo.

GRI 102-41.

Libertad de asociación:

Mantenemos sanas y respetuosas relaciones con el Sindicato, lo que nos ha permitido evitar conflicto de intereses entre ambas partes. Nuestra postura es mantener respeto a la libertad de asociación y total apertura al diálogo para escuchar y establecer acuerdos con los representantes sindicales y colaboradores.

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

Bajío Nuevas Generaciones (**BANG**) es el programa orientado a promover el futuro profesional de los recién graduados de la universidad. Con la ayuda de un tutor durante 18 meses, los jóvenes realizan varias actividades como: conocer las áreas laborales del banco, aplicar sus conocimientos y habilidades en la práctica, recibir cursos formativos y responder exámenes de certificación. Al finalizar el programa, el participante es asignado a la zona regional del banco que patrocinó su desarrollo.



16%

de nuestro personal está sindicalizado

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Impulsamos el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores a través de la capacitación y mediante diferentes planes de carrera.

Invertimos en el desarrollo y capacitación de nuestros colaboradores, constantemente determinamos las competencias que se requieren de acuerdo con los objetivos regionales a conseguir y analizamos las evaluaciones de desempeño de cada colaborador; de esta manera podemos priorizar las necesidades para determinar un plan anual de capacitación con diversas alternativas y modalidades: presencial, virtual a distancia y de certificación.

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores diversos cursos de capacitación y estudios a nivel de maestría por medio de la Universidad Corporativa, denominada **"Centro de Estudios BanBajío"**. Mediante esta iniciativa evolucionamos a un campus completamente digital para lograr la transformación y superar los retos de formación que se nos presentan. En 2019 continuamos promoviendo el centro de idiomas y dos maestrías: comercialización bancaria y administración y banca.

124

horas de capacitación por colaborador

659,290

horas de capacitación

+3.5

millones de pesos en inversión

Realizamos evaluaciones de desempeño con la finalidad de medir cómo le va a cada colaborador en el cumplimiento de sus objetivos. Lo que nos interesa con esa valoración, es saber qué estrategias deberemos de implementar para asegurar que todo el personal tenga los conocimientos necesarios para ejercer su labor y cuente con las habilidades y competencias necesarias para lograr una operación de excelencia.



98%

de nuestros colaboradores reciben evaluaciones de desempeño.



Compensaciones y beneficios:

Buscamos tener un esquema de compensación competitivo para todos los colaboradores.

Nuestra retribución a colaboradores se ve reflejada en múltiples beneficios y compensaciones que reconocen su trabajo por los objetivos alcanzados y los resultados financieros de nuestra operación. Incluye un salario competitivo, bono por productividad, reparto de utilidades y un paquete de beneficios que va de acuerdo con el nivel jerárquico y grado de responsabilidad; así como seguro médico, vacaciones, aguinaldo, fondo de ahorro, seguro de gastos médicos, guardería, entre otras.

En mayo del año 2019 en colaboración con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) inauguramos en nuestra sede corporativa: “Guardería BanBajío”, con la intención de beneficiar a nuestros colaboradores, prioritariamente mujeres, para que sus hijos de 45 días de nacidos y hasta los 4 años, accedan a servicios de salud, atención, cunas, alimentación y desarrollo, mientras ellas y/o ellos desempeñan sus actividades laborales

+40

Madres colaboradoras disfrutaron desde la inauguración llevar a sus hijos a “Guardería BanBajío”.

+150

Infantes atendidos



BALANCE DE TRABAJO Y FAMILIA

Entendemos que la vida personal de nuestros colaboradores influye en su rendimiento y productividad, pero además creemos que es muy importante fomentar los tiempos de calidad con sus familias.

En BanBajío fomentamos diversas acciones relacionadas para lograr el equilibrio de la vida laboral con la vida familiar, como son: la organización de actividades físicas, culturales, deportivas, sociales y de integración que involucran a la familia del colaborador y algunas políticas relacionadas con vacaciones, flexibilidad de horario, licencias por maternidad o paternidad, permisos especiales, apoyos para guarderías, flexibilidad laboral, descuentos y beneficios comerciales para eventos, compras, entre otros.

Este año ofrecimos talleres de desarrollo personal como yoga, acondicionamiento físico, defensa personal, pintura, guitarra, boliche, ritmos latinos; eventos como el Rosca de Reyes, tamales de la candelaria, Día de la Familia, Juegos interbancarios, Noche de la Cultura, Cursos de Verano, Semana de la Salud, Día de Muertos Concierto Navideño, Santa Claus, entre otros.

SALUD Y SEGURIDAD

Apoyamos diversas actividades deportivas, de salud y seguridad en el trabajo; son temas relevantes en la agenda estratégica del área de recursos humanos, donde buscamos promover la salud mental, física y psicológica de todos nuestros colaboradores, propiciar hábitos saludables, fomentar actividad física y condiciones laborales seguras. En 2019 seguimos participando en los juegos bancarios organizados por la Asociación de Bancos de México y teniendo una agenda muy activa en la ejecución de actividades deportivas, culturales y de fomento a la actividad física como yoga, taichi, pilates, entre otras disciplinas.

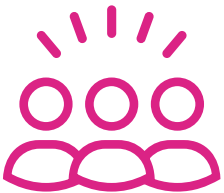
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La diversidad y la inclusión son principios que vamos explorando en BanBajío. La no discriminación, la diversidad, la inclusión, la igualdad de género y la reducción de desigualdades nos permiten un ambiente de flexibilidad, respeto, tolerancia, oportunidades y muy seguramente diferenciación y singularidad. En 2019 nos dedicamos a analizar y evaluar la viabilidad de incluir a personas con discapacidad en nuestro centro de atención a clientes y seguimos trabajando en ello.

APOYEMOS BANBAJÍO

Entendemos la inversión social como aquellos recursos destinados a generar autosuficiencia en la comunidad, mejorar sus condiciones de vida y generar cambios significativos. Nuestra estrategia de inversión social contempla: donativos económicos a organizaciones civiles mediante el programa "Apoyemos BanBajío", y acciones de responsabilidad social corporativa (RSC) en la que participan colaboradores y comunidad, como son: semana de la RSC, voluntariado, educación financiera, concierto navideño, entre otras acciones.

- 1. Infancia (alimentación, salud y educación).
- 2. Medio Ambiente.
- 3. Promoción Cultural.



+4

mil personas beneficiadas

+3.2

millones de pesos en inversión a la comunidad



Apoyamos a las siguientes instituciones:

PILAR DE ACCIÓN	INSTITUCIÓN FINANCIADA	ACCIÓN A FAVOR DE LA COMUNIDAD
INFANCIA (SALUD, ALIMENTACIÓN Y EDUCACIÓN)	PRASAD	Recursos destinados a personas de escasos recursos que fueron operados de estrabismo.
	Centro de Cirugía Especial IAP	Cirugías a niños en condición de pobreza extrema, con malformaciones o deformidades con posibilidades de ser corregidas.
	Cambiando una vida	Tratamiento quirúrgico reconstructivo, así como farmacológico y de rehabilitación a niños de escasos recursos con defectos congénitos diversos, tales como estrabismo, labio leporino y paladar hendido.
	Fundación Cima Chihuahua	Donación económica para la compra de catéteres y se le otorgue tratamiento de quimioterapias a niños con cáncer.
	Casa Hogar Loyola, A.C.	Financiamiento en pro de niñas y niños en situación de abandono, violencia y pobreza extrema.
	Lazos, A.C.	Apoyo económico para dar una beca integral y entrega de paquetes escolares a niños indígenas de Guanajuato.
	Fundación Owen IAP	Adiestramiento a perros para que puedan asistir a personas con ceguera. También ayudar a niños y jóvenes con discapacidad múltiple severa de escasos recursos con programas integrales en rehabilitación
	Rino-Q	Niños víctimas de quemaduras recibieron atención médica, material de curación y prendas de presoterapia; así como apoyo para tratamientos en el extranjero.
	Cruz Roja	Financiamiento para que esta institución ayude a quien más lo necesita y salven su vida ante una emergencia de salud.
	Amigo Daniel	Donativo para la compra de fórmulas lácteas infantiles para los bebés que atienden.
	SEBAJ	Mejorar la calidad de vida de las familias de la sierra de Guanajuato, mediante apoyos económicos para la construcción de huertos y tanques de ferrocemento para captación de agua pluvial.

PILAR DE ACCIÓN	INSTITUCIÓN FINANCIADA	ACCIÓN A FAVOR DE LA COMUNIDAD
MEDIO AMBIENTE	CampañadeReforestación	Participamos en esta alianza que une esfuerzos por la conservación de los bosques del país. Ver más información pág. 83
	PrintReleaf	Cada mes contabilizamos la reducción de consumo de papel, lo que se traduce en árboles salvados y apoyos para más reforestaciones. Más información pág. 83.
PROMOCIÓN CULTURAL	Concierto Navideño	Promover la cultura de la música regional y a través de villancicos navideños.



Semana de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Seguimos promoviendo espacios de reflexión y conocimiento en temas de responsabilidad social en todas nuestras regionales y este año realizamos nuestra sexta semana de RSC en la regional de Querétaro en el mes de abril.



Educación Financiera

- En alianza con VISA realizamos la obra teatral “Profesor Q”, en la cual un profesor y su ayudante realizan trucos de magia para explicar a niños y jóvenes conceptos sobre el ahorro, un presupuesto y el uso de tarjetas bancarias de una forma divertida. La obra fue presentada en el Teatro Cómicos de la Legua ubicado en el Centro Histórico de Querétaro y a la cual asistieron poco más de 100 asistentes, entre los que estaban colaboradores y familiares.
- Llevamos el cortometraje Kui, La Alcancía perdida a 60 niños de preescolar del colegio Bosques Qro. en este cortometraje los niños aprenden por medio de los personajes Karo, Pako y Kui la importancia del ahorro para alcanzar sus metas.



Exposición de arte

- Se montó durante 3 semanas una exposición de cerca de 80 obras realizadas por artistas pertenecientes a la Asociación de Pintores con la Boca y con el Pie (APBP). La exposición tuvo lugar en el lobby del Hotel Hotsson Querétaro, en el cual los huéspedes y visitantes pudieron apreciar y comprar las obras de arte. El espacio además de promover el arte busca sensibilizar a los colaboradores sobre el tema de la discapacidad e inclusión.



Colecta de alimentos

- Mientras más kilos juntemos, más personas alimentamos, ese fue el lema de la campaña para promover entre nuestros colaboradores la donación de alimentos que fueron destinados al Banco Mexicano de Alimentos de Querétaro, logrando reunir cerca de 300 kg de arroz y frijol.

OTRAS ACCIONES EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD:

Centro de Rehabilitación y Terapias Ecuestres (HOGA)

Se sabe este tipo de terapias proporciona beneficios físicos y psicológicos muy relevantes, por ello apoyamos en el mes de agosto a HOGA con recursos económicos, con la finalidad de que sigan atendiendo a niños de escasos recursos con trastorno de espectro autista o discapacidad física, para que puedan recibir terapias ecuestres y logren rehabilitarse

Albergue Independencia

Las causas de ayuda son tan variadas, como tan diferentes son los intereses de nuestros colaboradores por apoyar; es el caso de esta actividad propuesta en el mes de mayo que consistió en alimentar y cuidar a 85 perros del Albergue Independencia dotándolos de 2.5 toneladas de alimento.



Lucha contra el cáncer

En el mes de octubre buscamos unirnos a los esfuerzos que hace la Organización Mundial de la Salud en la tarea de sensibilizar y prevenir enfermedades relacionadas con el cáncer de mama. Buscamos educar a los colaboradores para que puedan actuar a tiempo y concientizarlos para tener comportamientos preventivos y motivar a realizarse exámenes. La campaña concluyó con un día de vestimenta color rosa por parte de todos los compañeros de trabajo y una foto conmemorativa en nuestras instalaciones formando un gran listón rosa humano.

Apoyo Casa Hogar Piecitos Descalzos

Uno de los mayores retos de la casa hogar es brindar a los niños una alimentación variada, que asegure los nutrientes diarios para un adecuado desarrollo físico e intelectual, por ello realizamos una invitación a nuestros colaboradores para que brindarán aportaciones en especie de alimentos y varios utensilios de aseo personal para niños o a 17 años de la Casa Hogar Piecitos Descalzos. En el mes de octubre entregamos una tonelada de alimento y artículos de limpieza.



Fundación Fomento

En alianza con Fundación Fomento buscamos apoyar a algunas comunidades en pobreza de León a enfrentar el invierno y cuenten con la ropa adecuada para abrigarse. En el mes de diciembre motivamos a los colaboradores a donar prendas abrigadoras en muy buen estado para que estas comunidades de Los Castillos, Piletas, Las Joyas y San Juan de Abajo enfrenten el frío más abrigados.

Concierto Navideño



Para conmemorar las fiestas decembrinas y en el marco de los festejos por el vigésimo quinto aniversario de la fundación de BanBajío Los "Coros del Valle de Señora" integrado por 120 niños y niñas, fueron los encargados de orquestar el "Concierto Navideño". En un ambiente festivo, muy familiar y con estupendas interpretaciones nuestros colaboradores, directivos y sus familias pasaron una velada muy emotiva. En el evento participaron 500 personas.

Vianney®

Cobijón:

Muy contentos realizamos la décimo tercera edición de nuestro cobijón, en alianza con Vianney®, siendo el primer año que realizamos una alianza social con un cliente empresarial para el beneficio comunitario. Con el slogan "Abrigando Sueños", más del 75% de los colaboradores voluntarios donaron cerca de 3,300 cobertores a familias que viven las inclemencias del frío en época de invierno las cuales son de escasos recursos económicos. En esta actividad participaron 10 zonas regionales: Regional Noroeste, Regional Pacífico, Regional Norte Centro, Regional Norte, Región Michoacán, Regional Guanajuato, Regional Occidente, Regional San Luis Potosí, Regional Querétaro y Regional Aguascalientes.



3,762

Cobijas donadas



VOLUNTARIADO JUNTOS BAJÍO

“**Juntos Bajío**” es nuestro programa institucional de voluntariado corporativo; promueve, facilita y apoya a los colaboradores para desarrollar su labor como voluntarios. Durante 2019 lanzamos una encuesta para identificar las motivaciones de los colaboradores, enfocar mejor los esfuerzos y los recursos destinados, así como incrementar niveles de participación de los colaboradores. También durante el año nos enfocamos a los siguientes programas:

Voluntariado bancario:

Mantenemos nuestra alianza con Fundación Quiera mediante el programa anual del voluntariado bancario. En el mes de mayo apoyamos con trabajos de remodelación, mantenimiento de las instalaciones de dos centros que atienden a la niñez y juventud en situación o riesgo de calle. Este año participaron 32 voluntarios en actividades de pintura y limpieza para los hogares de los beneficiarios.

Acción Voluntaria:

En la tercera edición de esta iniciativa, seguimos convocando a los colaboradores a inscribir un proyecto de voluntariado y brinden su tiempo como su talento a favor de una causa social o ambiental que la comunidad local requiera. Este año participaron 10 regionales; recibimos 17 propuestas, de las cuales 7 fueron finalistas y 2 fueron las acreedoras a financiamiento.

Comunidades infantiles RHUUA una casa hogar donde se realizaron trabajos de limpieza en dormitorios, instalación de lámparas, trabajos de pintura, instalación de literas y colchones, así como actividades de integración con los niños beneficiados. El segundo proyecto fue Fundación para Niños y Familias del Campo IAP, donde los voluntarios impartieron un curso de emprendimiento, compartieron prácticas de siembra en huerto, actividades de panadería y consejos para mejorar sus finanzas a un grupo de campesinos, indígenas y personas de escasos recursos.

110

personas
beneficiadas

200

mil pesos de
inversión

400

horas de
voluntariado

50

colaboradores
participantes

Equipos ganadores:



1. “LOS NIÑOS EL FUTURO DE NUESTRO MÉXICO”

Apoyando a Comunidades Infantiles RHUUA en León Guanajuato.

2. “ETNIAS UNIDAS”

Beneficiando a Fundación para Niños y Familias del Campo IAP en Guadalajara Jalisco.

“**Acción Voluntaria**” Busca fomentar entre los colaboradores la propuesta y realización de actividades voluntarias en favor de la comunidad.



GRI 102-13.

Alianzas con Asociaciones

Nuestra red de cajeros pone a disposición de algunas organizaciones sociales nuestra tecnología, con la finalidad de procurar fondos y continúen su labor social. Son nuestros clientes o usuarios, quienes donan entre 9 y 11 pesos para que su labor continúe. Presentamos el detalle de lo procurado:



+2.4 millones

de pesos otorgados por clientes en cajeros automáticos



TIEMPO	CAUSA (ASOCIACIÓN)	MONTO RECAUDADO (expresado en pesos mexicanos)
Febrero a Marzo	Atención educativa, médica y psicológica a niños y jóvenes con síndrome de Down y sus familias. Fundación John Langdon Down	\$373,214
Marzo a Mayo	Provee ayuda humanitaria y de desarrollo a niños y madres en países en desarrollo. UNICEF	\$ 399,083
Mayo a Agosto	Iniciativa en la que mediante becas apoyan a que miles de jóvenes continúen sus estudios de media superior y nivel licenciatura. BÉCALOS	\$ 621,045
Junio a Agosto	Junio a Agosto Apoya a personas que viven en pobreza y vulnerabilidad Caritas Querétaro	\$ 13,024
Septiembre a Octubre	Apoya a personas que padecen la enfermedad del cáncer. Casa de la Amistad	\$ 357,000
Octubre a Diciembre	Fortalece instituciones que atienden a niños y jóvenes en situación y riesgo de calle. Fundación Quiera	\$ 644,742
Noviembre a Diciembre	Apoya a personas que viven en pobreza y vulnerabilidad. Caritas Monterrey	\$ 2,285

EDUCACIÓN FINANCIERA

Diseñamos programas y materiales educativos que fomenten el desarrollo de conocimientos, habilidades y aptitudes para el entendimiento de la cultura financiera y la mejor toma de decisiones

En BanBajío promovemos el desarrollo de conocimientos y habilidades financieras que permitan a las personas tomar decisiones responsables y adaptadas a sus circunstancias de vida, con la finalidad de utilizar de manera más eficiente sus recursos y contribuir así a la construcción de su futuro económico. Buscamos prever el futuro y construir un escenario de seguridad financiera de mediano y largo plazo.

Trazos financieros:

Con la intención de fomentar el ahorro en niños entre 6 y 12 años y en colaboración con con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), coparticipamos en el Concurso de Dibujo y Pintura Infantil: "Trazos Financieros, El ahorro a lo largo de mi Vida".

Ganadores categoría A



Consejos para cuidar tu bolsillo:

Continuamos compartiendo con los colaboradores, contenido gráfico, claro y ameno alusivo a la educación financiera más de 90 consejos. Este año las temáticas estuvieron relacionadas con: aprende a leer tu historial crediticio; enfrentar lo inesperado; mujer emprendedora; pagos chiquitos para deudas gigantes; entre otros.



+5,300

beneficiados



DERECHOS HUMANOS

Tenemos el compromiso de respetar y promover los derechos humanos, acorde a Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas adicionales a los principios anticorrupción y ambientales.

Nuestros lineamientos expresados en el Código de Conducta establecen respetar y no violar las garantías fundamentales relacionadas a los derechos humanos y promover un marco favorable para la no discriminación relacionada con sexo, origen, religión, color, lengua, preferencia sexual o cualquier otra condición; promover el trabajo en equipo, la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad, libertad de expresión, la protección de datos, la seguridad y libertad de representación sindical. El ámbito de influencia y control radica básicamente con nuestros colaboradores, clientes, inversionistas, proveedores y comunidad en general.

Semana de Educación Financiera:

Este año el evento más grande de educación financiera organizado por La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y la Asociación de Bancos de México (ABM); quisimos llevarlo a nuestra sede corporativa y compartir con cientos de niños de escuelas primarias públicas y privadas la importancia del ahorro en su vida.

Mediante una obra de títeres "Bachuche y BanBajío"; historia musical con actividades lúdicas y divertidas, un personaje comparte a los niños participantes, experiencias sobre el ahorro, abrir su cuenta en el banco y comprar la bicicleta de sus sueños.

Con esta actividad buscamos sensibilizar a los más pequeños de la casa y compartir la importancia de mejor la administración de sus recursos en sus hogares; difundir los derechos de los consumidores; compartir con ejemplos muy claros y cercanos los peligros que puede atraer con el sobreendeudamiento y el mal uso de productos o servicios financieros.

+2,800

Beneficiados entre
niños, maestros y
familiares

10

Escuelas
participantes

1

Oficina
corporativa



GESTIÓN AMBIENTAL

El desempeño ambiental representa una prioridad estratégica para nuestra operación tan es así que se ve reflejado en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa y cobra vida en nuestro “Manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa”.

En el que establecemos el compromiso de cuidar y proteger el medio ambiente en todas nuestras operaciones; garantizar cumplimiento a la legislación ambiental aplicable en nuestras actividades; desarrollar acciones que permitan el ahorro, conservación y uso eficiente del papel, agua, energía y otros recursos naturales utilizados en nuestras operaciones; reducir, minimizar, mitigar y compensar los impactos ambientales directos e indirectos de nuestras operaciones; identificar, administrar y realizar un plan de trabajo para gestionar los riesgos ambientales y trabajar en la mejora progresiva identificando tendencias y mejores prácticas medioambientales.

Adicional a nuestro lineamiento ambiental, nos hemos adherido y participamos en diversas iniciativas de sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa como la adhesión al Pacto Mundial; la alineación a los Objetivos del Desarrollo Sostenible; participación en el Protocolo de Sustentabilidad de la Banca en México y próximamente firmantes de los Principios de la Banca Responsable.; así como la realización de un estudio de materialidad y los indicadores medioambientales propuestos por el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, entre otros; que nos han permitido robustecer nuestra política, la planeación e identificar las áreas de oportunidad que tenemos.

El área de Responsabilidad Social Corporativa de BanBajío es la que ha tomado la iniciativa de la observancia y aplicación de estos lineamientos; es la promotora de concientizar y capacitar a los colaboradores; es quien trabaja en el involucramiento de otras áreas y proveedores; es quien diseña las campañas y acciones; hace los trabajos de difusión, el monitoreo de los resultados, así como la actualización de los lineamientos ambientales que permiten la mejora continua en el tema.

05

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Nuestras acciones han estado concentradas en la reducción del impacto directo y preservación del medio ambiente; mediante nuestro manifiesto de responsabilidad social corporativa, acciones de ecoeficiencia mediante nuestro programa 3R's (reciclar, reducir y reutilizar) y la sensibilización de nuestros colaboradores.



ANÁLISIS DE IMPACTO EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En BanBajío evaluamos, gestionamos y mitigamos los riesgos asociados a la sostenibilidad del negocio como son los riesgos de índole regulatorio, cumplimiento, operativos, crédito, mercado, legales, liquidez, reputacionales, continuidad de negocio, actos delictivos, ciberseguridad, entre otros y estamos trabajando por sentar las bases y establecer estrategias para incorporar los riesgos relacionados con los impactos relevantes, actuales y potenciales asociados con el cambio climático, así como para evaluar los impactos socio-ambientales directos e indirectos para el otorgamiento de financiamiento e inversión.

Tenemos el reto para el siguiente año de gestionar el acceso a fuentes de financiamiento para proyectos especializados que fomenten la responsabilidad ambiental y social, así como aporten soluciones a los objetivos y metas de la agenda de desarrollo sostenible, mejor conocida como Agenda 2030.

ECOEficiencia

La Ecoeficiencia no es otra cosa que el uso eficiente y racional de los recursos naturales con beneficios ambientales y económicos. En BanBajío continuamos identificando los desafíos y oportunidades que enfrentamos y cómo podemos responder. Hoy nuestro compromiso por el cuidado y preservación del medio ambiente considera:

- Prestar atención a los impactos ambientales directos de nuestras actividades.
- Sensibilizar y tener conocimiento de las tendencias ambientales.
- Reducir nuestra huella ambiental, considerando: energía y cambio climático, recursos haciendo énfasis en papel y finalmente residuos.
- Implementar iniciativas para mejorar: eficiencia energética, reducción del uso del papel, tratamiento y disposición final de residuos, compensaciones mediante campañas de reforestación y compras sostenibles.
- Sentar las bases para que nuestro productos y servicios contribuyan al desarrollo sostenible, papel de BanBajío ante el cambio climático y la estrategia para el financiamiento e inversión sostenible.

Concientización ambiental:

Durante el año desarrollamos diversas campañas de comunicación para crear la cultura ambiental y sensibilizar a los colaboradores sobre las diversas problemáticas relacionadas con el medio ambiente, en particular aquellas que afectan directamente a BanBajío. En 2019 estos fueron nuestros progresos.



+5,300

Colaboradores sensibilizados

1. Día de la Tierra.
2. Día Mundial del Agua.
3. La Hora del Planeta.
4. Día Mundial del Reciclaje.
5. Campaña de 3R Reducción de Contaminantes

Programa 3R Reducción de Contaminantes:

Estamos convencidos del uso sostenible de los recursos, por lo que este año promovimos entre los colaboradores tres pequeños cambios que propician grandes resultados.

Desde julio del 2019, todos nuestros proveedores de alimentos usarán recipientes biodegradables y plásticos reciclados en zonas de comida y cafetería, por lo que se dejara de usar unicel y plásticos no reciclables. Invitamos a los colaboradores del corporativo a llevar sus propios recipientes de casa y evitar el uso de unicel.



Una pequeña acción puede hacer grandes cambios: cuando compres desechables asegúrate que sean reciclables o que sean biodegradables.

Hay que cuidar la única casa que tenemos, nuestro planeta.



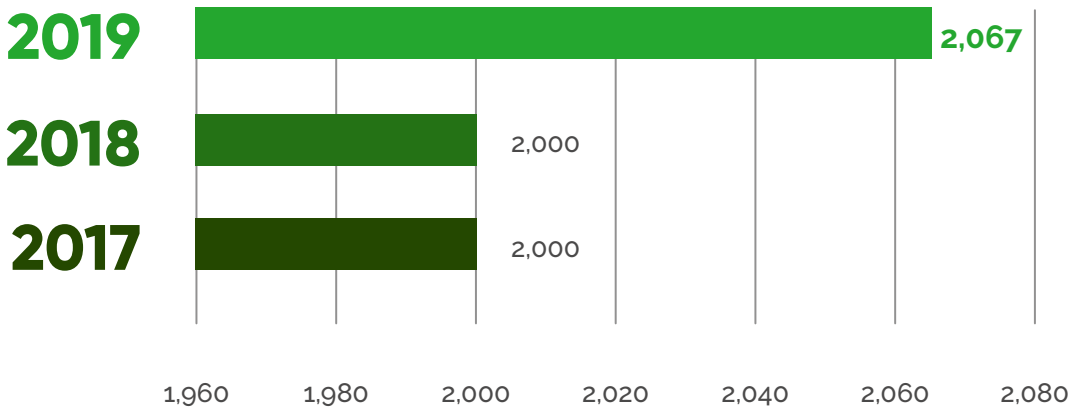
Campañas de Reciclaje:

Durante el año 2019, continuamos realizando las diversas campañas de reciclaje de papel y cartón, pet, aluminio, pilas y aparatos electrónicos.

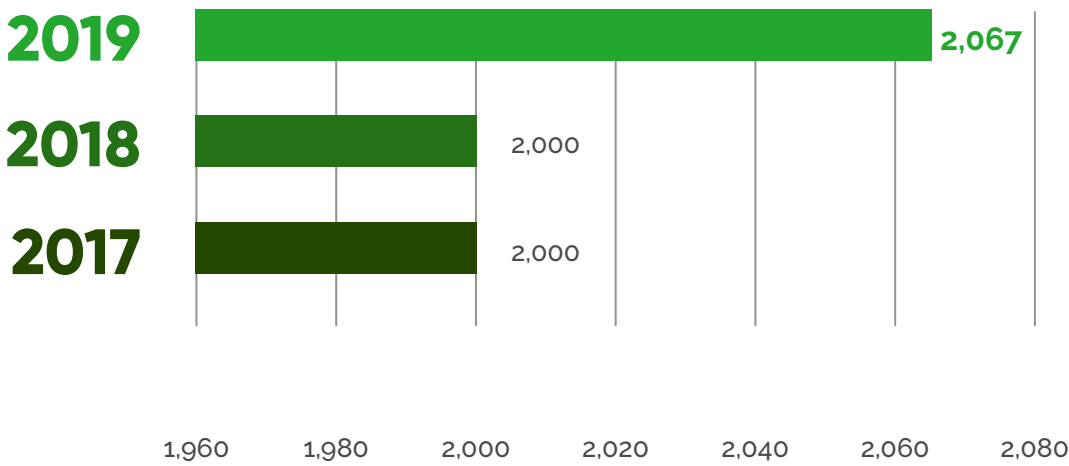
Aquí los principales resultados:



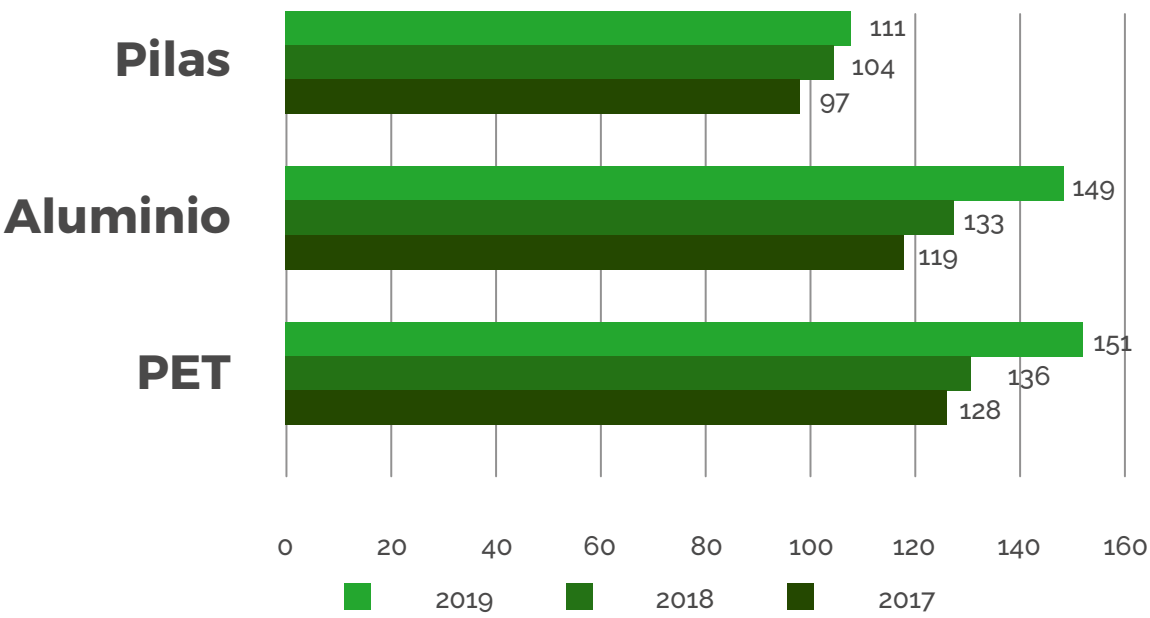
Papel y cartón (kg):



Electrónicos (kg):



PET, aluminio, pilas (kg):



Promovemos llevar residuos electrónicos que ya no funcionan para su confinamiento adecuado y puedan reciclarlos o darles un reuso distinto.

Reducir y eliminar el uso de papel:

Otra iniciativa a favor del medio ambiente es dejar de imprimir y enviar los estados de cuenta en papel a nuestros clientes. Si bien es una decisión libre y voluntaria de los tarjetahabientes, en BanBajío buscamos sensibilizarlos e invitarlos a reducir su huella ambiental, ofreciéndoles el mismo servicio sin papel por medio de nuestra banca electrónica y envíos por correo electrónico a través de Paperless.

También durante 2019 y 2020, estamos trabajando para que en muchos de nuestros productos y servicios dejemos de usar papel y lo sustituyamos por un entorno digital más práctico, eficiente y que permita reducir nuestro impacto ambiental. Tal como lo hicimos con el envío electrónico del clausulado de nuestro Contrato de Adhesión para las nuevas aperturas de cuentas de vista.

CAMBIO CLIMÁTICO

Nuestro compromiso con migración a una economía bajo en carbono lo definimos el año pasado al firmar un contrato de adquisición de energías limpias y logrando a mediados de este año, el registro de usuario calificado ante la Comisión Reguladora de Energía (CRE) lo que nos permite consumir energía proveniente de fuentes naturales y menos contaminante que la usábamos.

Debido al cambio, se adquirieron medidores especiales certificados para el registro de los consumos. Actualmente estamos en proceso de validación de las instalaciones eléctricas de 147 inmuebles, ocupados por sucursales y edificios corporativos, para adecuaciones en la medición y el inicio de la prestación de los servicios. Ya se logró que 3 sucursales de la Divisional Norte estén operando con este tipo de energía de fuentes limpias.

Con la compra de energía limpia, buscamos tener un ahorro del 15% del importe correspondiente a consumo de energía eléctrica anual, representando reducciones significativas de 20 mil toneladas de CO2 equivalente aproximadamente.

Con estas modificaciones, lograremos:



Algunas sucursales por temas de geografía y aspectos técnicos no podrán contar con este tipo de energía, pero estamos haciendo análisis y evaluación para que puedan contar con energía solar o algún otro tipo de energía menos contaminante.

Adicionalmente continuamos el año realizando acciones de eficiencia energética y actualizamos el sistema de iluminación de sucursales antiguas con la instalación de sistemas led. A la fecha se han concluido los trabajos en 26 sucursales.

Campaña de Reforestación:

Plantar y cuidar los bosques es una estrategia para combatir el cambio climático; el programa "Juntos BanBajío", promueve entre sus colaboradores y sus familias, actividades de voluntariado enfocadas a la reforestación y conservación de zonas boscosas; durante 2019 ayudamos a reforestar la zona de Sauz Seco en Sierra de Lobos. .



Crecimiento responsable y sostenible

Combinamos ser un banco responsable con la idea de asegurar la permanencia del negocio en el tiempo, estableciendo una estrategia de crecimiento orientada a la productividad y la eficiencia operativa.

Nuestro compromiso con migración a una economía bajo en carbono lo definimos el año pasado al firmar un contrato de adquisición de energías limpias y logrando a mediados de este año, el registro de usuario calificado ante la Comisión Reguladora de Energía (CRE) lo que nos permite consumir energía proveniente de fuentes naturales y menos contaminante que la usábamos.

Debido al cambio, se adquirieron medidores especiales certificados para el registro de los consumos. Actualmente estamos en proceso de validación de las instalaciones eléctricas de 147 inmuebles, ocupados por sucursales y edificios corporativos, para adecuaciones en la medición y el inicio de la prestación de los servicios. Ya se logró que 3 sucursales de la Divisional Norte estén operando con este tipo de energía de fuentes limpias.



GRI 102-12.



RECONOCIMIENTOS

La autoridad ambiental del municipio de León Guanajuato, año con año nos otorga un certificado por el confinamiento adecuado de pilas, cartuchos de tinta, impresoras, computadoras y otros residuos electrónicos.

Desde hace tres años continuos, SGS Internacional nos verifica y certifica una iniciativa ambiental de PrintReleaf; en la que participamos en medir el consumo de papel, calculando el impacto que tiene en los bosques y con base a esos resultados, realizamos inversiones en programas de reforestación para compensar nuestro impacto y consumos.

En materia de Responsabilidad Social Corporativa, que incluye la gestión responsable del ambiente, la revista Expansión el año pasado nos reconoció como el séptimo banco más responsable de México y, el Centro Mexicano para la Filantropía y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial, por siete años consecutivos, nos han otorgado el Distintivo Empresa Socialmente Responsable; ambos reconocimientos corroboran el compromiso y los progresos que hemos logrado a favor del medio ambiente.

GRI 102-44, 102-46, 102-47.

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

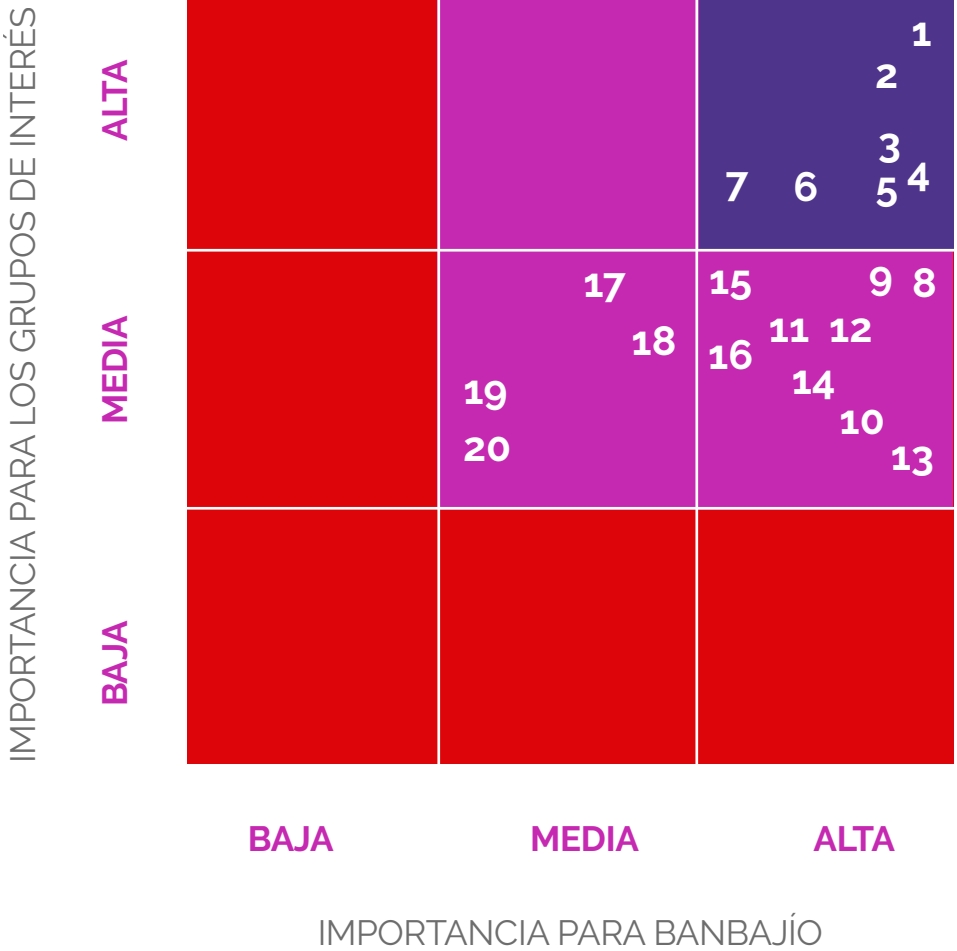
Para iniciar a reportar mediante la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) previamente trabajamos en la elaboración de un estudio de materialidad, para identificar los temas, riesgos, impactos y otros asuntos que son importantes para BanBajío y son de interés para nuestros grupos de interés.

El análisis de materialidad se realizó con un enfoque metodológico que consta de cuatro fases:

- a. Identificación de los asuntos.
- b. Valoración y ponderación de los asuntos.
- c. Elaboración de la matriz de materialidad.
- d. Revisión y aceptación por parte del área de Responsabilidad Social de BanBajío, así como su integración a los estándares GRI.

Resultado del estudio de materialidad, presentamos el siguiente gráfico que refleja la matriz de materialidad; en la que hemos identificado 7 temas materiales o asuntos más importantes y son la base de nuestro informe; y otros 13 temas de mediana importancia que no declaramos en el índice GRI y sí desarrollamos en el contenido del documento. Los temas los presentamos en colores distintos de acuerdo con los siete pilares que son base de nuestro enfoque de Responsabilidad Social Corporativa.

GRI 102-44, GRI 102,46, 102-47.



ALTA IMPORTANCIA

- 1. Satisfacción y servicio al cliente
- 2. Soluciones bancarias
- 3. Banca digital
- 4. Gestión integral del riesgo
- 5. Ética en los negocios
- 6. Apoyo al campo
- 7. Comercialización responsable

MEDIANA IMPORTANCIA

- 8. Buen Gobierno Corporativo
- 9. Compras responsables
- 10. Formación y capacitación
- 11. Voluntariado
- 12. Atracción y retención del talento
- 13. Compensación y beneficios
- 14. Educación Financiera
- 15. Análisis de impacto en los productos y servicios
- 16. Inversión en la comunidad
- 17. Salud y seguridad
- 18. Eficiencia energética
- 19. Diversidad e inclusión
- 20. Balance trabajo & Familia

ÁMBITO AL QUE PERTENECEN

- Calidad de Vida en la Empresa
- Ética Empresarial
- Alianzas Intersectoriales
- Cadena de Valor
- Medio Ambiente
- Vinculación con la Comunidad
- Educación Financiera

GRI 102-54, 102-55.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 101: Fundamentos 2016

GRI 102: Contenidos generales 2016

ESTANDAR GRI		CONTENIDOS	RESPUESTA (Ubicación / página)
GRI 102		Perfil de la organización	
102	1	Nombre de la organización	Banco del Bajío, S. A. Institución de Banca Múltiple
102	2	Actividades, marcas, productos y servicios	10-11, 14-17
102	3	Ubicación de la sede	11 - Contraportada
102	4	Ubicación de las operaciones	14-15
102	5	Propiedad y forma jurídica	25 y Sociedad Anónima
102	6	Mercados servidos	14-17
102	7	Tamaño de la organización	11-12, 14-15, 16-17
102	8	Información sobre empleados y otros trabajadores	11 -- 17
102	9	Cadena de suministro	44-53
102	10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Ninguno
102	11	Principio o enfoque de precaución	28, 77-78
102	12	Iniciativas externas	36-37, 85
102	13	Afiliación a asociaciones	70
GRI 102		Estrategia	
102	14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6 -- 9
GRI 102		Ética e integridad	
102	16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13, 22

ESTANDAR GRI		CONTENIDOS	RESPUESTA (Ubicación / página)
GRI 102		Gobernanza	
102	18	Estructura de gobernanza	24-26
GRI 102		Participación de los grupos de interés	
102	40	Lista de grupos de interés	35
102	41	Acuerdos de negociación colectiva	56
102	42	Identificación y selección de grupos de interés	34-35
102	43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	32-35
102	44	Temas y preocupaciones clave mencionados	34-35, 86-87
GRI 102		Prácticas para elaboración de informes	
102	45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2 -- 3
102	46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	86-87
102	47	Lista de temas materiales	86-87
102	48	Reexpresión de la información	Ninguna hasta el momento
102	49	Cambios en la elaboración de informes	Ninguno
102	50	Período objeto de la memoria	2--3
102	51	Fecha del último informe	2--3
102	52	Ciclo de elaboración de informes	2--3
102	53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2--3 - Contraportada
102	54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	88
102	55	Índice de contenidos GRI	88
102	56	Verificación externa	Ninguna, por ahora no considerada

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

TEMAS MATERIALES

ESTANDAR GRI		CONTENIDOS	RESPUESTA (Ubicación / página)
SATISFACCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE			
GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	44
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	44
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	44
SOLUCIONES BANCARIAS			
GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	32
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	14-17, 44-50
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42,44,45,48 y 53
		Suplemento servicios financieros	
FS	1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	30-33, 35-39
ÉTICA E INTEGRIDAD			
GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	22
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	22-23
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	22-23
		Ética e integridad	
102	16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización	6 -- 9
205	1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	100% de todas nuestras operaciones
205	2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	22
205	3	Casos de corrupción confirmados (expresado en porcentaje de denuncias recibidas)	23

ESTANDAR GRI		CONTENIDOS	RESPUESTA (Ubicación / página)
COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE			
GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	51
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	51
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	51
		Marketing y etiquetado	
417	3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Ninguno
		Privacidad del cliente	
418	1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	51
APOYO AL CAMPO (SECTOR AGROALIMENTARIO)			
GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	48
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	48-50
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	48-50
		Suplemento sectorial servicios financieros	
FS	8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	48
BANCA DIGITAL			
GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	45
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	45-47
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	45-47
GESTIÓN DEL RIESGO			
GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	28
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	28-29 Informe a BMV Pág 26 en adelante
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	28-29 Informe a BMV Pág 26 en adelante
		Gestión del riesgo	
102	18	Estructura de Gobernanza	24-26
102	29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	26, 28-29

Estamos orgullosos del progreso que hemos logrado por promover un cambio positivo en el desarrollo de las personas, reconociendo que aún nos falta mucho por hacer. Seguiremos respondiendo a las necesidades financieras de diversos sectores de negocio mediante nuestro enfoque de responsabilidad social, como elemento clave para enfrentar las oportunidades y los retos económicos, sociales y medioambientales.



BanBajío



quiera@abm.org.mx



www.bb.com.mx

www.rsc.bb.com.mx



[BanBajioMx](#)



[@BanBajioMx](#)



[/company-beta/1039878/](#)



[/BanBajioMx](#)



Avenida Manuel J. Clouthier 402, Col. Jardines del Campestre.
C.P. 37128 León, Guanajuato, México