

20 INFORME DE 20 SUSTENTABILIDAD



Desde su inicio, la pandemia ha transformado nuestra forma de relacionarnos. Ha transformado nuestra forma de trabajar, de consumir, de aprender, de educar. Ha transformado incluso la forma de relacionarnos con nosotros mismos.

Como banco líder nuestra misión es ayudar a nuestros Clientes a adaptarse, proteger su patrimonio y prosperar en este nuevo presente que construimos día con día. Un presente sustentable, donde tenemos conciencia de que hasta las acciones más pequeñas pueden impactar positivamente al planeta.

Un presente seguro, donde entendemos que el dinero no es un fin, sino un medio para contribuir a que nuestras familias, nuestras comunidades y nuestro país desarrollen al máximo su potencial con libertad y estabilidad.

Un presente donde sabemos que al cuidar nuestra salud cuidamos la salud de todos. Un presente incluyente, donde nos asumimos como ciudadanos del mundo y contribuimos al bien común. Un presente donde demostramos nuestro liderazgo promoviendo y patrocinando la protección de los sistemas naturales.

Un presente donde agradecemos la oportunidad de acompañar día con día a nuestros Clientes en la evolución de su estilo de vida, con productos y servicios financieros sostenibles e innovadores, que los ayudan a superar los retos que nos impone el cambiante siglo veintiuno.

CONSTRUYE TU PRESENTE



MENSAJE DE PRESIDENCIA

GRI

120-14 y 102-15

El año 2020 estuvo condicionado por la crisis sanitaria y económica derivada del Covid-19, pero también fue un año de aprendizajes y oportunidades que activaron la resiliencia de nuestro modelo de negocio y nos hizo reconsiderar el impacto que nuestras acciones generan en las empresas y personas que al igual que nosotros buscan un futuro verde para México.

La pandemia puso a prueba la adaptabilidad y flexibilidad de la operación, el equipo humano y nuestro compromiso con la sociedad. Gracias a la entrega de más de 3,000 colaboradores y un intenso trabajo en equipo, nuestra red de 220 sucursales permaneció plenamente operativa, se renovaron procesos y esquemas de trabajo, se mantuvieron activos los programas de desarrollo profesional e inversión social, los que a su vez también evolucionaron para hacer frente a la nueva normalidad.

La capacidad de anticipar y actuar ante los cambios nos ha llevado a la adquisición de

entidades financieras complementarias y a consolidar alianzas con líderes de mercado para incrementar la oferta de productos y servicios para nuestros Clientes. En 2020 se cerró la adquisición del portafolio fiduciario de Evercore México y Deutsche Bank México, lo que nos posiciona estratégicamente en el mercado fiduciario mexicano.

La nueva normalidad convirtió las proyecciones en necesidades actuales y exige una respuesta decidida en términos de accesibilidad digital, finanzas sostenibles y experiencia de servicio. Nuestros principales canales digitales crecen de forma constante, las operaciones en CINet y CIMóvil incrementaron en un 17% y 45% respectivamente, nuestra cartera verde representó el 2.3% de la cartera total y mantuvimos los niveles de satisfacción de nuestros Clientes en 97%.

Como ciudadanos corporativos responsables consideramos esencial facilitar la transición y reactivación económica hacia modelos más

sustentables, por lo que promovemos y reforzamos nuestra adherencia a los principios de sustentabilidad financiera y empresarial más representativos del sector a nivel nacional e internacional. En 2020 fuimos reconocidos por cuarto año consecutivo como una Empresa Socialmente Responsable por Cemefi y este informe reafirma nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

2020 también fue un año de avances muy destacables en lo que se refiere a la sustentabilidad ambiental, logramos empezar con el porteo de energía renovable a más de 70 sucursales, lo que representó una reducción del 11% en emisiones frente al año anterior. En 2021 seguiremos ampliando el alcance de este proyecto e impulsando el cuidado del medio ambiente con nuestra operación y servicios.

El cambiante contexto social y político del país, el recrudecimiento de los efectos del cambio climático y la reactivación económica

GRACIAS A LA ENTREGA DE MÁS DE 3,000 COLABORADORES Y UN INTENSO TRABAJO EN EQUIPO, NUESTRA RED DE 220 SUCURSALES PERMANECIÓ PLENAMENTE OPERATIVA, SE RENOVARON PROCESOS Y ESQUEMAS DE TRABAJO, SE MANTUVIERON ACTIVOS LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO PROFESIONAL E INVERSIÓN SOCIAL.

post Covid-19 seguirán marcando la agenda pública el siguiente año. Privilegiar la sustentabilidad como eje de negocio marca nuestra agenda hoy y mañana, y con ello el valor agregado que damos a las empresas, personas y sociedad.

Gracias a nuestros Clientes por su preferencia, a nuestros empleados y proveedores por su compromiso y a todos nuestros aliados sociales y comerciales por su colaboración; juntos construimos el presente.

Lic. Jorge Rangel de Alba Brunel

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PERFIL INSTITUCIONAL

Brindamos soluciones financieras sustentables que privilegian a las personas y empresas que buscan impactar positivamente al medio ambiente con cada una de sus acciones y finanzas.

Marcamos la tendencia verde con 36 años de trayectoria en el mercado y una multidisciplinaria red de vehículos financieros que nos

permiten ofrecer un servicio integral, adaptable y funcional al cambiante contexto económico, social y ambiental. Además de mantener relaciones de largo plazo y confianza con Clientes, empleados, proveedores y aliados comerciales y sociales para generar valor a México y al medio ambiente.

VISIÓN

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

MISIÓN

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

VALORES

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



2011
Otorga asesoría y estrategias para crecer el patrimonio a través de Fondos de Inversión dirigidos a personas físicas o morales.

Productos

- +CIGUB
- +CIUSD
- +CIPLUS
- +CIBOLS
- +CIEQUS
- +CIGULP
- +CIGUMP



2012
Ofrece crédito para la adquisición de autos nuevos o seminuevos a través de agencias concesionarias.

Productos

- Crédito automotriz personas.
- Crédito automotriz empresas.
- CIArrendamiento.



2012
Ofrece asesoría y planes de inversión a través de diversos instrumentos bursátiles.

Productos

- Financiamiento corporativo.
- Mercado de dinero.
- Producto derivados.
- Fondos de inversión.
- Mercado de capitales.
- Fondos de ahorro.



2014
Ofrece asesoría y planes de inversión a través de diversos instrumentos bursátiles.



2012
Proporciona servicios y asesoría financiera en banca de inversión.

Productos

- Fusiones y adquisiciones.
- Financiamiento corporativo.
- Financiamiento estructurado.



2012
Administradores maestros de activos, derivados de créditos estructurados, ya sean bancarios o bursátiles.

Productos

- La Administración maestra.
- Bursatilización de Activos.

¹ CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple. Ubicada en Av. Paseo de las Palmas No. 215, Piso 7, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Ciudad de México. Sus principales actividades económicas comprenden, entre otras, la recepción de depósitos, la aceptación de préstamos, el otorgamiento de créditos, la operación con valores, divisas y derivados, así como la celebración de contratos de fideicomiso. Tiene al cierre de 2020 dos subsidiarias: CI Fondos, S. A. de C. V. (CIBanco posee el 99.96 % del capital social) y Finanmadrid México, S. A. de C. V. SOFOM (CIBanco posee el 99.99 % del capital social)

2020 EN CIFRAS

33%

del Consejo de
Administración
es independiente.

\$154

millones
en Contribución Fiscal.

11%

de reducción
de emisiones.

\$ 1,803,761,945

ejercido en pagos a proveedores

99% nacionales.

1% extranjeros.

93,037

Clientes

84% personas.

16% empresas.

\$ 6.6

millones en
inversión social

7,073 PERSONAS
beneficiadas con
iniciativas sociales.

3,017

colaboradores

\$2.4 MILLONES
de inversión
en programas de
formación.



ASUNTOS MATERIALES

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

GOBIERNO

**“CONSTRUIMOS UN PRESENTE
SUSTENTABLE, DONDE
TENEMOS CONCIENCIA DE QUE
HASTA LAS ACCIONES MÁS
PEQUEÑAS PUEDEN IMPACTAR”**

El Gobierno Corporativo es la conciencia de nuestra acciones, por ello en CIBanco nuestro Consejo de Administración conserva una independencia superior a la establecida por ley y se apoya en cinco comités para permear sus decisiones a toda la empresa. Además de contar con herramientas para la gestión y promoción de una cultura interna de ética y sustentabilidad.



Consulta el currículo completo de cada uno de los integrantes del **Consejo de Administración** aquí.

33%

de los Consejeros
son independientes.

11,204

horas de formación
en temas éticos y
normativos de la
operación.

5 COMITÉS

de apoyo para el Consejo:
Auditoría, Comunicación
y Control, Administración
Integral del Riesgo, Crédito
y Remuneración.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

GRI
103-1, 130-2, 103-3,102-18,
102-19, 102-22 y 102-23



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

El Consejo de Administración, garantiza la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos e intereses de negocio frente a todos sus grupos de interés, por ello este órgano de control en apego a la visión de negocio es un mecanismo estratégico para la gestión sustentable de la operación. El Consejo también facilita la gestión y control de los riesgos, así como la consolidación de una cultura ética y transparente por parte de los colaboradores, directivos y consejeros.

El Consejo es el responsable de definir la visión estratégica de la Institución, así como ejecutarla, controlarla y evaluarla por medio de sus comités. Asimismo, se encarga de:

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

LOS INTEGRANTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN TIENEN UN PROMEDIO DE EDAD DE 58 AÑOS.

- Desarrollar políticas y procedimientos de control que garanticen la seguridad, integridad, confidencialidad y continuidad, en la celebración de las operaciones y prestación de servicios al público, mediante sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.
- Establecer políticas y mecanismos de control que aseguren, regulen y promuevan el uso adecuado y aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para la operación.
- Implementar políticas y mecanismos de control necesarios que garanticen la disponibilidad, confidencialidad y continuidad en la contratación de servicios con proveedores y corresponsales.

El Consejo cuenta con cinco comités que facilitan la implementación, evaluación y control de las decisiones económicas, sociales, financieras y ambientales relevantes para el negocio; y tienen la responsabilidad de visualizar y desarrollar las estrategias para la adaptación de negocio a los cambios regulatorios, económicos y sociales que pudieran afectar su operación o rentabilidad. El Consejo y sus comités durante 2020 mantuvieron la siguiente estructura:

PRESIDENTE CONSEJERO
Jorge Rangel de Alba Brunel

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

SUPLENTES
Mario Alberto Maciel Castro*
José Ignacio Reyes Retana Rangel de Alba*
**Estas personas podrán suplir indistintamente a cualquiera de los Consejeros Propietarios*

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

SUPLENTES
Eduardo Villanueva Ortiz *
**Esta persona podrá suplir indistintamente a cualquiera de los Consejeros Propietarios Independientes.*

COMISARIO	SECRETARIO
Alejandro De Alba Mora	Roberto Pérez Estrada

SUPLENTE
Ricardo Delfín Quinzaños

1. COMITÉ DE AUDITORÍA

Funciones

Apoyar al Consejo de Administración en la definición y actualización de los objetivos del Sistema de Control Interno (SCI) y los lineamientos para su implementación; así como en su verificación y evaluación.

Revisar y vigilar que los manuales relevantes para la operación se apeguen al SCI.

Dar seguimiento a las actividades de Auditoría interna y externa, así como de Contraloría Interna de la Institución, manteniendo informado al Consejo de Administración.

Supervisar que la información financiera y contable se formule de conformidad con los lineamientos y disposiciones a que están sujetas las instituciones, así como con los principios de contabilidad que le sean aplicables.

CONSEJEROS PROPIETARIOS INDEPENDIENTES

- Fernando Javier Morales Gutiérrez
PRESIDENTE
- Christian Mario Schjetnan Garduño
MIEMBRO

CONSEJEROS PROPIETARIOS

- Norman Hagemeister Rey
MIEMBRO
- Salvador Arroyo Rodríguez
INVITADO
- Luis Miguel Osio Barroso
INVITADO
- Director General
INVITADO
- Director Auditoría Interna
INVITADO
- Dir. Gral. Adjunto de Administración y Finanzas
INVITADO
- Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos
INVITADO
- Director Corporativo de Control Interno
INVITADO
- Director de Administración y Finanzas
INVITADO
- Director Ejecutivo Jurídico
SECRETARIO
- Ricardo Delfín Quinzaños
INVITADO (COMISARIO)
- Alejandro de Alba Mora
INVITADO (COMISARIO SUPLENTE)

2. COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Funciones

Aprobar, publicar y distribuir el “Manual de políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos”.

Propone para aprobación del Consejo: objetivos, lineamientos, políticas, límites globales, la evaluación de suficiencia de capital y lo relacionado a la gestión de los diferentes tipos de riesgos.

EN 2020 SE IMPLEMENTÓ EL MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL.

CONSEJEROS PROPIETARIOS INDEPENDIENTES

- Pedro Enrique Alonso Angulo
PRESIDENTE

CONSEJEROS PROPIETARIOS

- Norman Hagemeister Rey
MIEMBRO
- Luis Miguel Osio Barroso
MIEMBRO SUPLENTE
- Salvador Arroyo Rodríguez
MIEMBRO
- Juan Carlos Pérez Aceves
MIEMBRO SUPLENTE
- Luis Alberto Pérez González
MIEMBRO SUPLENTE
- Director General
MIEMBRO
- Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos
MIEMBRO
- Dir. Admon. Integral de Riesgos
MIEMBRO SUPLENTE
- Dir. Análisis Económico
INVITADO
- Dir. Análisis Económico
INVITADO

- Dir. Gral. Adjunto de Administración y Finanzas
INVITADO
- Director de Crédito
INVITADO
- Director Auditoría Interna
INVITADO
- Director de Tesorería
INVITADO
- Director de Operaciones
INVITADO
- Director de Sistemas y Telecomunicaciones
INVITADO
- Director Ejecutivo Jurídico
INVITADO
- Director de Cambios y Coberturas
INVITADO
- Director Mercado de Dinero
INVITADO
- Director de Derivados
INVITADO
- Dir. Ejecutivo de Capital Humano y Calidad
INVITADO
- Director Corporativo de Control Interno
INVITADO

3. COMITÉ DE CRÉDITO

Funciones
Asegurar que los programas y procedimientos de evaluación y otorgamiento de crédito de la institución se apeguen a la normatividad vigente y permitan tener niveles de riesgo y rentabilidad adecuados.

Mantener el nivel de riesgo de crédito de la institución dentro de parámetros razonables para el adecuado funcionamiento de CIBanco.

CONSEJEROS PROPIETARIOS

Norman Hagemester Rey
PRESIDENTE MIEMBRO

Salvador Arroyo Rodríguez
MIEMBRO

Luis Miguel Osio Barroso
MIEMBRO

CONSEJEROS PROPIETARIOS INDEPENDIENTES

Juan Carlos Pérez Aceves
MIEMBRO

Christian Mario Schjetnan Garduño
MIEMBRO

CONSEJEROS INDEPENDIENTES

Federico Carstens Carstens
MIEMBRO

Dir. General, Consejero Suplente
MIEMBRO

Dir. Nuevos Negocios y Productos
MIEMBRO

Director de Crédito
MIEMBRO

Director Ejecutivo Jurídico
SECRETARIO

Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos
INVITADO

Dir. Ejecutivo Promoción Cambios I
INVITADO

Director Ejecutivo Promoción Cambios II
INVITADO

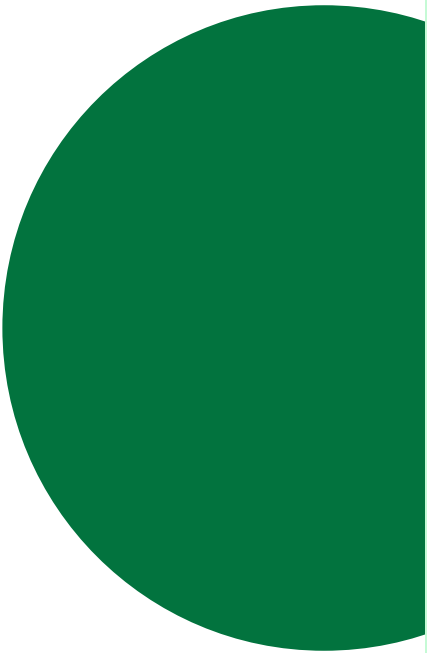
Director de Banca de Empresas
INVITADO

Director de Financiamiento de Proyectos
INVITADO

Director de Banca de Empresas I
INVITADO

4. COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

Funciones
Vigilar y asegurar el correcto cumplimiento de las Disposiciones de Carácter General del Art. 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, así como de las políticas y procesos de Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.



CONSEJEROS PROPIETARIOS

Norman Hagemester Rey
PRESIDENTE DEL COMITÉ

Luis Miguel Osio Barroso
MIEMBRO

Salvador Arroyo Rodríguez
MIEMBRO

Jorge González Ramírez
SUPLENTE

Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos
MIEMBRO

Dir. Administración Integral de Riesgos
SUPLENTE

Director General
MIEMBRO

Director Corporativo de Control Interno
MIEMBRO

Subdirector de Mesa de Control
SUPLENTE

Director de Operaciones
MIEMBRO

Subdirector Operaciones Nacionales
SUPLENTE

Director Ejecutivo Jurídico
MIEMBRO

Subdirector Jurídico
SUPLENTE

Director Promoción
MIEMBRO

Director Ejecutivo Promoción Cambios I
MIEMBRO

Oficial de Cumplimiento
SECRETARIO

Subdirector de Cumplimiento PLD
MIEMBRO

Director Nuevos Negocios y Productos
MIEMBRO

Director Ejecutivo Promoción Cambios II
MIEMBRO

Director Ejecutivo Banca Comercial
MIEMBRO

Subdirector Regional Metropolitana
SUPLENTE

Director Auditoría Interna
INVITADO

Subdirector Auditoría
INVITADO

5. COMITÉ DE REMUNERACIONES

Funciones

Definir las operaciones y personal que será sujeto al SISREM (Sistema de Remuneraciones), considerando las operaciones que generen algún tipo de riesgo discrecional para el Banco.

Ejercer un juicio independiente, cuyas decisiones se fundamenten en la evaluación de los riesgos asumidos por CIBanco.

Evaluar trimestralmente los aspectos relacionados con el SISREM.

CONSEJEROS PROPIETARIOS INDEPENDIENTES

Christian Mario Schjetnan Garduño
PRESIDENTE

CONSEJEROS PROPIETARIOS

Salvador Arroyo Rodríguez
MIEMBRO

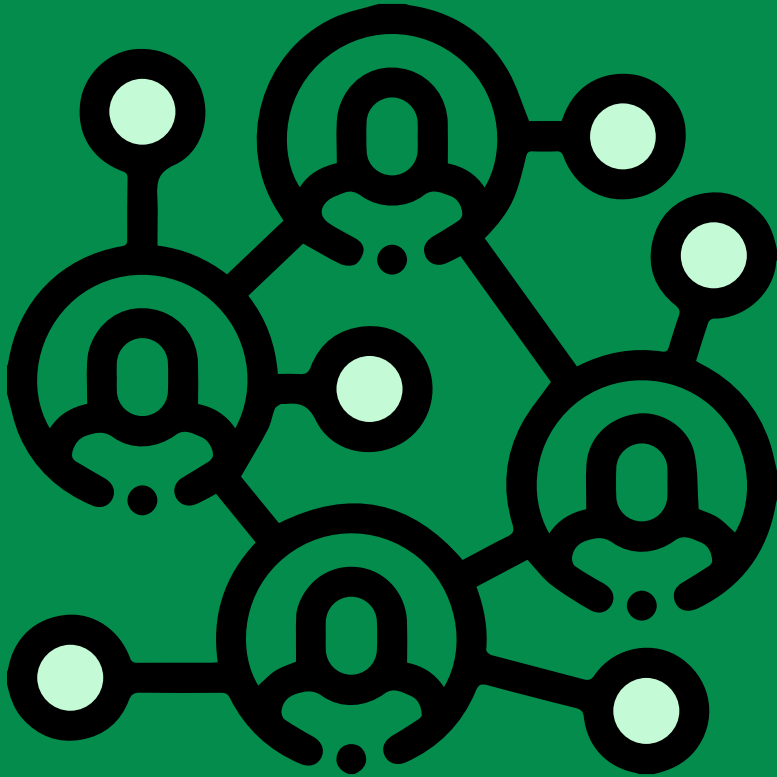
Director General
MIEMBRO

Dir. Ejec. Capital Humano y Calidad
SECRETARIO

Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos
MIEMBRO

Dir. Gral. Adjunto de Administración y Finanzas
MIEMBRO

Dir. Auditoría Interna
MIEMBRO SIN DERECHO A VOTO



ÉTICA EMPRESARIAL

GRI
103-1, 103-2 y 103-3

Los principios éticos de CIBanco se encuentra enmarcado en el Código de Conducta, expuesto y presentado a toda la organización a través de un programa de capacitación. Este documento es aceptado por colaboradores y directivos para mantener el cumplimiento y ética de la operación acorde a la regulación y cultura corporativa interna.

CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código brinda certidumbre y confianza a grupos de interés sobre el actuar de CIBanco, garantizando la promoción y vigilancia de los principios rectores que alinea el actuar de cada colaborador:

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

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

Por medio de mecanismos internos y externos para el asesoramiento y/o denuncia en pro de la conducta ética de la Institución, CIBanco se ha encargado de enfatizar la correcta aplicación y vivencia del Código. A nivel interno se cuenta con el Buzón Anónimo gestionado por la Dirección de Cumplimiento, al cual se puede acceder en su portal (INTRANET). Su objetivo es brindar a empleados un medio anónimo de asesoría y reportar las operaciones que, a su juicio, pudieran considerarse como inusuales o preocupantes.

A nivel externo y regulado por la Dirección de Auditoría, en internet se cuenta con un acceso para el envío de correos electrónicos por parte del público en general, donde además

de hacer consultas o presentar alguna queja, se pueden denunciar conductas inusuales de los empleados con el cliente o cualquier otro público externo.

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

En 2020 el Código tuvo una actualización para respaldar el derecho de Clientes y usuarios con Covid-19 o sintomatología a ser atendidos en sucursales, lo cual se complementa operativamente con controles de limpieza y bioseguridad en alineación a las disposiciones de las autoridades en materia de salud y sanitarias de México.

11,204
horas de formación
en temas de
prevención de
lavado de dinero,
anticorrupción y
prácticas para el
100% del personal.

GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

GRI
102-11, 102-20, 102-30

La gestión de riesgos, la transparencia en la administración del Gobierno Corporativo, la adaptación a los cambios regulatorios, la ciberseguridad, el sistema de remuneración y el comportamiento ético de la Institución y sus colaboradores son asuntos materiales gestionados y evaluados por tres áreas fundamentales para la ética empresarial del Banco, a continuación se describe estructura y principales logros en 2020:

- Dirección de Administración Integral de Riesgos.
- Dirección de Cumplimiento.
- Dirección de Contraloría Normativa.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

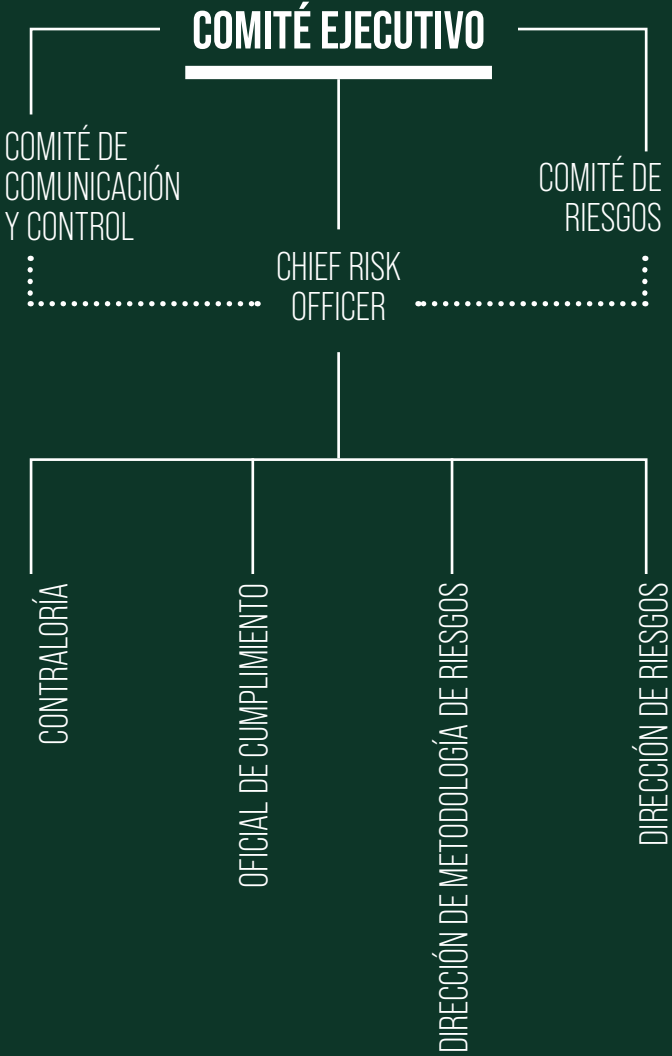
GRI 103-1, 103-2 y 103-3

El área responsable de la Administración Integral de Riesgos (AIR) es la Dirección de Administración Integral de Riesgos (DAIR), encargada de dar soporte independiente a las áreas de negocios del Banco. La DAIR reporta al Comité de Administración Integral de Riesgos (CADIR) e indirectamente a través de éste, al Consejo de Administración.

La DAIR en 2020 llevó un puntual seguimiento al programa de diferimiento de intereses y capital de la cartera empresarial y al consumo así como de los eventos de riesgo operacional inherentes al confinamiento y migración acelerada del uso de la tecnología.

El proceso de la AIR en CIBanco se realiza mediante el conjunto de objetivos, lineamientos y procedimientos que se llevan a cabo para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgos a los que el Banco se encuentra expuesto:

- Mercado.
- Liquidez.
- Crédito.
- Operacional (Incluidos los riesgos Tecnológico y Legal).



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

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

La participación de los siguientes órganos es parte esencial para permear una cultura institucional de administración integral de riesgos, alineada a los preceptos antes mencionados:

- **Auditor Interno:** Designado por el Consejo de Administración para revisar y vigilar, independientemente de la DAIR, el correcto funcionamiento y el cumplimiento de las normas y políticas de riesgo en todo el Banco.
- **Contralor:** Es responsable de identificar y evaluar que los controles propicien el cumplimiento de la normatividad interna

y externa en la realización de sus operaciones, que permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación diaria de operaciones, se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en los manuales del Banco y en apego a las disposiciones legales aplicables.

- **Dirección General:** Es responsable de promover la cultura de AIR a lo largo de la organización y del correcto funcionamiento e interacción de las distintas áreas generadoras de riesgo con la DAIR.
- **Unidades de Negocio:** Por su naturaleza son las unidades generadoras de riesgo. Tienen la obligación de seguir las políticas y procedimientos definidos en este manual y de acatar las recomendaciones de la DAIR para la exposición del Banco a los distintos riesgos.
- **Auditor Externo:** Contratado esporádicamente por el Consejo de Administración, en caso de así juzgarse necesario, para revisar y vigilar el correcto funcionamiento y el cumplimiento de las normas y políticas de riesgo en todo el Banco.

En 2020, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores publicó la Guía para la Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de

Procedencia Ilícita en el Sistema Financiero. Derivado de esto se implantaron algunos controles en procesos y por medio del Sistema de Monitoreo Transaccional se hacen validaciones en el screening de los Clientes para identificar algún tema relacionado; así como en el análisis de las alertas generadas por el mismo sistema. Referente a las personas políticamente expuestas; al momento que son identificados en cualquier proceso se realiza un monitoreo más estricto.

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA

GRI 102-11, 102-20 y 102-30

Encargada de velar por el cumplimiento integral de las normativas establecidas en leyes y reglamentos aplicables a la operación, asegurando el apego de políticas y lineamientos internos, a fin de transmitir confianza a Clientes y usuarios sobre los productos y servicios. Control Interno impulsa un ambiente ordenado, sistematizado y de transparencia garantizando la seguridad necesaria para mitigar los riesgos a los que podría estar expuesta la Institución. Asimismo, contribuye a:

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

DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO

GRI 102-11, 102-20, 102-30, 103-1, 103-2, 103-3 y 205-1

En coordinación con la Dirección de Administración Integral de Riesgos y la Dirección de Control Interno, esta dirección busca consolidar una cultura de cumplimiento implementando procesos y controles de calidad que muestre a los accionistas, autoridades y demás grupos de interés el cumplimiento de los lineamientos éticos, financieros, legales y administrativos que atañen al negocio.

CIBanco cuenta con un Sistema de Calidad cuyo objetivo es ofrecer seguridad y satisfacción al Cliente, garantizando que las operaciones se adhieran a las mejores prácticas en la materia prevención de lavado de dinero, así como a la normatividad nacional e internacional vigente, y siempre con una visión de mejora en los procesos. Hasta 2020 esta certificación estuvo activa y en el primer trimestre de 2021 se hizo la recertificación, sin ninguna no conformidad por parte del auditor externo.

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

01. VERIFICACIÓN DE CLIENTES

- Mesa de control
- Sistemas
- Jurídico

02. MONITOREO Y DETECCIÓN DE OPERACIONES INUSUALES, RELEVANTES O PREOCUPANTES

- Sistemas

03. CAPACITACIÓN EN MATERIA DE PLD

- Compras
- Recursos Humanos

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

PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO (PLD) Área de cumplimiento

- **Capacitación** para la alineación de los procesos y prevención del lavado de dinero.
- **Política interna** sobre PLD (desarrollo, emisión y actualización).
- **Monitoreo** automatizado de las operaciones revisado por el Comité de Comunicaciones y Control.
- **Emisión de los Informes** Comité de Comunicación y Control, Consejo de Administración y Autoridades regulatorias.

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

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

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

GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD



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

La sustentabilidad es nuestra forma de hacer negocio, un negocio dinámico, capaz de adaptarse a las necesidades de sus grupos de interés. 2020 fue un año que transformó la realidad de muchas de las personas y empresas de nuestra cadena de valor, por ello en 2021 se actualizará nuestra materialidad y con ello nuestra estrategia de sustentabilidad, con la finalidad de direccionar acciones y programas a las temáticas que generen mayor valor y confianza a grupos de interés y el negocio.

Nuestra forma sustentable de hacer negocios se gestiona desde un área interna, que reporta de forma directa a la presidencia ejecutiva y se apoya en un comité externo. Se monitorean y evalúan los resultados e indicadores de sustentabilidad por medio del informe anual que utiliza los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y es verificado por un externo independiente. Por seis años consecutivos hemos usado GRI para reportar nuestro desempeño.

El Modelo de Sustentabilidad de CIBanco, integra nuestra filosofía corporativa con nuestros grupos de interés, valores y áreas de impacto en alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, iniciativa a la cual nos adherimos en 2016 y cuyo reporte de avance se integra en este informe.

COMITÉ EXTERNO DE SUSTENTABILIDAD

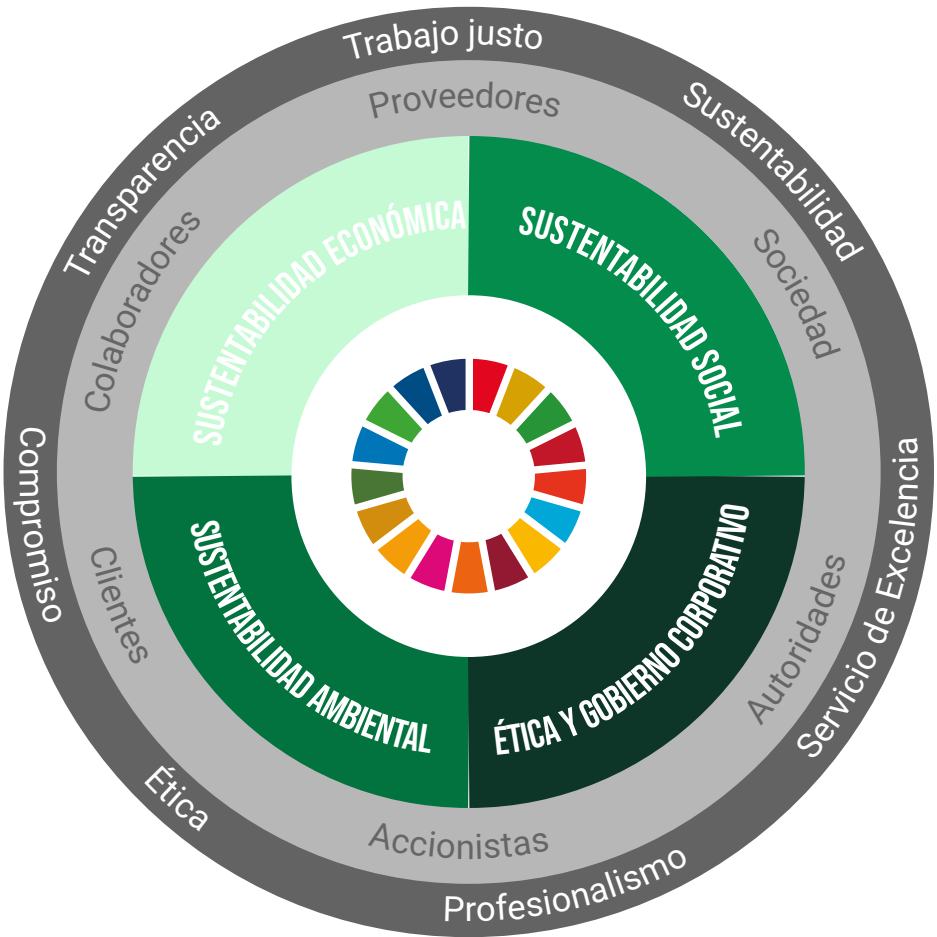
Es un órgano de asesoría independiente a la operación del Banco que fortalece el sistema interno de gestión y contribuye al cumplimiento oportuno de metas institucionales. Este Comité colabora y reporta a la Dirección de Sustentabilidad y su misión central es fomentar, la mejora continua, en el desarrollo de servicios financieros verdes de la Institución.

FUNCIONES DEL COMITÉ

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

MIEMBROS DEL COMITÉ

- Julio Madrazo García
PRESIDENTE DEL COMITÉ
- María Isabel Studer Noguez
- Gustavo Alanís Ortega
- Françoise Lavertu
- Rodrigo Villar Esquivel





ASUNTOS MATERIALES

- Desarrollo y Retención del Talento
- Sistema de Remuneración
- Vida Familiar y Laboral
- Inversión Social
- Evaluación de Desempeño
- Capacitación

BIENESTAR

Cuidar la operación es cuidar del bienestar y salud de nuestros colaboradores, promover una cultura laboral respetuosa y flexible capaz de mejorar de forma continua por medio de la capacitación y evaluación.

“UN PRESENTE DONDE
SABEMOS QUE AL CUIDAR
NUESTRA SALUD CUIDAMOS LA
SALUD DE TODOS”



14%

es la tasa anual de rotación, 12 puntos porcentuales menos que el año anterior.

8.1

horas de formación promedio por colaborador en 2020.

38%

de incremento en incremento en el número de evaluaciones frente al año anterior.

ACCIONES ANTE EL COVID-19

BIENESTAR

“UN PRESENTE SEGURO, DONDE ENTENDEMOS QUE EL DINERO NO ES UN FIN, SINO UN MEDIO PARA CONTRIBUIR A QUE NUESTRAS FAMILIAS, NUESTRAS COMUNIDADES Y NUESTRO PAÍS DESARROLLEN AL MÁXIMO SU POTENCIAL CON LIBERTAD Y ESTABILIDAD.”

EMPLEADOS

- Línea de comunicación directa con el personal afectado por el Covid-19 funciona 24/7.
- 1,071 Protocolos de seguridad activados por casos sospechosos y confirmados.
- 66% del personal laboró en la modalidad Home Office al cierre de 2020.
- Instalación de pantallas divisorias en puestos de trabajo y toda las medidas de bioseguridad recomendadas por la autoridad.

CLIENTES

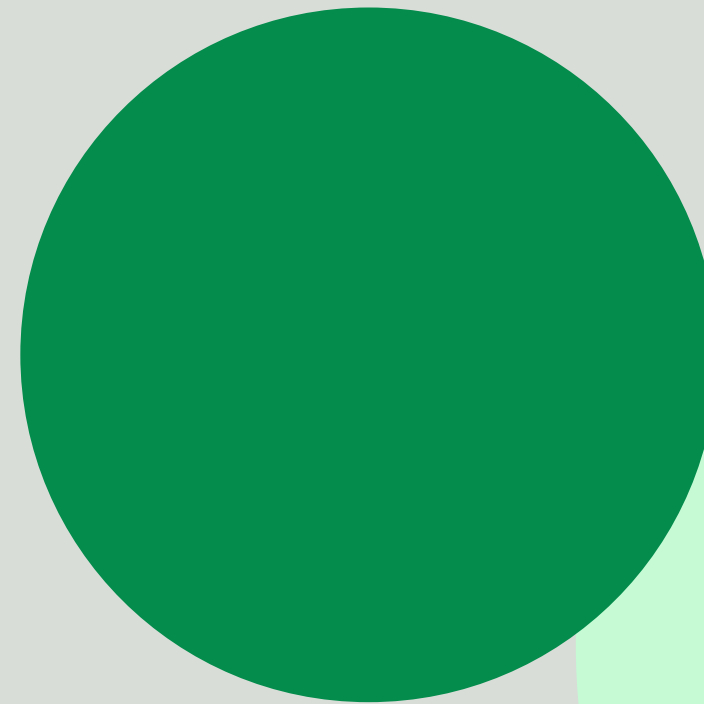
- Diferir las mensualidades de los créditos CIPanel Solar, CIAutomotriz y CIPersonal hasta por 4 meses, 12,612 Clientes solicitaron este apoyo.
- Reestructura de créditos.
- Operaciones por banca electrónica sin costos.
- Servicio de retiro a domicilio y/o depósito en efectivo a cuenta.
- Habilitaron nuevos servicios a través de medios digitales.

SUCURSALES Y OFICINAS

- Instalación de pantallas divisorias.
- Constante sanitización de áreas comunes.
- Uso de equipo de protección obligatorio.
- Señalización de sana distancia.
- Disposición de gel antibacterial.
- Medición de temperatura con termómetros infrarrojos.

COMUNIDAD

- 3,000 despensas entregadas a trabajadores informales alrededor de las oficinas de CIBanco.
- \$1.3 millones de apoyo a Tabasco ante emergencia sanitaria.



CULTURA LABORAL

GRI

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



META 8.5

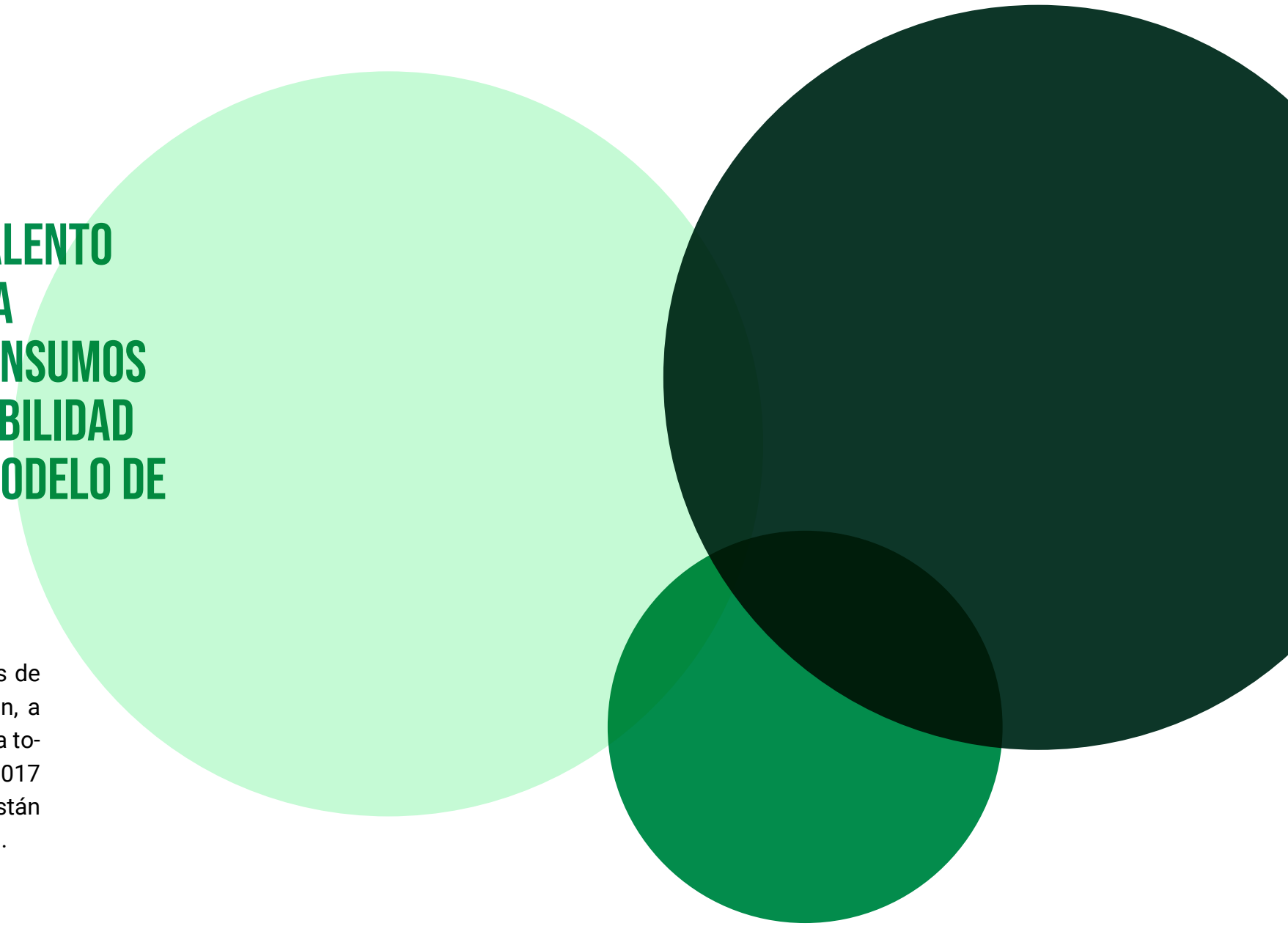
Lograr el empleo pleno y productivo para todos.

La cultura determina cómo funciona una organización y la forma de ser y hacer de sus personas. El mundo se mueve rápido y por ello se debe avanzar y adaptarse permanentemente para seguir siendo una entidad competitiva y sólida. CIBanco potencia el talento individual y la cultura organizacional como insumos claves para la adaptabilidad y rentabilidad de su modelo de negocio.

Nuestra plantilla laboral es diversa en género, edad y ubicación pero tiene un punto en común: los valores institucionales, pilares de la cultura organizacional de CIBanco. Los colaboradores desde el curso de inducción a la organización se adhieren a estos valores, los refuerzan en cada proceso de formación, los consolidan con los procesos de evaluación de desempeño y los fructifican por medio de los esquemas de compensación y reconocimientos.

CIBANCO POTENCIA EL TALENTO INDIVIDUAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO INSUMOS CLAVES PARA LA ADAPTABILIDAD Y RENTABILIDAD DE SU MODELO DE NEGOCIO.

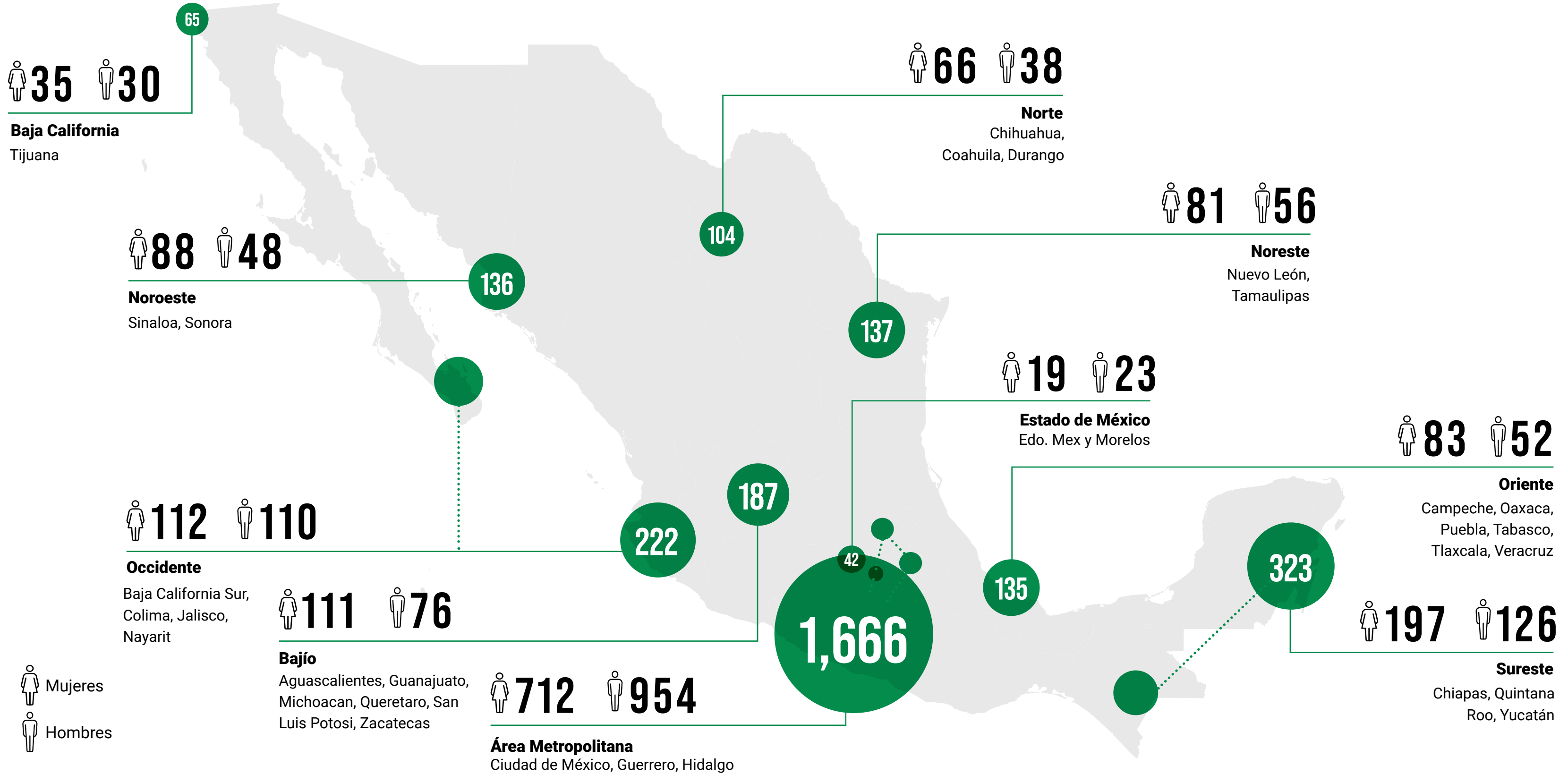
En términos de género, los colaboradores de CIBanco están en igualdad de proporción, a pesar de la reducción del 2% en la plantilla total frente al 2019. Pasamos de 3,072 a 3,017 colaboradores en 2020, los que a su vez están dispersos en 83 ciudades a nivel nacional.

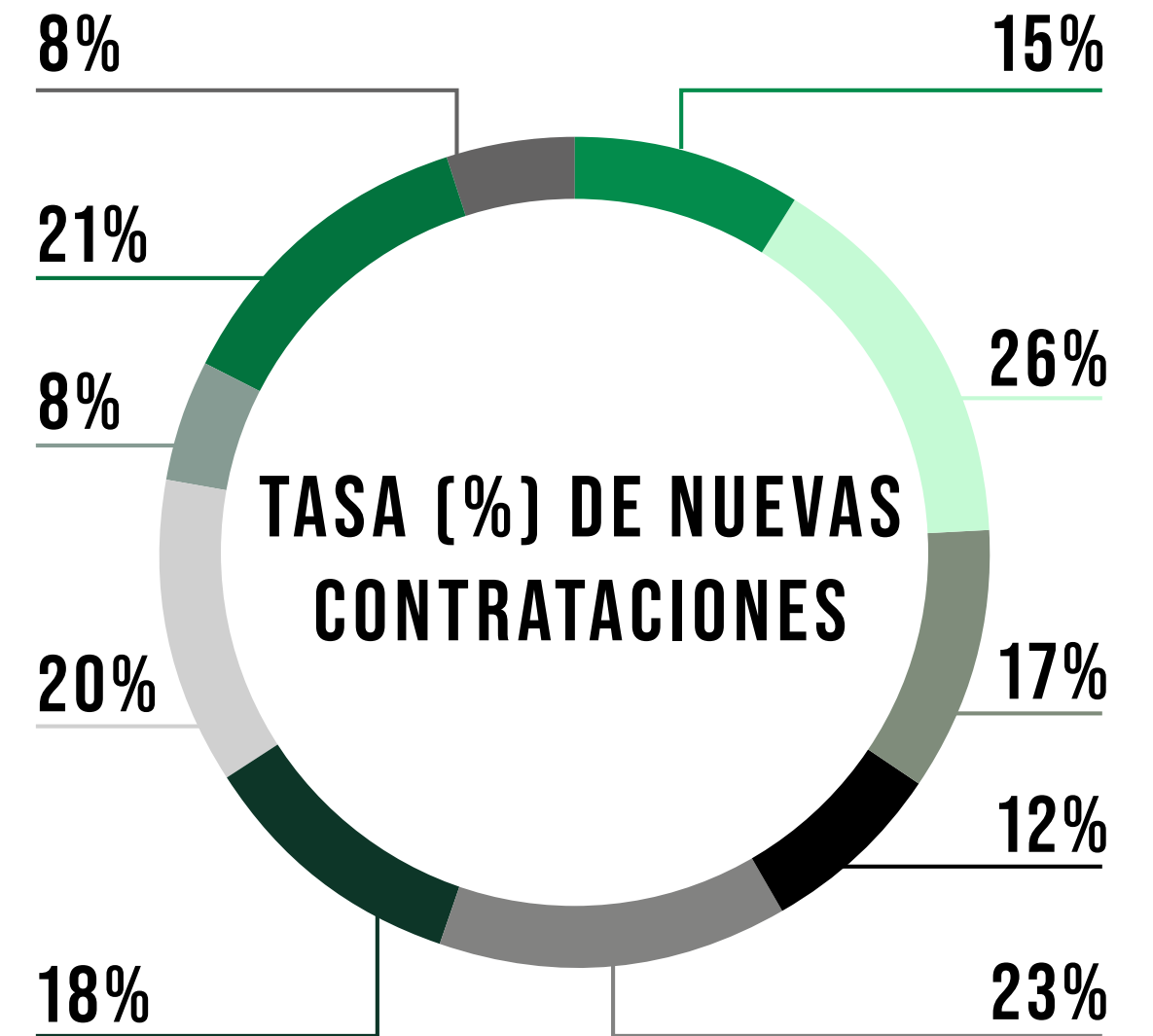
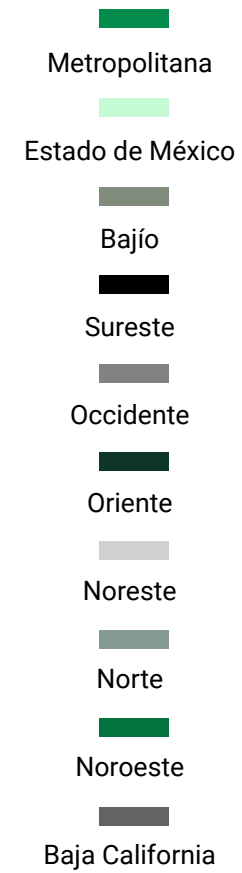
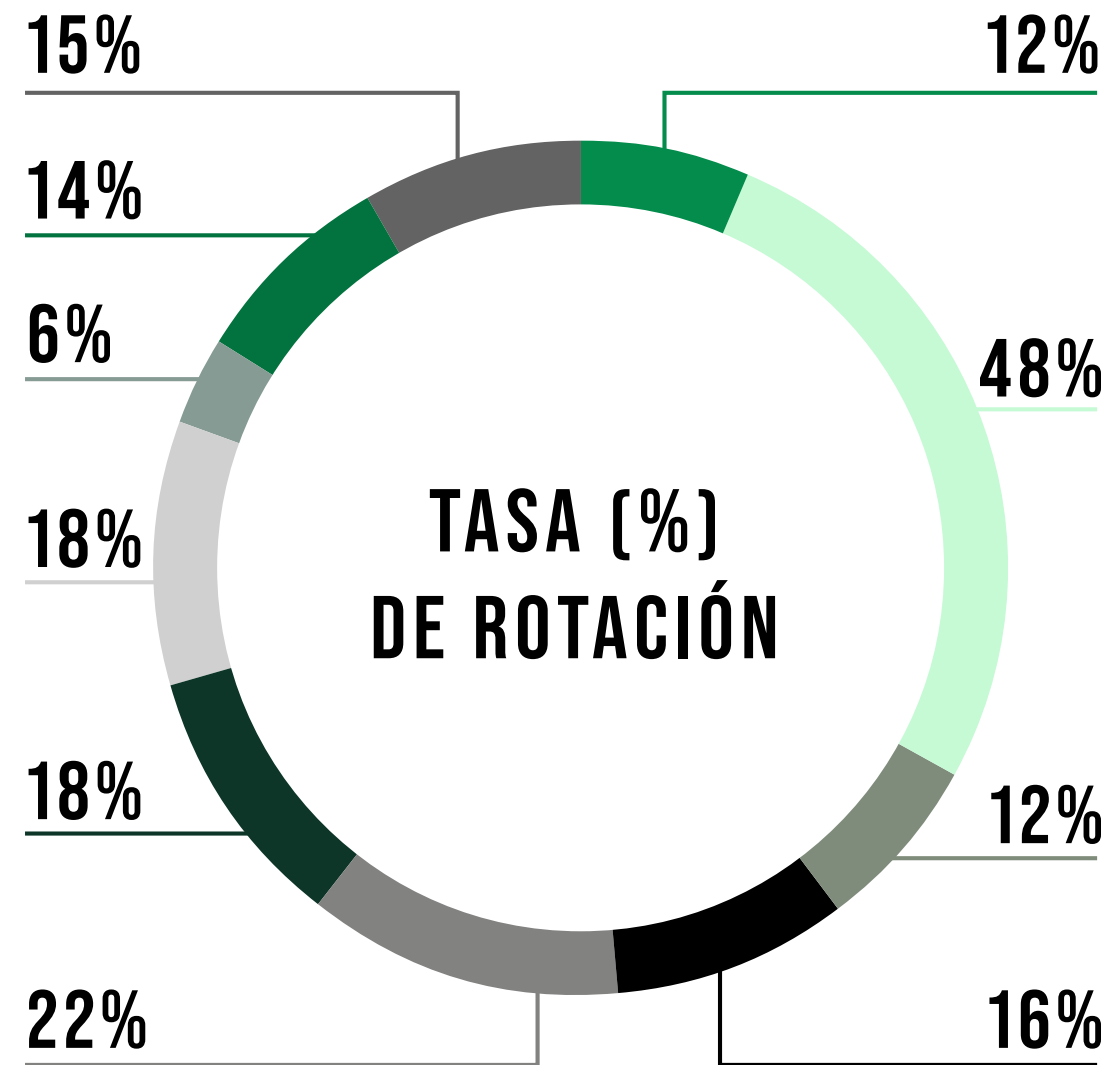


DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN

GRI
401-1, 102-8

Mujeres
Hombres





99.4%

de los colaboradores del Banco son mexicanos y sólo el 0.6% son extranjeros.

Respecto a los cambios en la composición de la plantilla, en 2020 se adquirió la cartera fiduciaria de dos instituciones y con ello a 25 nuevos colaboradores, quienes se integraron de manera orgánica y sin contratiempo gozando desde el primer día de sus beneficios y prestaciones como colaboradores de planta de CIBanco.



EXTRANJEROS

19

- Director
- Gerente
- Administrativos y operativos

NACIONALES

2,998

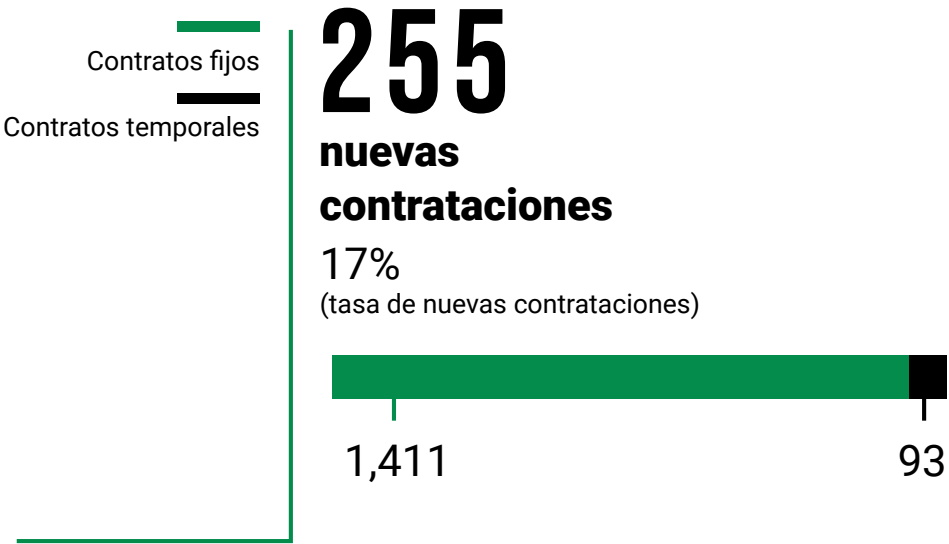
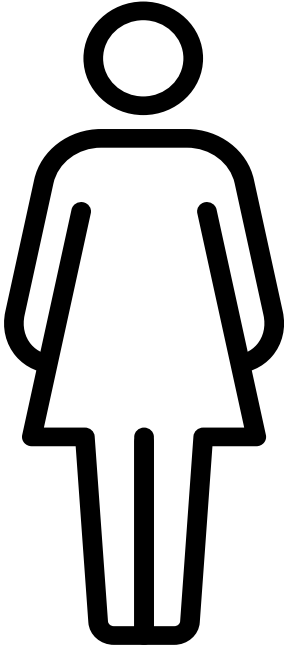
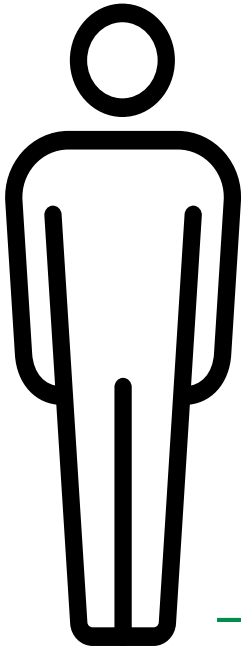
- Directores
- Subdirectores
- Gerentes
- Administrativos y operativos

50% DE LAS CONTRATACIONES AL CIERRE DEL AÑO Y 35% DE LOS CARGOS DIRECTIVOS Y GERENCIALES SON OCUPADO POR MUJERES

CONTRATACIÓN*

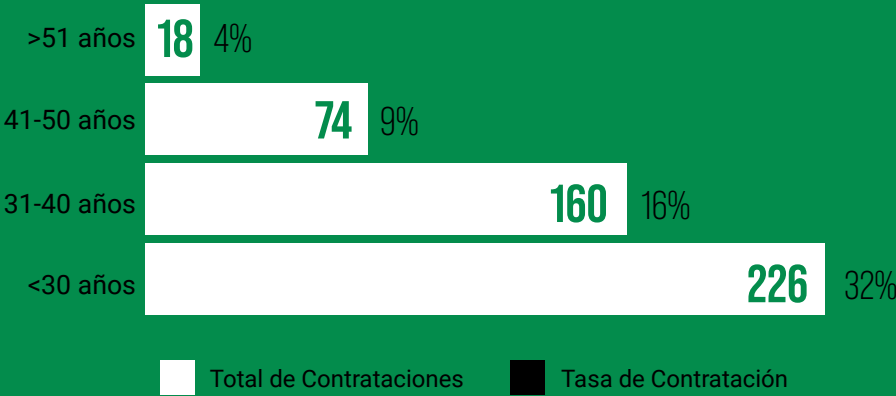
La tasa de contratación general fue del 16%, con una leve reducción frente al año anterior donde se contrataron a 507 personas, mientras que en 2020 se contrataron a 478, es decir 27 menos.

*Formula nuevas contrataciones entre el total de personas en la categoría por género y edad.

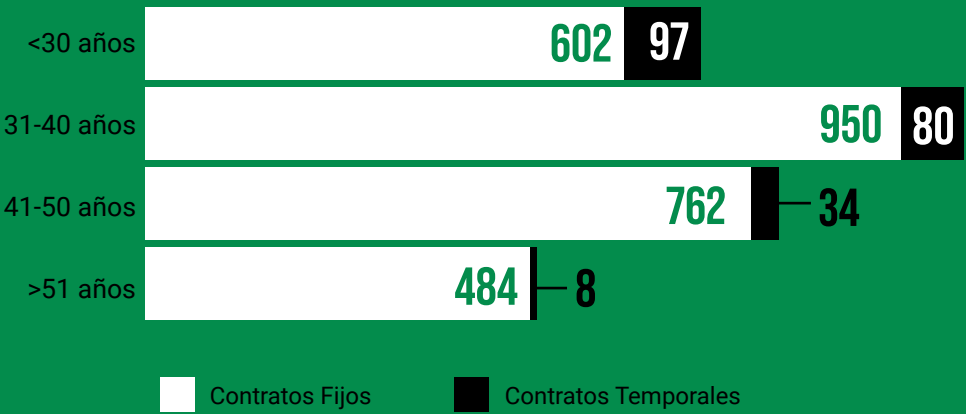


El 93% de los colaboradores tienen contratos fijos, nueve puntos porcentuales más que en 2019, cuando se tenía al 86% de la plantilla bajo este esquema de contratación. Todo el personal con contrato fijo o temporal tiene la misma jornada laboral y tienen el mismo esquema de prestaciones.

TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES 2020



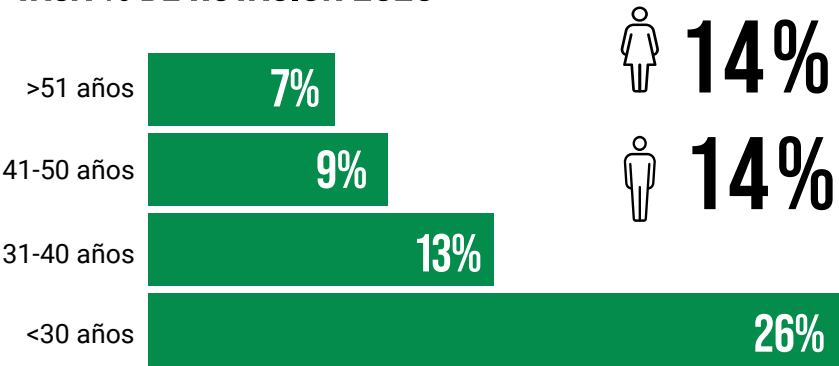
TIPO DE CONTRATACIÓN 2020



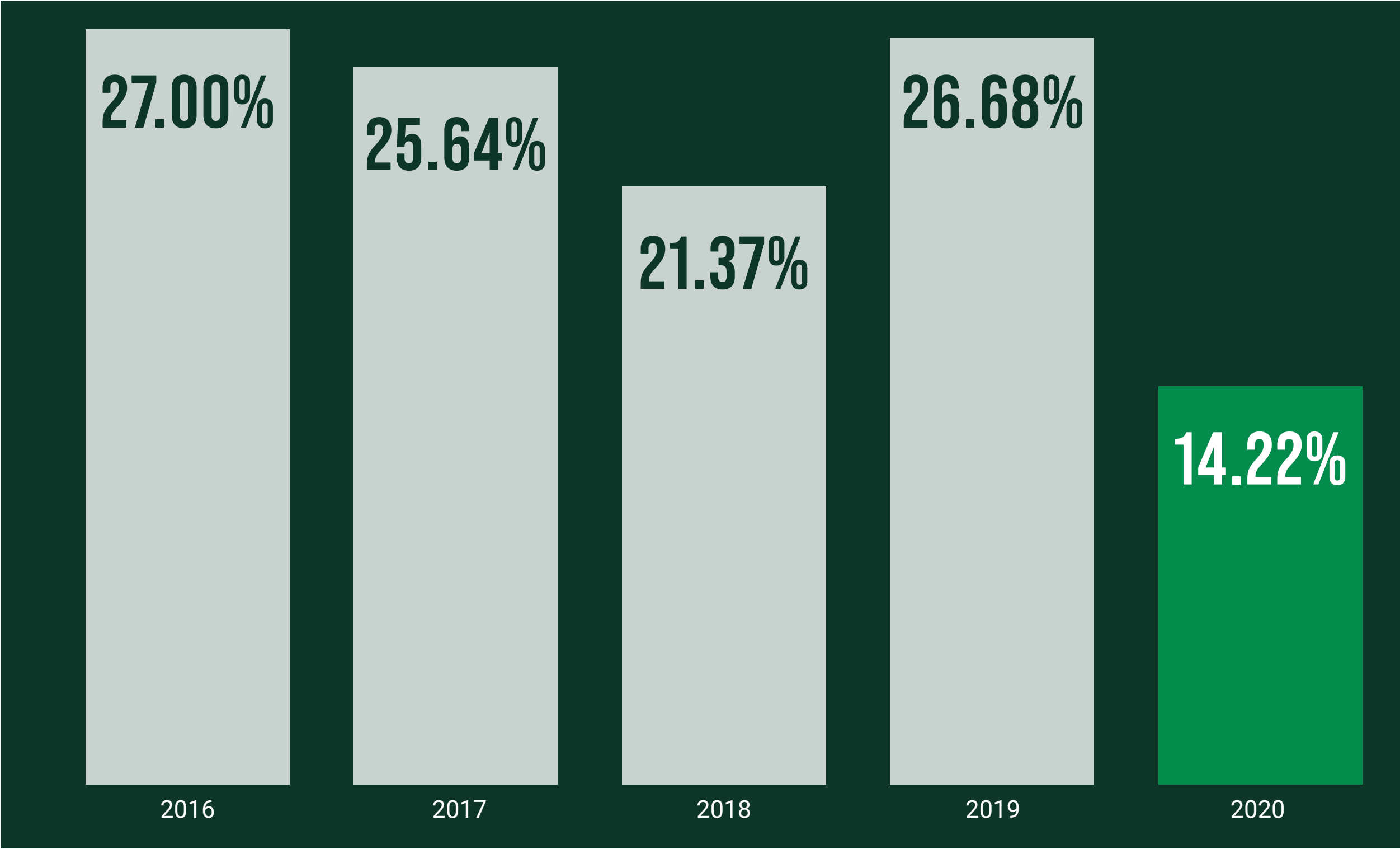
ROTACIÓN*

La rotación anual en 2020 alcanzó cifras récord en reducción llegando al 14%. No existió una diferencia mayor entre la tasa de hombres y mujeres, sin embargo sí en el rango de edad, siendo los menores de 30 años los colaboradores con mayor tasa de rotación: 26%, es decir 12 puntos porcentuales por encima de la tasa general.

TASA % DE ROTACIÓN 2020



*Formula total de bajas entre el total de personas en la categoría por género y edad.



GRI

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

COMPENSACIÓN

CIBanco cuenta con un Comité de Remuneraciones, encargado de implementar y mantener nuestro Sistema de Remuneración para que sea competitivo y de valor para todos los colaboradores.

AGUINALDO

30 días de sueldo por año

VACACIONES

12 días los primeros 4 años

FONDO DE AHORRO

13% del sueldo con tope legal

VALES DE DESPENSA

10% de sueldo con tope legal

VALES DE COMIDA

\$500 pesos mensuales

Nuestro equipo humano es uno de nuestros mayores activos. **Si quieres formar parte haz clic aquí**



Transparentar los mecanismos de retribución es una ley, por ello en nuestro sitio web se puede encontrar toda la información de manera detallada.

Las prestaciones de CIBanco están por encima de las establecidas por ley y aunque en el 2020 muchas de las iniciativas de beneficios y reconocimientos del programa CICALIDAD de Vida se vieron pospuestas por la pandemia y los protocolos de bioseguridad, se mantuvo una comunicación cercana con los colaboradores, brindándoles apoyo y reconocimiento por su labor, un ejemplo fue el reconocimiento por antigüedad, entregado a 163 colaboradores y un obsequio a las madres en su día.

EL PROGRAMA INSTITUCIONAL HOME OFFICE A NIVEL NACIONAL PERMITIÓ QUE EL 66% DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y 45% OPERATIVO TRABAJARA DESDE CASA EN LA PANDEMIA.

<30 años
544

31-40 años
384

41-50 años
380

>51 años
196

12
Directoras

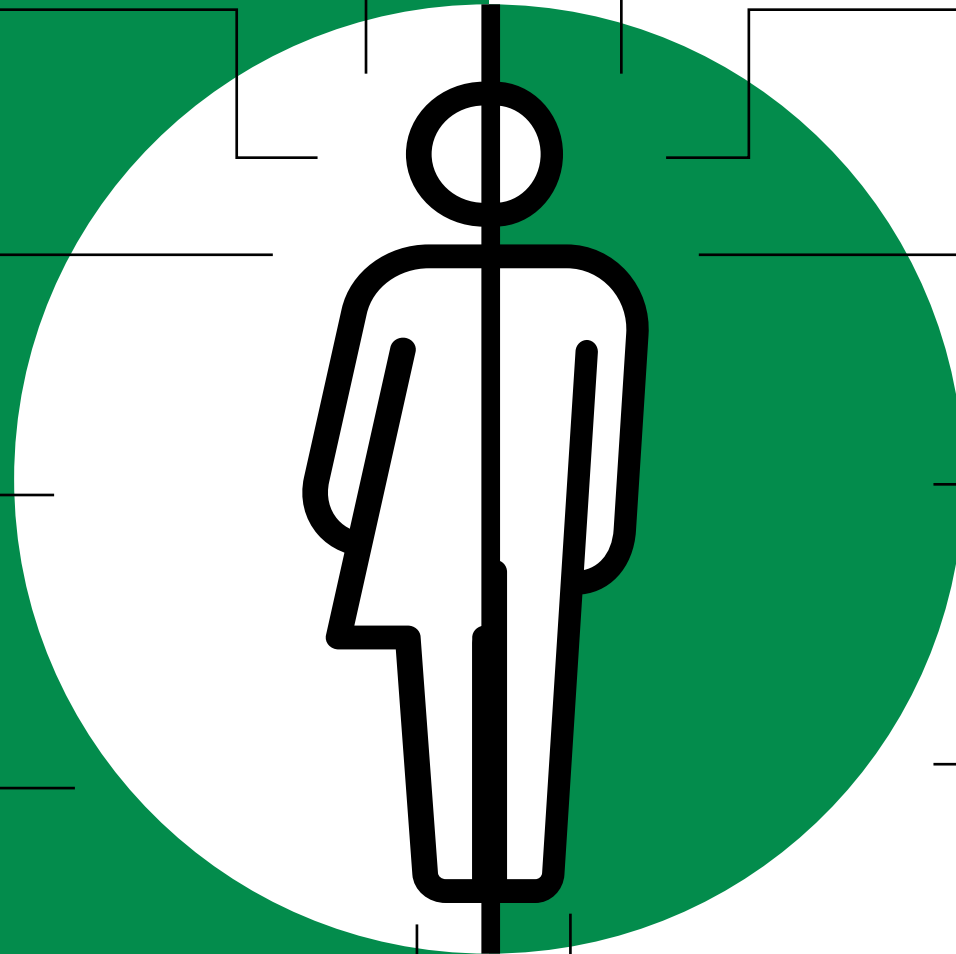
34
Subdirectoras

161
Gerentes

1,297
Administrativos y operativos

7 h
Promedio de horas de formación

5%
Porcentaje con evaluación de desempeño



77
Directores

59
Subdirectores

251
Gerentes

1,126
Administrativos y operativos

9 h
Promedio de horas de formación

13%
Porcentaje con evaluación de desempeño

486
<30 años

315
31-40 años

416
41-50 años

296
>51 años

ACCIONES ANTE EL COVID-19

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL



META 8.8

Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.

2020 quedará asociado para siempre al Covid-19 y la emergencia sanitaria que ha exigido medidas extraordinarias de cuidado y resguardo a todas las economías y personas. CIBanco, en medio de esta situación de incertidumbre, y en un ejercicio de responsabilidad, ha reaccionado de manera decidida para ayudar a contrarrestar los efectos de la pandemia en primera instancia entre Clientes y colaboradores y por ende en nuestra sociedad.

La salud y seguridad de los colaboradores son el pilar clave para la continuidad de negocio ante pandemias, por ello la Dirección Ejecutiva de Capital Humano, Ing. Procesos y Calidad desarrolló un modelo de atención a casos positivos y sospechosos de Covid-19 y protocolos para la gestión y manejo de la crisis sanitaria además de una gran variedad de acciones para prevenir contagios al interior de oficinas y sucursales a fin de salvaguardar la salud de Clientes, usuarios y colaboradores.

Entre las acciones resaltamos:

- Se llevaron a cabo 1,071 protocolos de atención a casos positivos y sospechosos de Covid-19.

EN 2020 NUESTRA OPERACIÓN NO SE DETUVO GRACIAS AL COMPROMISO Y TRABAJO EN EQUIPO DE TODOS NUESTROS COLABORADORES.

- Se crearon comunicados internos sobre la situación actual del Banco, así como una campaña de comunicación interna para mitigar el contagio dentro y fuera del área de trabajo.
- Se instalaron en corporativos y sucursales señalamientos de separación e información puntual sobre el cuidado y protección ante el Covid-19.
- Se creó una línea de comunicación directa con el personal afectado por el Covid-19 24/7 con la finalidad de tener información y control de la pandemia dentro de la Institución, sistema que sigue vigente.
- Se crearon iniciativas para limitar los contactos; por ejemplo se entregaron a fin de año tarjetas de regalos personalizadas para evitar fiestas o intercambios.

- Se instalaron geles antibacteriales y acrílicos de separación en corporativos y sucursales.
- Se mantuvo con gran éxito el modelo de trabajo "Home Office" y al cierre de 2020 el 66% de la plantilla laboral se desempeña con este esquema de trabajo.

La Presidencia del Consejo de Administración implementó un programa de apoyo para la economía no formal, se obsequiaron despensas de manera periódica a personas que trabajan alrededor del Grupo, en la Ciudad de México y regionales, entregando al cierre de 2020 un total de 3,000 despensas.

CAPACITACIÓN

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

La Dirección de Recursos Humanos es la encargada de gestionar los procesos de selección, desarrollo, formación y fidelización del personal en alineación a las necesidades de crecimiento del negocio y la normatividad aplicable.

A través de Planes Anuales de Capacitación desarrollados de forma personalizada para cada área de negocio, la Dirección identifica y gestiona las necesidades de formación. En 2020 los planes cambiaron su método de entrenamiento para adaptarse a la nueva normalidad y llegar de forma virtual a todos los empleados, sin embargo la inversión y horas de formación sufrieron reducciones significativas en número, pero no en nivel de cumplimiento, ya que toda la capacitación normativa se cumplió a cabalidad.

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

LA FORMA DE APRENDER Y EDUCARSE TAMBIÉN CAMBIÓ CON LA NUEVA NORMALIDAD, EN CIBANCO NOS ADAPTAMOS Y PASAMOS A MODALIDAD VIRTUAL A NUESTRO CURSOS Y PROGRAMAS DE FORMACIÓN.

TÉCNICO

Capacitación integral que permite el desarrollo técnico especializado.

5,470
horas de
capacitación

1,429
empleados
capacitados

49%

51%

NORMATIVO

Prevención del lavado de dinero, riesgos, anticorrupción y prácticas de venta.

11,204
horas de
capacitación

3,335
empleados
capacitados

50%

50%

FORMATIVO

Cursos institucionales de inducción, calidad, servicio, ética y diplomado en gerencia técnica.

6,722
horas de
capacitación

1,219
empleados
capacitados

49%

51%

■ Hombres

■ Mujeres

\$4,696,440

Inversión en capacitación

\$609.53

Inversión en capacitación
por colaborador

42,482

Total del horas de
capacitación

13.8 horas

Promedio de capacitación
por colaborador

31

\$2,464,187

Inversión en capacitación

\$388.55

Inversión en capacitación
por colaborador

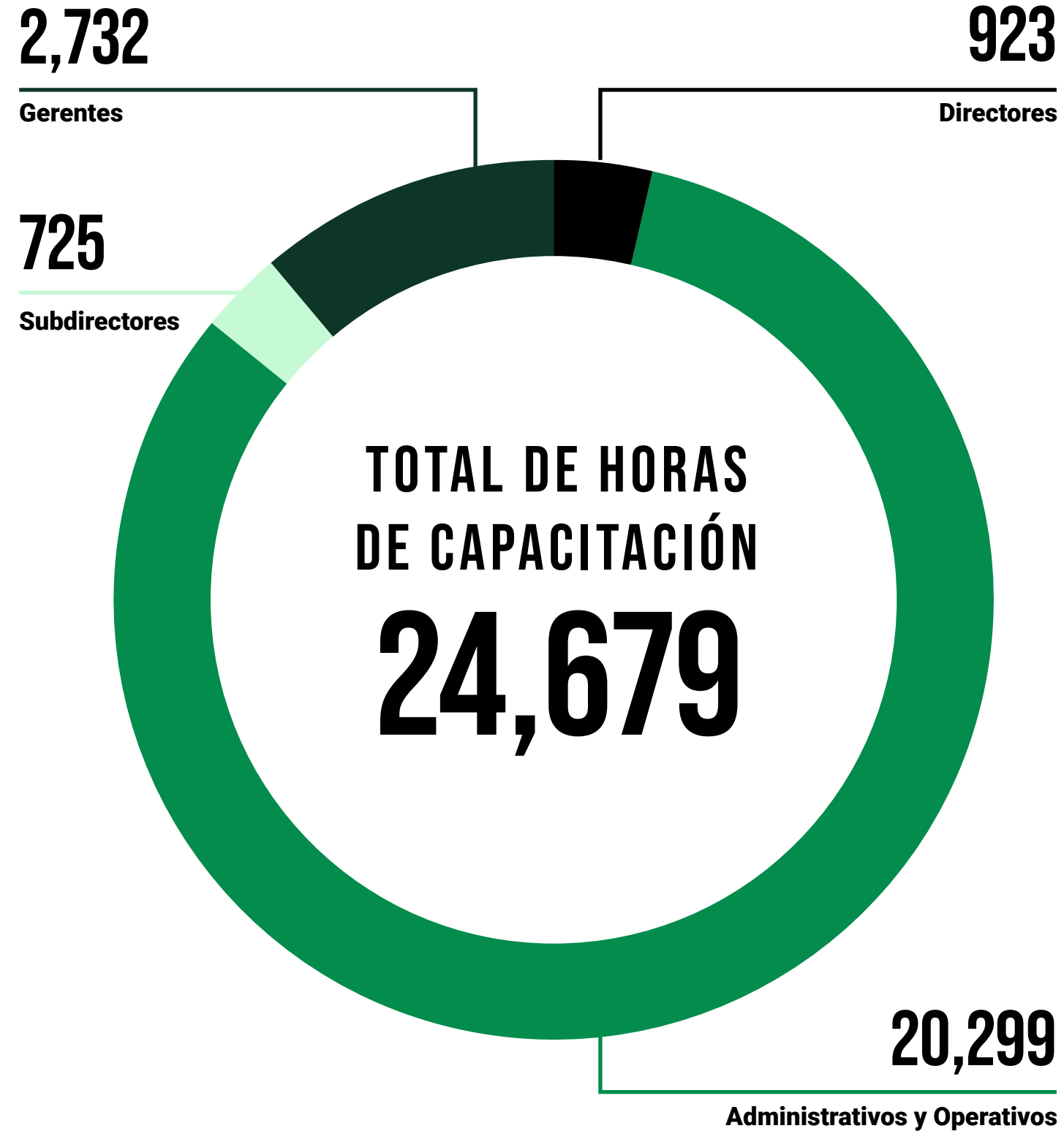
24,679

Total del horas de
capacitación

8.18 horas

Promedio de capacitación
por colaborador

LOS COLABORADORES QUE PARTICIPAN EN LAS CAPACITACIONES EVALÚAN LOS TEMAS PREVIAMENTE EXPUESTOS; LO QUE PERMITE SABER SI SE ASIMILÓ LA INFORMACIÓN DEL CURSO Y ASÍ MEJORAR LOS PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS Y LA CAPACITACIÓN BRINDADA.



EL PERSONAL ADMINISTRATIVOS Y HOMBRES, FUERON LAS CATEGORÍAS CON MAYOR HORAS DE FORMACIÓN EN 2020.

 **11,000**
Total del horas de capacitación

 **13,679**
Total del horas de capacitación

MEJORA CONTINUA DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

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

CIBanco desarrolla la evaluación de desempeño de su personal enfocada a los objetivos de cada área en alineación a la estrategia de negocio anual, al cumplimiento de las metas operativas y son realizadas por los directores de área mediante una escala cuantitativa que compara los objetivos fijados al principio del año y los resultados obtenidos al final del mismo.

Hasta el 2019 esta evaluación sólo se había dado hasta los niveles gerenciales y en 2020 llegó al nivel administrativo, lo que permitió incrementar el número de evaluaciones en un 38% pasando de 205 a 282 evaluaciones, llegando así al 9% del personal con un esquema formal de evaluación de desempeño.

Mujeres
Hombres

EN 2020 LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ALCANZÓ UNA NUEVA CATEGORÍA LABORAL, EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, 3% DE ELLOS RECIBIERON UNA EVALUACIÓN FORMAL DE DESEMPEÑO.



81
Colaboradoras
evaluadas

201
Colaboradores
evaluados





ASUNTOS MATERIALES

Desempeño económico y financiero

Tecnología e innovación en el desarrollo de productos

Satisfacción del Cliente

Gestión de marca y reputación

ECONÓMICO

Servimos a nuestros Clientes haciendo rentable el negocio, innovando con productos y servicios, pero también con la forma de escucharlos y acercarnos.

“UN PRESENTE DONDE AGRADECEMOS LA OPORTUNIDAD DE ACOMPAÑAR DÍA CON DÍA A NUESTROS CLIENTES EN LA EVOLUCIÓN DE SU ESTILO DE VIDA, CON PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS SUSTENTABLES E INNOVADORES, QUE LOS AYUDAN A SUPERAR LOS RETOS QUE NOS IMPONE EL CAMBIANTE SIGLO VEINTIUNO.”



7%

más Clientes
frente al año
anterior.

97%

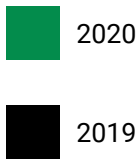
nivel de satisfacción
de Clientes según
encuestas externas.

\$253

millones asciende
la cartera verde
que contribuye a
la reducción de
emisiones.

INDICADORES ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

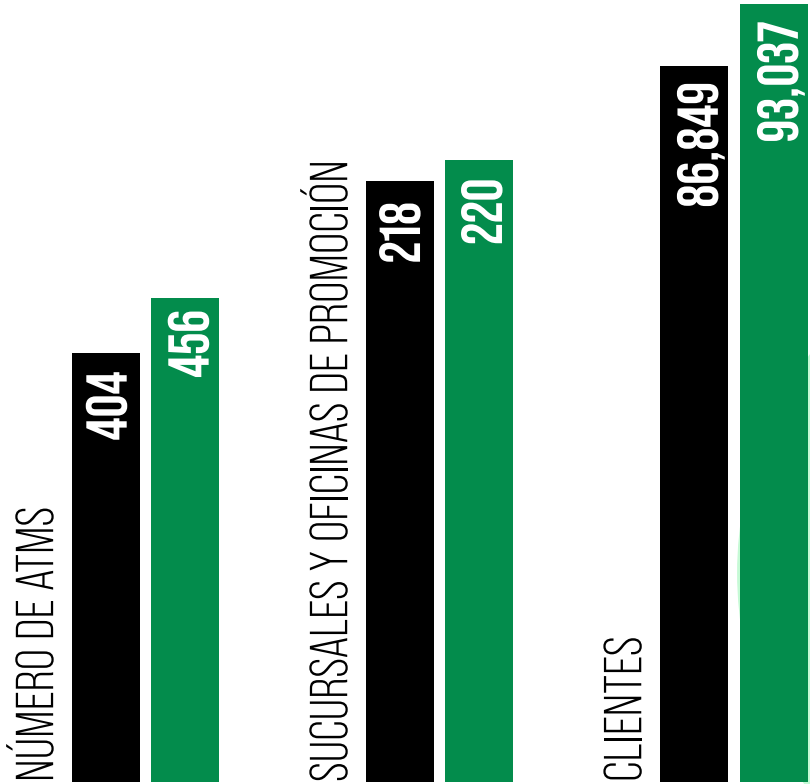
GRI
102-2, 102-6, 102-7, 201-1, 103-1, 103-2 y 103-3



CIBanco es un intermediario financiero flexible, que ha sabido adaptarse a las coyunturas comerciales y sectoriales desde su gestación, gracias a la experiencia del grupo de control como conocedor de nichos de mercado específicos y su capacidad de desarrollar de forma paulatina negocios complementarios que puedan satisfacer las necesidades del público, el mercado y de los propios segmentos en los que participa.

Lo anterior, siempre bajo una ejecución prudential, una estructura solvente y envidiablemente líquida con el objetivo de no poner en riesgo la consolidación de esfuerzos y continuar ganando terreno en el reconocimiento de la prestación de servicios financieros; privilegiando la sustentabilidad como un eje de negocio, en beneficio mutuo de las empresas y de las personas que son atendidas.

NUESTROS ALCANCES EN 2020



83 ciudades y centros turísticos

Con una orientación clara al Cliente por sobre el resto de los componentes de una oferta de esta naturaleza; el compromiso por hacer de los servicios financieros una herramienta importante para que éstos actúen con mayor responsabilidad en torno al cuidado y conservación de su patrimonio, pero también del medio ambiente con el que interaccionan, es fundamental y se ha traducido en la obtención de un perfil de Clientes con mucho menor riesgo y compromiso para hacer frente a sus obligaciones financieras y ambientales, al igual que nosotros.

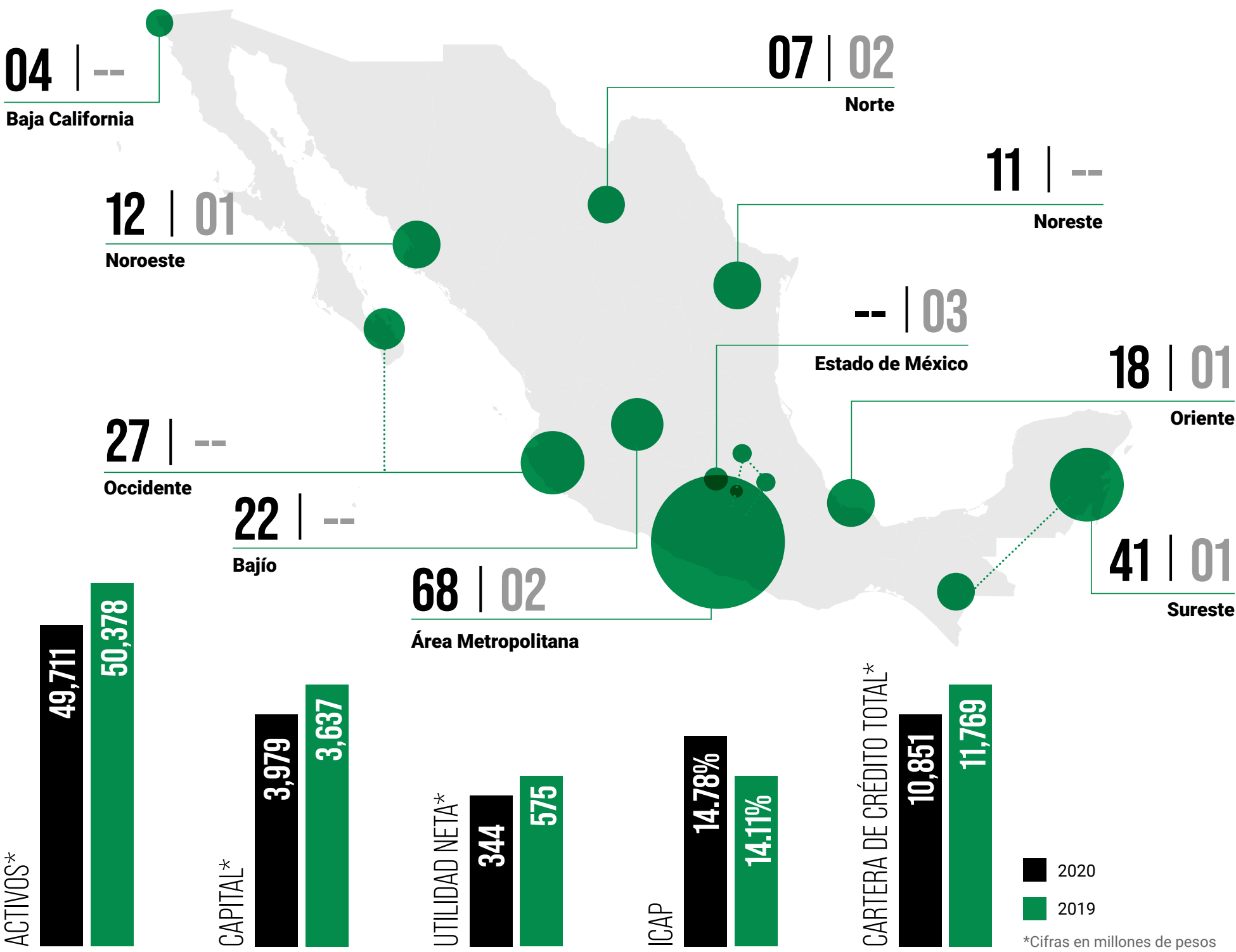
La situación extraordinaria vivida en este año ha implicado adaptar nuestra forma de escuchar para poder estar más cerca de nuestros Clientes y empleados e impulsar acciones de mejora y cambios de forma más ágil, por ello, procesos, medios de atención, productos y servicios se han transformado y seguirán evolucionando para siempre tener al Cliente en el centro de todos nuestro actuar.

GRI 102-4, 102-6 y 102-7

Otra característica fundamental de la estrategia de negocio y desempeño económico de CIBanco es la diversificación de su portafolio de productos apalancados con alianzas y sinergias con un grupo multidisciplinario de vehículos financieros. Los que amplía el nivel de influencia del Banco y su filosofía corporativa.

CIBanco cuenta con la confianza de 93,037 Clientes, de los cuales 84% son personas físicas y 16% empresas. A nivel nacional CIBanco está presente con 220 puntos de atención física (210 sucursales y 10 oficinas de promoción) en 83 ciudades y centros turísticos relevantes. Además, cuenta con 456 cajeros automáticos ATMs, de los cuales 46% son propios y 64% en alianza con terceros.

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



210
Centros
regionales y
sucursales

10
Oficinas de
promoción

PERSONAS

Banca Comercial enfocada para personas de los segmentos A/B

Convenios Gubernamentales para financiar al segmento D

EMPRESAS

Asesoría y Administración
Fiduciaria de grandes emisiones

Banca Empresarial enfocada en Medianas y Grandes Empresas

VALOR ECONÓMICO CIBANCO

GRI
201-1

El valor económico generado equivale a los ingresos de una organización y con ello su forma de generar valor a sus grupos de interés, en el caso de CIBanco equivale a los ingresos por comisiones, intermediaciones e intereses. Estos ingresos se redujeron 11% en 2020 frente al 2019.

El valor económico distribuido es la forma en como CIBanco reparte beneficios económicos en todo su entorno y se representa en los costos operacionales, salarios, beneficios de los empleados, pagos a proveedores y gobierno, en 2020 este valor se redujo en un 29% frente al año anterior.

	2020	2019
Ingreso por intereses	2,671	3,656
Comisiones y tarifas cobradas	631	548
Resultado por intermediación	3,106	3,260
Otros ingresos de la operación	659	550
Valor Económico Generado	7,067	8,014
Gasto por intereses	1,413	2,017
Comisiones y tarifas pagadas	727	736
Gasto por administración	4,189	4,177
Impuesto a la utilidad causado	154	283
Pago de dividendo	n/a	2,011
Valor Económico Distribuido	6,483	9,224
Valor Económico Retenido	584	-1,210

INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRI
102-10

Innovaciones Tecnológicas La tarjeta CIBanco Cash Multicurrency es un producto en el que CIBanco ha sido pionero y ha generado una conciencia importante del uso de los medios electrónicos en lugar del efectivo al salir de viaje y transaccionar con divisas extranjeras. Este producto ha permitido a un enorme número de Clientes disminuir de forma significativa la portabilidad de efectivo; aminorando los riesgos correlacionados y contribuyendo a que el ecosistema de medios de pago sea más robusto y eficiente; buscando que sus alcances se expandan.

El año 2020 significó para CIFondos, un parateguas en el proceso de consolidación y la consecución de objetivos, estabilizando la operación fiduciaria y concluyendo de manera exitosa los procesos de incorporación de los portafolios tanto de “Evercore”, como de “Deutsche Bank” México, para poner a CIBanco a la cabeza del mercado; tomando en cuenta el valor de “Activos en Administración”.

A pesar del desafiante panorama establecido por el Covid-19, el modelo de negocio y el equipo que lo respalda, cobijado por la infraestructura tecnológica, permitieron manobrar bajo una destacada ejecución para integrar nuevos Clientes e incorporación de los portafolios ya mencionados.

El proceso de adaptación ante la contingencia a nivel comercial y operativo de CIFondos implicó reforzar la seguridad del capital humano con el objetivo de mantener la continuidad de negocio, sin modificar el rendimiento colectivo y monitoreando la salud financiera del portafolio de Clientes ante posibles incumplimientos, con una dinámica de comunicación sin precedente; como un distintivo del robusto esfuerzo por mantener un grado de control y atención.

Durante el 2020, CIFondos conservó la misma cobertura geográfica del 2019, por lo que el 10% de los Clientes son del interior de la República, en su mayoría pertenecientes a las

regiones del Noreste, Norte y Bajío, concretamente en los estados de Nuevo León, Jalisco, Nayarit y Sonora. La distribución general en términos de los segmentos atendidos durante 2020, mantiene una demanda natural y la lideran los corporativos con un 87.6%, seguidos de entidades gubernamentales con un 4.8%, Instituciones financieras no bancarias con un 4.7% y finalmente con un 2.9%, entidades bancarias.

Durante el mes de junio 2020 debido a la alta demanda que presentaron los ATMs por usuarios extranjeros se integró un nuevo proyecto de servicio llamado DCC, este servicio permite a Clientes internacionales procesar sus transacciones en la moneda de origen de su tarjeta, sea esta débito o crédito, haciendo la conversión de divisas en tiempo real. El Cliente al procesar la transacción en la moneda de origen de su tarjeta sabe con certeza los cargos que se realizarán de forma inmediata, dando transparencia a la transacción.

**CICASH MULTICURRENCY
TIENE UN SISTEMA DE
AUTORIZACIÓN ÁGIL QUE
PERMITE EN MINUTOS
TENER UN PLÁSTICO
ACTIVO Y LISTO PARA
TRANSACCIONAR.**

BANCA DIGITAL

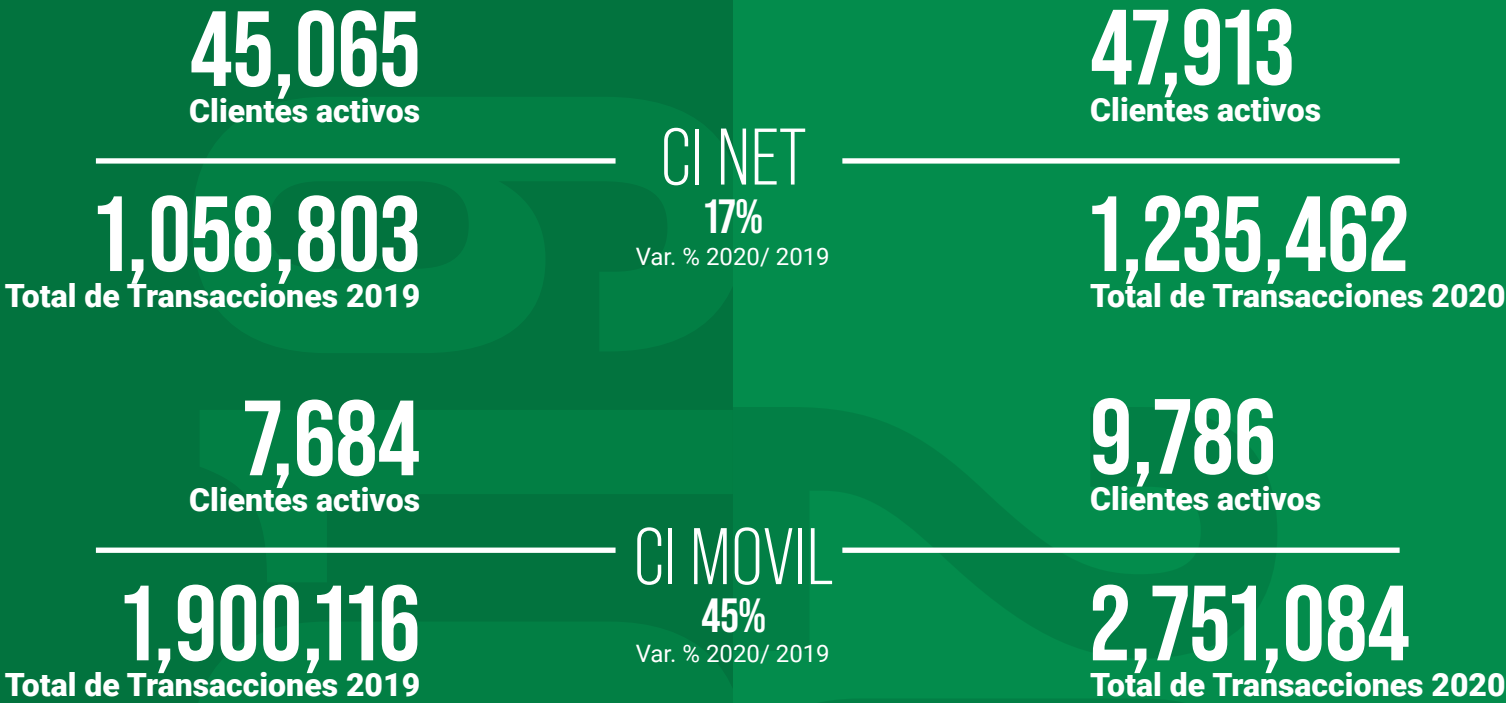
La digitalización de la banca es esencial para la continuidad del negocio, por ello buscamos la mejora continua de nuestras herramientas digitales e innovamos con más servicios. En junio de 2020 se liberó el uso de softtoken en la App CIMóvil, el cual reduce la necesidad de asistir a las sucursales en caso de pérdida o daño del token físico, con softtoken es necesario solo una llamada para revocar y asignar un nuevo softtoken, lo que a su vez reduce el uso de plásticos en los tokens físicos. En tan solo 6 meses fueron migrados 913 Clientes a softtoken, equivalente al 11% de los Clientes activos en la App.

Nuestro nivel de transaccionalidad incrementó de forma significativa gracias a casi cuatro millones de transacciones por medio de cajeros electrónicos por conveniencia, especialmente en el extranjero. Y tal como lo teníamos previsto desde 2019 las transacciones por medios digitales, es decir CINet y CIMóvil, incrementaron en un 17% y 45% respectivamente. Y en alineación a la situación de la pandemia y el distanciamiento social las transacciones por medio de sucursales se redujeron en un 21%.

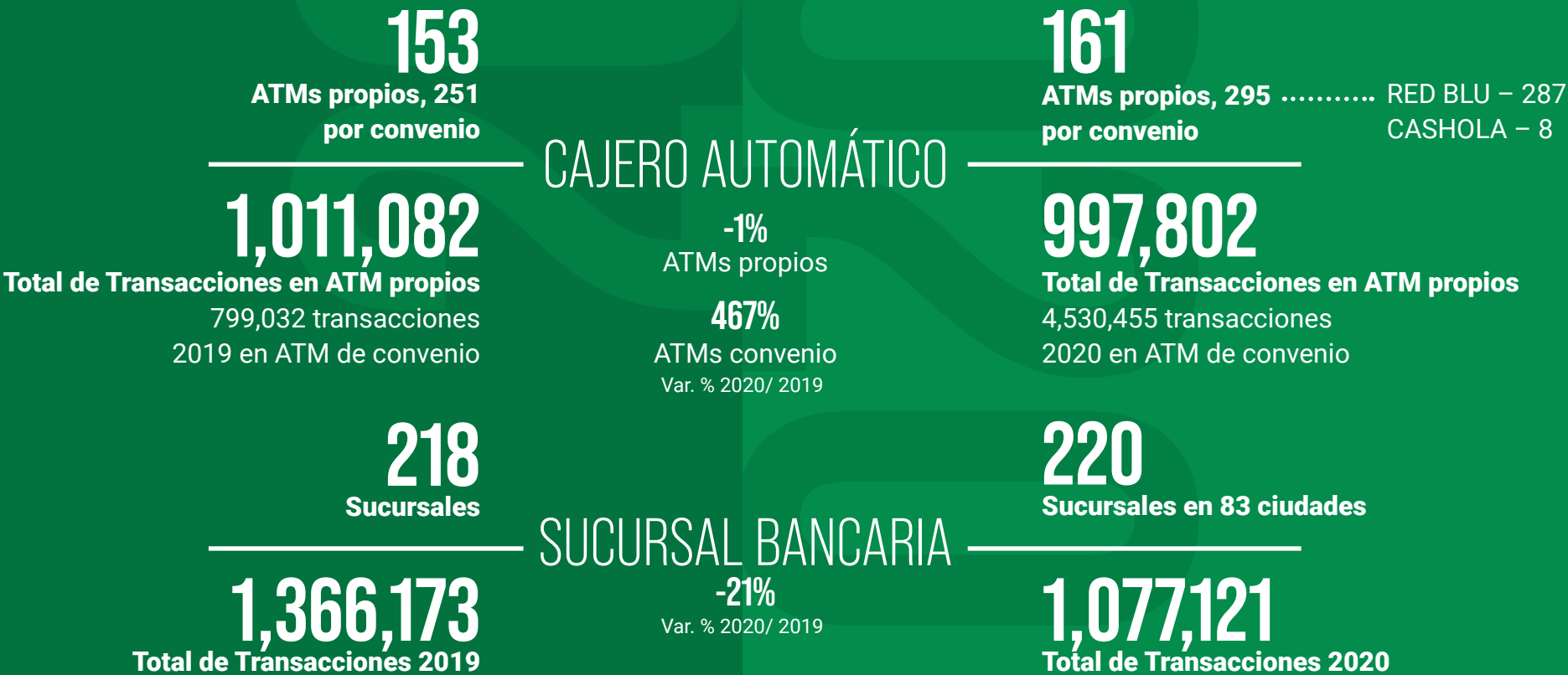
EN JULIO DE 2020 SE HABILITÓ UN NUEVO SERVICIO DE "ENVÍO DE DINERO A DOMICILIO" PARA DARLE A NUESTROS CLIENTES MÁS FACILIDADES Y SEGURIDAD EN EL MANEJO DE SU DINERO.

10,591,924
Transacciones en 2020
vs 6,135,206 transacciones
durante 2019

MEDIOS DIGITALES



MEDIOS TRADICIONALES

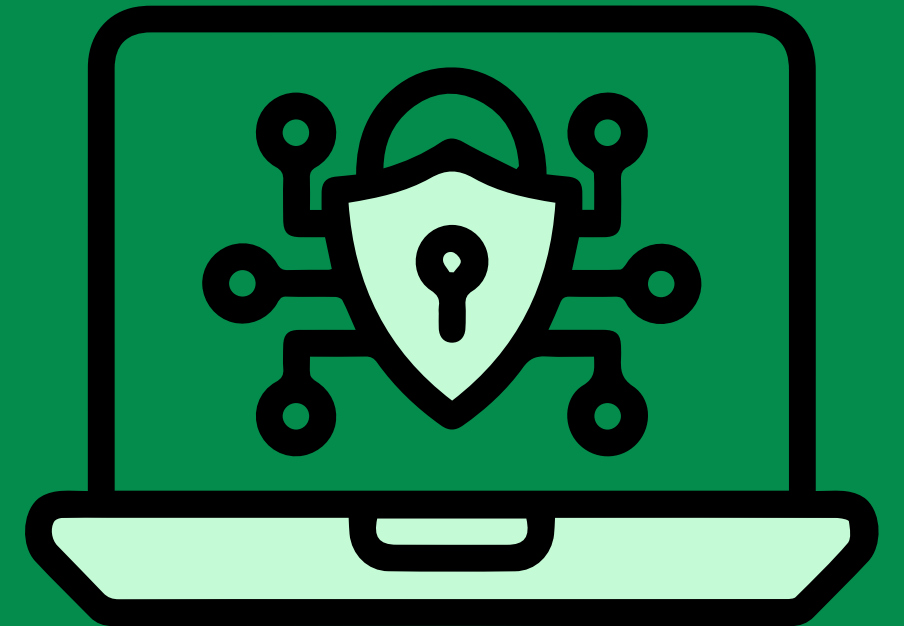


CIBERSEGURIDAD

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia del sector bancario, pero también aumenta los riesgos tecnológicos. En particular, el cibercrimen ha aumentado en volumetría y severidad, especialmente tras la mayor operativa online que se ha producido a raíz de la pandemia. Es por ello, que los ámbitos de la ciberseguridad y la protección de la información ocupan una posición cada vez más destacada en la estrategia y agenda del Comité de Administración Integral del Riesgo, el detalle de las iniciativas del Comité en estos ámbitos está público en el reporte auditado de estados financieros 2020.

En términos generales para hacer frente a amenazas externas que puedan surgir en este ámbito, y asegurar la integridad y confidencialidad de la información, la disponibilidad de los sistemas informáticos y la continuidad del negocio, CIBanco mantiene un seguimiento constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones. Adicionalmente, CIBanco realiza los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a los nuevos retos y mantener los estándares de calidad de la operación y el servicio.

38%
de las transacciones
del Banco se realizan
por medios digitales
en 2020.



CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE

La satisfacción del Cliente es un asunto material para la sustentabilidad del Banco; para su medición y control se desarrollan encuestas y desde 2017, año en que se empieza a reportar su resultado como indicador de desempeño en la materia, se tiene en promedio un 97%. Durante 2020 los resultados fueron:

Ante la emergencia sanitaria nuestra prioridad sigue siendo la satisfacción de nuestros Clientes, por ello se renovaron algunos procesos para estar siempre cerca a pesar de la distancia. Algunos servicios o procesos que solo se ofrecían desde sucursales hoy pueden realizarse desde casa con un solo correo, siempre salvaguardando la información de nuestros Clientes con un proceso de validación de identidad y del mismo correo.



Procedimientos que hoy puedes hacer desde casa:

- Atención de Créditos CIAuto.
- Reposición de Tarjetas.
- Solicitud de Estados de Cuenta.

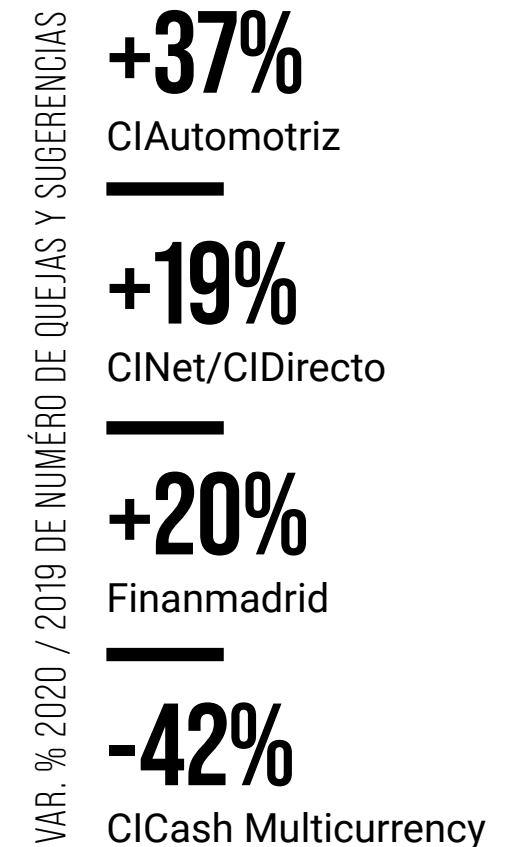
Beneficios:

- Prevenir propagación y contagios.
- Mantener la satisfacción del cliente.

CIBanco cuenta con un correo de Atención a Clientes mediante el cual se reciben las quejas, inquietudes o solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos. El área de Calidad es responsable del seguimiento puntual de cada una de las solicitudes, las cuales se introducen a una matriz con la finalidad de realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de las mismas.

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

En el 2020 las quejas presentadas incrementaron en relación a la necesidad de acceder a servicios regularmente ofrecidos de forma presencial, esta es una situación generalizada en todo el sector financiero ante la crisis sanitaria, por ello se brindaron nuevos medios de acceso digital a servicios regularmente ofrecidos en sucursales y así mantener el nivel de satisfacción y una experiencia de servicios de calidad. Tres productos presentaron una variación significativa en cuanto al número de quejas:



VENTA TRANSPARENTE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos o servicios financieros ofertados por CIBanco, nuevo o ya establecido, cumplen con las disposiciones legales sobre publicidad, promoción, venta y etiquetado que dicta la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) u otros organismos normativos, gracias a la vigilancia y revisión de dichas disposiciones del Comité de Nuevos Productos y Servicios, presidido por el Director General del Banco.

Algunas de las funciones del Comité de Nuevos Productos son:

- Evaluar y aprobar planes de largo y corto plazo que permitan administrar y alinear los recursos de Tecnología de la Información a las estrategias y necesidades de CIBanco.
- Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de los proyectos de alta relevancia.
- Aprobar y vigilar el cumplimiento con las normas y disposiciones relativas a la seguridad de la información.

44% DE INCREMENTO EN EL NÚMERO DE SEGUIDORES EN REDES SOCIALES, UN MEDIO UTILIZADO PARA PROMOCIONAR Y BRINDAR CONSEJOS E INFORMACIÓN FINANCIERA DE UTILIDAD.



MARKETING

La promoción de servicios y productos financieros de CIBanco está alineada a las disposiciones legales vigentes en el sector y sus entidades regulatorias: la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), el Banco de México (Banxico) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Los patrocinios que gestiona CIBanco a través del área de marketing tienen un enfoque deportivo y buscan el posicionamiento de la marca entre su público objetivo. En 2020 como en años anteriores se patrocinó La Etapa México y el Torneo de Golf León, aunque algunos eventos fueron pospuestos por la pandemia, CIBanco mantuvo su apoyo para garantizar la continuidad de estos eventos y la promoción del deporte.

También en 2020 se entregó el primer donativo resultado de la venta de la tarjeta de crédito CIBank Pink, el primer producto con causa social del Banco que busca apoyar a

mujeres con cáncer, a través del apoyo económico a fundaciones de primer piso con dicho objeto social. CIBank Pink se lanzó en 2019 con la promesa de donar USD \$10 por cada tarjeta vendida.

Las campañas promocionales de CIBanco tienen el mismo objetivo y medio de gestión que los patrocinios, pero se difunden a través de redes sociales, en 2020 se abrieron dos nuevas redes: LinkedIn e Instagram, permitiendo alcanzar cifras récord en seguidores pasando de 46,631 en 2019 a 66,974 en 2020, lo que significó un incremento del 44%.



PRODUCTOS VERDES



META 7.2
Aumentar la proporción de energía renovable.

Día con día miles de personas y empresas confían en CIBanco para proteger y hacer crecer su patrimonio frente a las cambiantes tendencias y retos del siglo veintiuno, por medio de productos y servicios financieros sostenibles que les permite alinear la rentabilidad de sus finanzas con un impacto positivo en el medio ambiente.

Productos como CIPanel Solar y CIAuto Verde impactan en la reducción de emisiones, e impulsan el consumo responsable de recursos. Utilizar tarjetas biodegradables y ofrecer con Cuentas Sustentables que otorgan beneficios tanto a Clientes como a nuestro entorno le permiten a CIBanco privilegiar y promover la sustentabilidad como eje de negocio.

Al cierre de 2020 la cartera de crédito total del CIBanco llegó a \$10,581 millones, de la cual 2.3% fue una cartera verde es decir \$253 millones fueron créditos verdes (CIAuto Verde y CIPanel Solar) que generan beneficios directos e indirectos al medio ambiente. Nuestros productos servicios más representativos son:

CIAUTO VERDE

Es un crédito que privilegia con tasas preferenciales el uso de automóviles de bajas emisiones. Un automóvil es considerado de bajas emisiones cuando no supera los 180 gr de CO₂/km. CIBanco otorga estos créditos a las personas que opten por un coche cuyo promedio de emisiones sea 153 gr de CO₂/km o menos.

623
Créditos otorgados en 2020

\$147,866,147
Cartera total

9,880
Créditos otorgados entre 2012 - 2020

- **Impulsa y reconoce a los consumidores responsables.**
- **Reducción de emisiones por menos consumos de gasolina.**

CIPANEL SOLAR

Este crédito facilita a hogares y empresas el uso de paneles solares para el autoabastecimiento de energía y obtener beneficios económicos a mediano y largo plazo. La garantía promedio de las instalaciones es de 20 a 25 años y con el ahorro en energía eléctrica, quien adquiera los paneles solares tendrá el retorno de la inversión en aproximadamente 5 años.

504 | **14**
Créditos otorgados a personas físicas | Créditos otorgados a personas morales

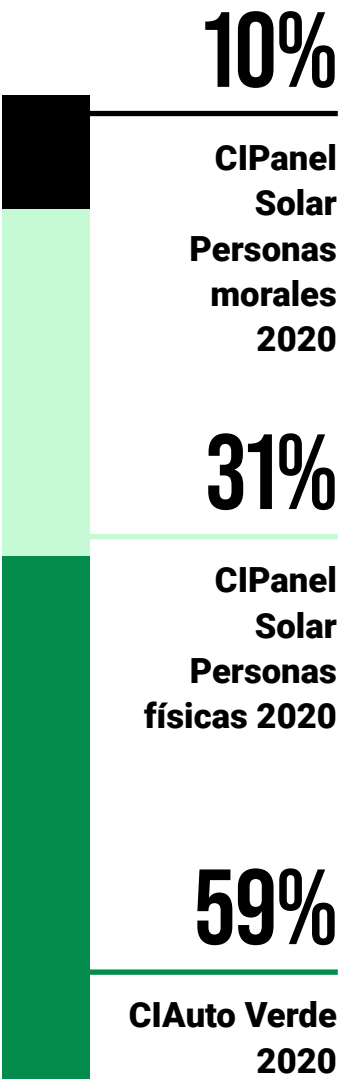
\$78,996,146
Cartera total personas físicas

\$25,958,614
Cartera total personas morales

2,092 | **14**
Créditos otorgados a p. físicas entre 2012 - 2020 | Créditos otorgados a p. morales entre 2012 - 2020

- **Más hogares y empresas con consumo eficiente y responsable de energía.**
- **Reducción de emisiones por menos consumos de energía.**

CARTERA VERDE CIBANCO 2020 (\$ 253 MILLONES)





100% DE LA TARJETAS DE CIBANCO SON DE BIOPVC CONTRIBUYENDO AL ODS 11 DE CIUDADES SUSTENTABLES CAPACES DE REDUCIR EL IMPACTO DE SUS DESECHOS Y CONTAMINACIÓN.

TARJETA BIODEGRADABLE

Las tarjetas entregadas a los Clientes de CIBanco están elaboradas a partir de BioPVC, es decir, un tipo de PVC 100% oxo biodegradable, que después de cumplir su ciclo operativo permiten que la tarjeta tenga una degradación más amigable con el entorno y no genera gas metano, incluso en un ambiente sin oxígeno. Al cierre de 2020 en total se entregaron 119 mil tarjetas, crédito y débito.

CICUENTA SUSTENTABLE

Es una cuenta que ofrece beneficios en inversiones a sus Clientes, quienes a su vez reciben sus estados de cuenta de forma digital y con esto reducen el uso de papel e impresiones. El total de cuentas sustentables al cierre del 2020 fue de 6,062 cuentas.

Metas



META 11.6

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



ASUNTOS MATERIALES

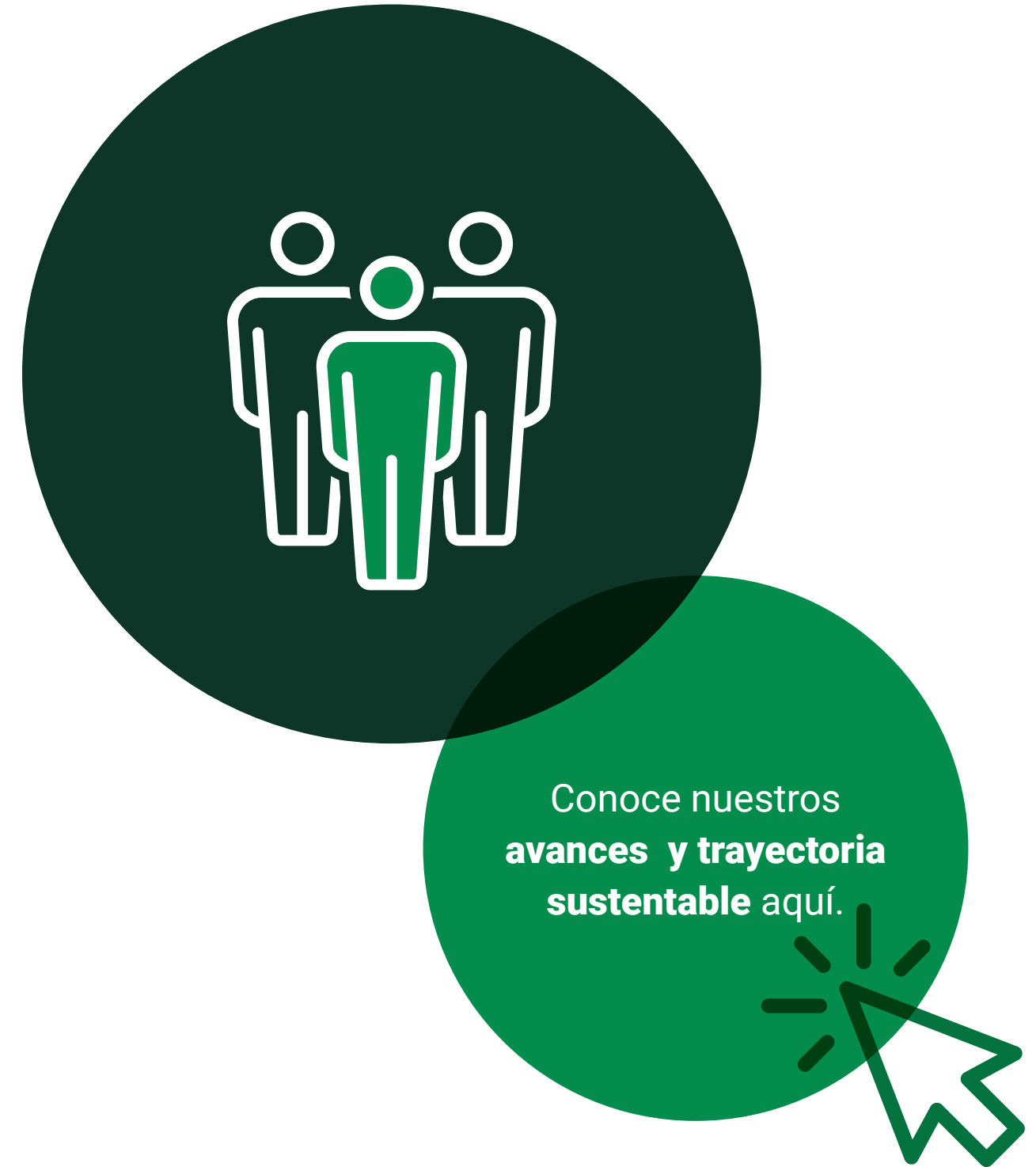
Inversión social

Adaptación a cambios regulatorios

SOCIEDAD

Somos conscientes de que nuestras inversiones tienen impactos que trascienden a los estados financieros y permiten contribuir al bienestar de nuestros empleados y sus familias, de aliados comerciales y sociales, y de nuestras comunidades para impulsar el máximo potencial de México con libertad y estabilidad.

“UN PRESENTE INCLUYENTE, DONDE NOS ASUMIMOS COMO CIUDADANOS DEL MUNDO Y CONTRIBUIMOS AL BIEN COMÚN”



**FUNED Y FUNDACIÓN
ALMA DOS NUEVOS
ALIADOS SOCIALES
EN 2020.**

99%

**de los proveedores
son nacionales.**

**ESTAMOS ADHERIDOS
A SIETE DIFERENTES
INICIATIVAS NACIONALES
E INTERNACIONALES DE
SUSTENTABILIDAD.**

INVERSIÓN SOCIAL

6,613,181
Donativos totales
durante 2020

2,046,495
Donativos de vinculación
comunitaria

2,173,979
Donativos para aliados
sociales

2,392,707
Patrocinios con causa

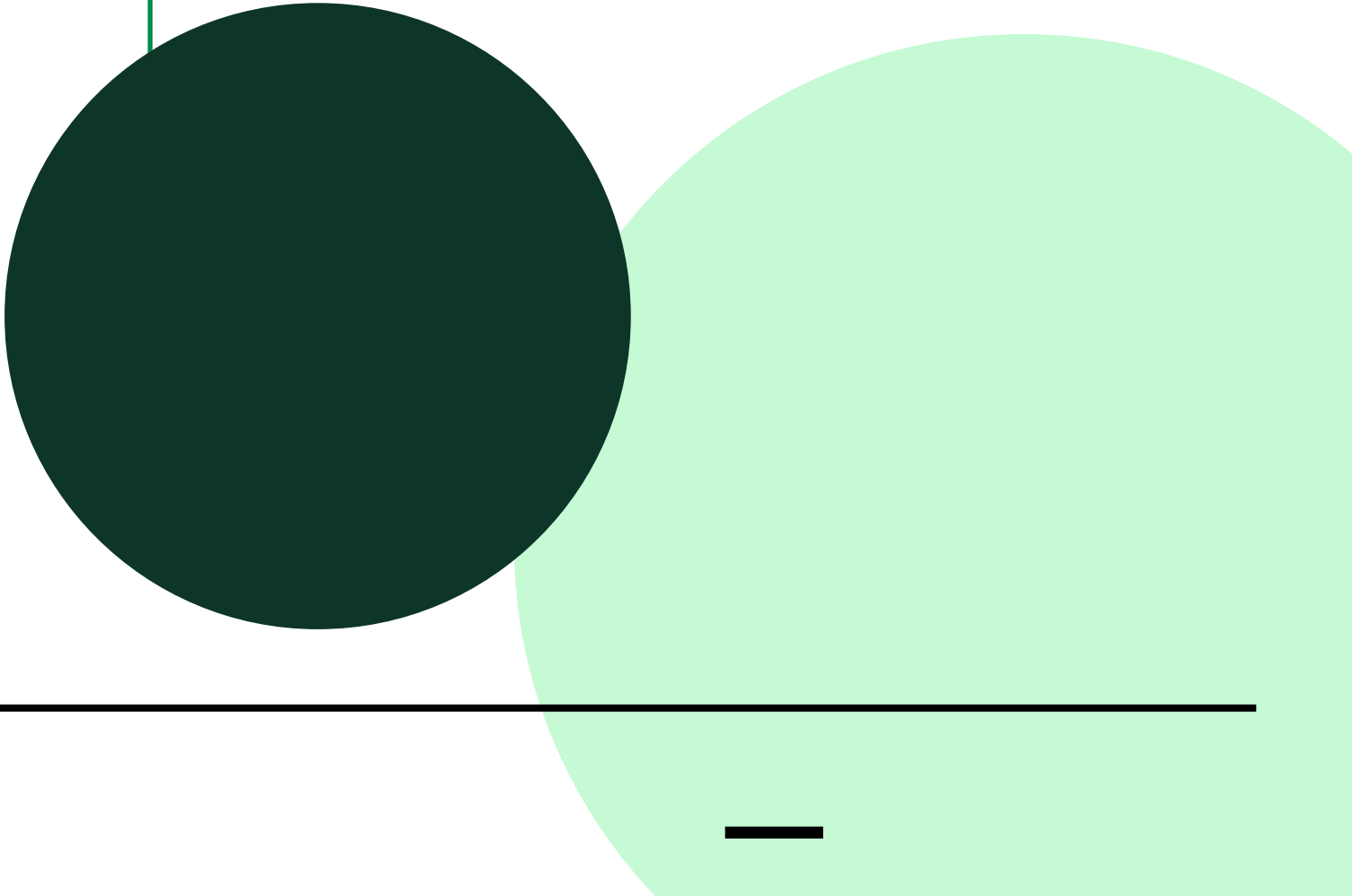
Por medio de aliados sociales CIBanco gestiona recursos para apoyar iniciativas de carácter social en alineación a la filosofía y valores empresariales. Desde 2017 empezamos con un proceso para identificar el impacto de estas contribuciones por medio de un cuestionario, que es resuelto por aquellas instituciones que son apoyadas con donativos o patrocinios sociales cada año; gracias a este seguimiento podemos consolidar relaciones de transparencia, apoyo y control que permiten visualizar el impacto social que como empresa estamos generando en nuestra comunidad.

DONATIVOS DE VINCULACIÓN COMUNITARIA

En este ámbito se incluyen todas las donaciones que se hacen para responder a las demandas de vinculación social que se presentan a CIBanco por parte de organizaciones sociales locales, sus fines son diversos pero en gran parte están enfocadas a resolver emergencias temporales, un ejemplo en 2020 fue el apoyo de \$1.3 millones entregado al DIF del estado de Tabasco, que consistió en equipamiento de salud e higiene personal. Estos donativos no son recurrentes y no se da un seguimiento en el largo plazo, por su carácter filantrópico. En 2019 este rubro cobró importante protagonismo por el aporte de \$6.9 millones para la modernización y acondicionamiento del Centro Paralímpico Mexicano de la CONADE.

PATROCINIO CON CAUSA SOCIAL

Este segundo ámbito de la inversión social se enfoca al Deporte, como detonador de bienestar y desarrollo social, este enfoque también se comparte con los patrocinio de carácter publicitario, la diferencia radica en que este patrocinio se otorga a organizaciones sin fines de lucro, quienes a través de la promoción del deporte impulsan causas sociales. Los eventos deportivos por la pandemia se cancelaron en gran parte, pero CIBanco mantuvo su apoyo para dar continuidad y respaldo a dichas iniciativas sociales un ejemplo de esto fueron las Copas Anáhuac.



DONATIVOS PARA ALIADOS SOCIALES

En este último ámbito, pero no menos importante, están los apoyo a aliados sociales que son aquellas organizaciones civiles sin ánimo de lucro, a los cuales se apoya de forma individual o gremial por la alineación de su causa social a los principios e intereses sociales de CIBanco. A diferencia de los donativos de vinculación comunitaria, los donativos a aliados se le hace un seguimiento de impacto y son recurrentes. Este año integramos dos nuevos aliados, conocelos:

FUNDACIÓN ALMA

En 2019 se lanzó la tarjeta CIBash Pink y gracias a la venta de las misma se apoyó a la Fundación Alma cuya visión es: Construir y reconstruir vidas a través de programas de educación para la detección oportuna de cáncer de mama desde edades tempranas y la realización de cirugías de reconstrucción mamaria en pacientes sobrevivientes, reduciendo así la tasa de mortalidad por este padecimiento en nuestro país.

Proyecto Financiado

Impresión y difusión del libro “El brasier de mamá”

Descripción del proyecto

Con el apoyo del DIF Nopaltepec la Fundación Alma entregó ejemplares del libro “El brasier de mamá” con la finalidad de informar, orientar y sensibilizar a la sociedad sobre qué es el cáncer de mama y como detectarlo con la autoexploración. Un análisis de impacto de la Fundación Alma ha identificado que por cada libro que entra a un hogar, este es leído por al menos 5 personas.

Monto de apoyo en 2020

\$145,270

Personas beneficiadas

450 beneficiarios, equivalente al número de ejemplares entregados a la población infantil y adolescente del municipio de Nopaltepec y sus poblados aledaños: San Felipe Teotitlán y San Miguel Atepocho.

FUNED

CIBanco a través de sus aliados sociales busca contribuir al presente y futuro de México, y el medio más eficiente para lograrlo es la educación. En alianza con Funed se promueve a la educación superior como herramienta para forjar una sociedad competitiva y resolver los retos que enfrenta México.

Proyecto Financiado

Funed integra en su esquema de apoyo a universidades internacionales, el CONACYT e instituciones que como CIBanco buscan desarrollar el talento mexicano. Las becas que se otorgan apoyan a los jóvenes para gastos académicos, manutención y viajes.

Descripción del proyecto

Se patrocinó a una persona para cursar una maestría, fuera del país, en el ámbito de la sustentabilidad.

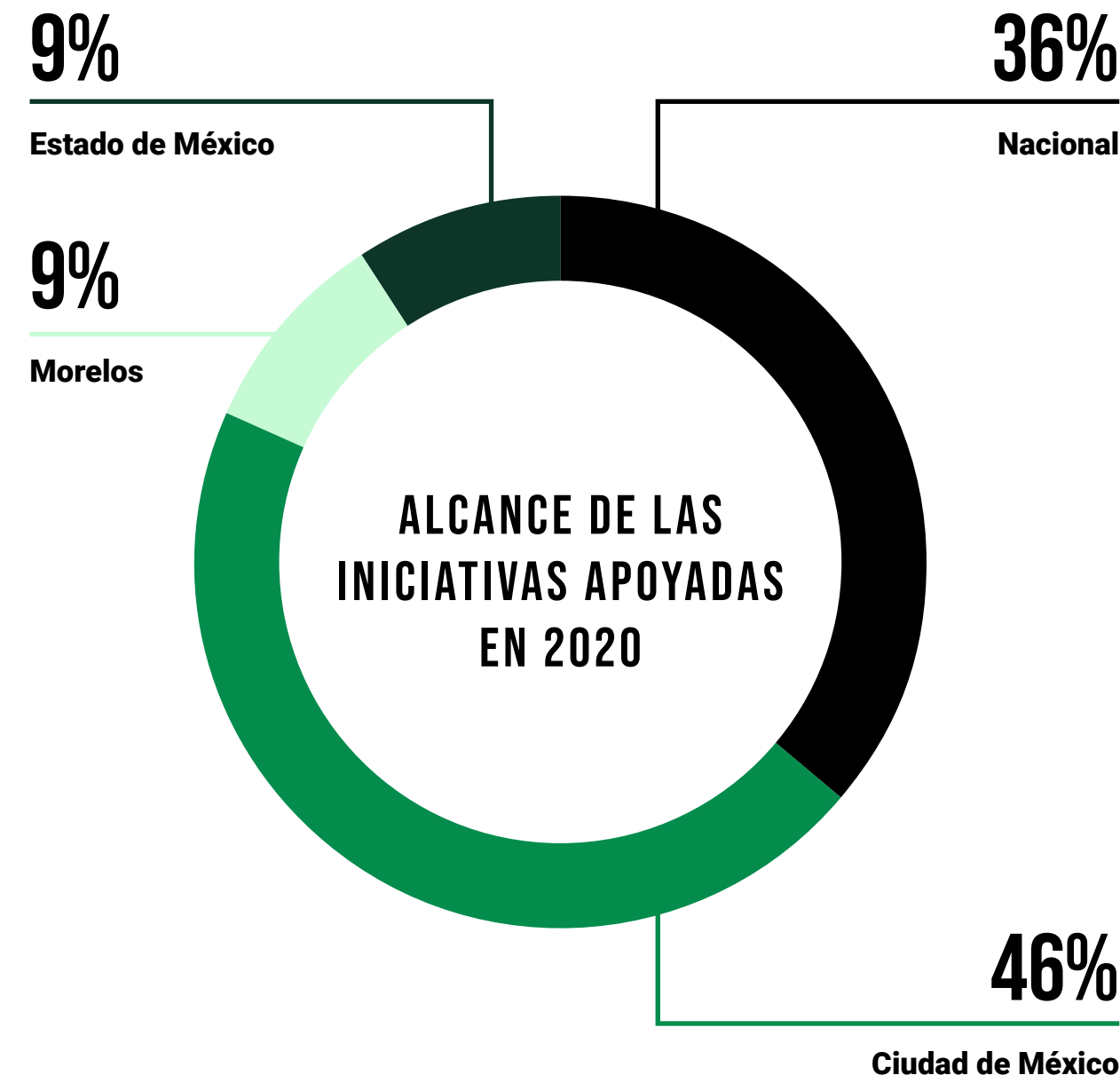
Monto de apoyo en 2020

\$187,060

EL 46% DE LAS INICIATIVAS APOYADAS EN 2020 TUVIERON ALCANCE EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

Los beneficiarios de las iniciativas sociales en 2020 fueron 7,073 niños y jóvenes, un poco más de los casi 4,000 beneficiarios del año pasado, los cuales fueron apoyados con iniciativas de educación, cultura, recreación y bienestar, en toda la república mexicana, y principalmente en la Ciudad de México. La distribución de la inversión y beneficiarios se puede observar a continuación:

COPAS ANAHUAC		GRUPO DE LOS 16	
\$675,000		\$400,000	
Inversión 2020		Inversión 2020	
720		N/R	
Beneficiarios		Beneficiario	
FUNDACIÓN BÉCALOS		UNA NOCHE DE ARTE	
\$200,000		\$200,000	
Inversión 2020		Inversión 2020	
18		N/R	
Beneficiarios		Beneficiarios	
FUNDACIÓN ALMA		FUNDACIÓN BECAR	
\$145,270		\$143,000	
Inversión 2020		Inversión 2020	
450		15	
Beneficiarios		Beneficiarios	
FUNDACIÓN QUIERA		FUNED	
\$119,095		\$187,060	
Inversión 2020		Inversión 2020	
104		1	
Beneficiario		Beneficiario	
JUGUETÓN		SAVE DE CHILDREN	
\$60,000		\$33,298	
Inversión 2020		Inversión 2020	
5,762		N/R	
Beneficiarios		Beneficiarios	
RED FAMILIA		FUNED	
\$11,256		\$187,060	
Inversión 2020		Inversión 2020	
3		1	
Beneficiario		Beneficiario	



CADENA DE VALOR

GRI
102-9, 102-10



META 17.16
Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles.

La composición y distribución de nuestra cadena de suministro en 2020 no cambió de forma significativa, incluso ante la contingencia por el Covid-19. El objetivo de las compras, además de satisfacer las necesidades operativas, es generar relaciones de largo plazo, productivas y de mutuo beneficio con cada uno de los proveedores que conforman la cadena de suministro.

Los productos y servicios que ofrecemos los concebimos, gestionamos y distribuimos con el objetivo de generar el menor impacto al medio ambiente, un ejemplo claro es el plástico biodegradable de nuestras tarjetas.

Generamos valor a nuestra cadena de suministros enmarcando nuestros procesos de licitación, selección, contratación, y homologación en la calidad y la sustentabilidad de la relación, por ello es que nuestros proveedores cuentan con certificaciones alineadas a la sustentabilidad, según su campo de acción, es relevante. Somos conscientes de que nuestros proveedores son generadores de empleo y desarrollo económico, por ello buscamos que nuestros principios trasciendan a la relación comercial y se vivan a través de la misma.

LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES BUSCAN QUE ESTOS MUESTREN SU COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL SEGÚN SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.

En 2020 el gasto ejercido en compras incrementó en un 13% pasando de \$1,569 millones en 2019 a 1,803 millones en 2020. Y nuestra cadena de suministro estuvo compuesta por 4,347 proveedores, 99% nacionales y 1% extranjeros. En similares proporciones se distribuyó el gasto en compras, 97% fueron compras nacionales y 3% extranjeras.

97%
del gasto en compras
generan desarrollo
económico y empleo
en México.

CIUDADANO CORPORATIVO RESPONSABLE

Incidir positivamente en nuestro entorno es el fin de cada acción o alianza en CIBanco, desde el cambio de nuestra filosofía en 2012 y hasta la fecha, hemos adoptado de manera voluntaria principios y protocolos relevantes en nuestro sector para impulsar su competitividad, responsabilidad y sustentabilidad, lo que a su vez significa desarrollo y bienestar para México.

**PARTICIPAR EN ASOCIACIONES
PERMITE PRESENTAR UNA POSICIÓN
GREMIAL ANTE AUTORIDADES,
PREVER Y RESPONDER ANTE
POSIBLES CAMBIOS REGULATORIOS.**

En 2012 fuimos el primer banco mexicano en adoptar los Principios de Ecuador, directrices sobre los riesgos medioambientales para el financiamiento de proyectos. En 2016, firmamos como signatarios del Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México y somos miembros activos de la asociación. También en 2016 firmamos como signatarios el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en México y en 2019 nos hicimos signatarios de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente - PNUMA (UNEP FI por sus siglas en inglés). CIBanco también es parte de la Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles y la Cámara Franco Mexicana.

GRI

102-12 y 102-13



META 17.16

Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados

PRINCIPIOS DE ECUADOR

Entidades Financieras de los Principios de Ecuador (EPFI).

PACTO MUNDIAL

Naciones Unidas en México.

PROTOCOLO DE SUSTENTABILIDAD

Asociación de Bancos de México (ABM).

PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA.



ASUNTOS MATERIALES

Emisiones

Energía

Papel

MEDIO AMBIENTE

**“UN PRESENTE DONDE
DEMOSTRAMOS NUESTRO
LIDERAZGO PROMOViendo
Y PATROCINANDO LA
PROTECCIÓN DE LOS SISTEMAS
NATURALES”**

CIBanco cuenta con una operación responsable que controla y gestiona sus emisiones, elige insumos y fuentes de energía amigables con el entorno e impulsa una conciencia ambiental entre todos sus grupos de interés.

Consulta nuestro
**historial de huella
ambiental 2011-2020.**

11%

de reducción
de emisiones
de gases efecto
invernadero

35%

de la sucursales
operan con algún tipo
de energía renovable
eólica o solar

50%

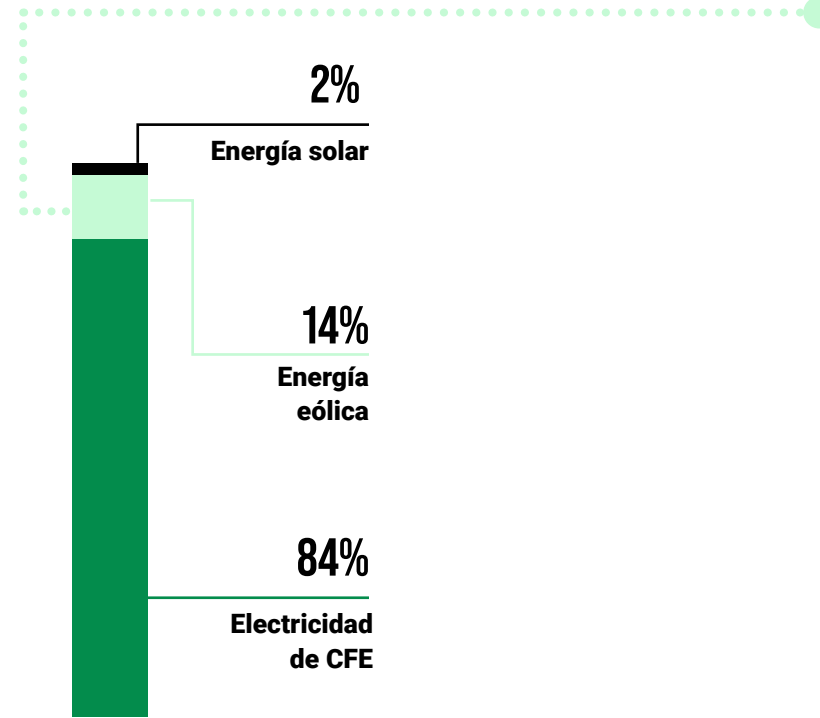
del papel comprado
es reciclado

GENERACIÓN DE ENERGÍA EÓLICA

RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA

A través de la Comisión Federal de Electricidad (CFE)

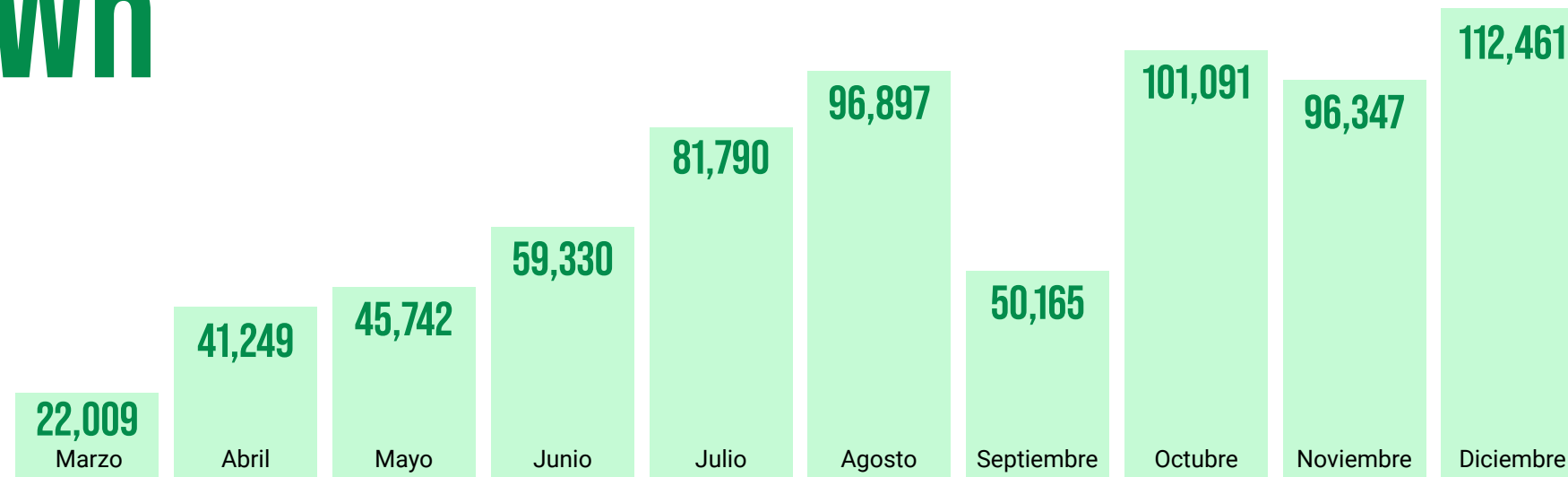
USO DE ENERGÍA



PROCESO DE RECEPCIÓN DE ENERGÍA EÓLICA

ETAPA / % DE AVANCE

A	100%
B	92%
C	100%
D	81%
E	77%
F	75%



14%

de energía consumida por CIBanco en 2020 fue eólica, lo que significó:

11%

menos de emisiones en 2020

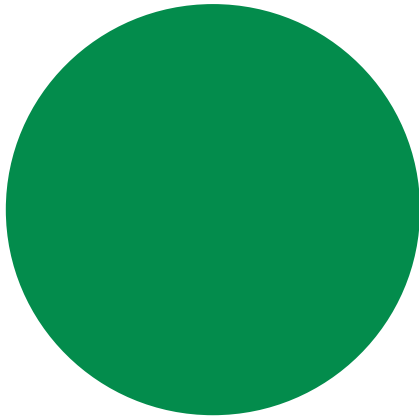
35%

de nuestras sucursales tiene habilitado un contador para portear energía

ETAPA	NOMBRE ETAPA	DESCRIPCIÓN ETAPA	% AVANCE Al cierre 2020
A	Adecuaciones comunicación concluidas	Sucursales que cuentan con las adecuaciones necesarias para que un medidor de porteo pueda tener comunicación de internet.	100%
B	Adecuaciones eléctricas requeridas	Sucursalesque cumplen con los trabajos eléctricos requeridos por CFE para este tipo de proyecto.	92%
C	Entrega de medidores porteo a almacenes CFE	Compra y entrega de medidores a CFE para su instalación.	100%
D	Instalación de medidores (ejecución CFE)	Sucursales que cuentan con medidor de porteo instalado.	81%
E	Comunicación de medidor a servidor de CFE	Sucursales con medidor instalado que tiene conexión estable con el servidor de CFE, el cual importar datos de consumo diariamente.	77%
F	Servicios conciliados con CFE	Conciliación de un perfil de consumo por mes para habilitar la recepción de energía	75%

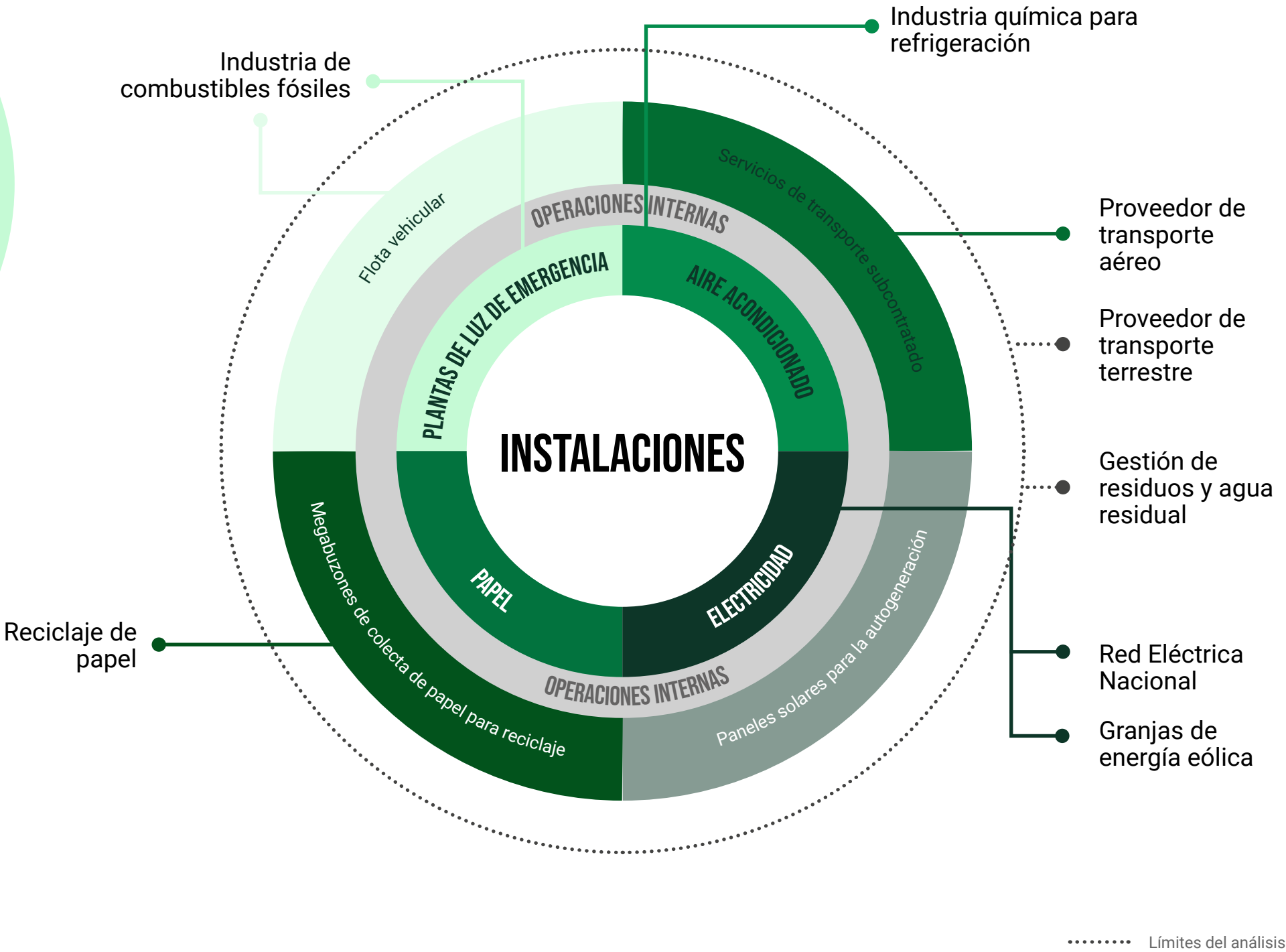
HUELLA AMBIENTAL

La protección de los sistemas naturales es responsabilidad de todos para garantizar nuestro presente y futuro. En CIBanco esta protección comienza por nuestra operación, buscamos hacerla respetuosa del medio ambiente utilizando energías renovables, materiales reciclados y amigables con el entorno para reducir nuestras emisiones y con esto la de nuestros Clientes y colaboradores aportando al bienestar de todos.



856 KGCO₂e EMITIÓ CADA COLABORADORES DE CIBANCO EN 2020, FRENTE AL AÑO ANTERIOR HAY UNA REDUCCIÓN DEL 9%

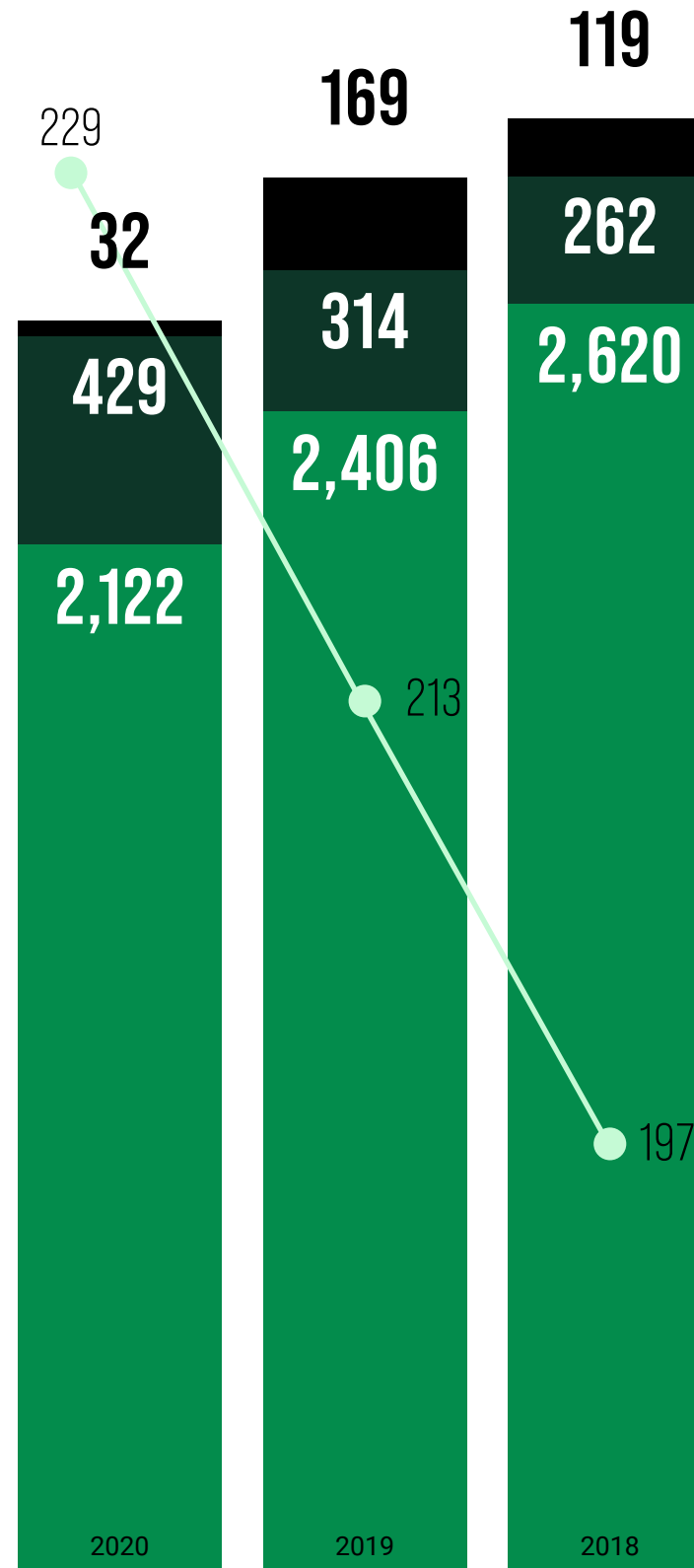
Desde 2011 elaboramos nuestro reporte de huella ambiental a fin de identificar el impacto de nuestra operación y reportar de forma transparente y voluntaria los flujos de materiales y energía más relevantes en la operación, el reporte también considera los consumos de papel, fluidos utilizados en la operación del aire acondicionado y vuelos comerciales, tal como lo representa la siguiente ilustración:



EMISIONES

Las emisiones totales de CIBanco en 2020 fueron 2,583 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e). Comparado con el año anterior las emisiones muestran una disminución del 11%.

83% DE LA EMISIONES CORRESPONDEN AL ALCANCE 2, 11% AL ALCANCE 1, Y 6% AL ALCANCE 3, PROPORCIONES PRÁCTICAMENTE IGUALES AL AÑO ANTERIOR.



ALCANCE 1

Incluye las emisiones derivadas de la combustión de diesel utilizado en plantas de emergencia, y de gas LP y gasolina usados en vehículos propiedad del Banco. También incluye las emisiones fugitivas del funcionamiento de equipos de aire acondicionado.

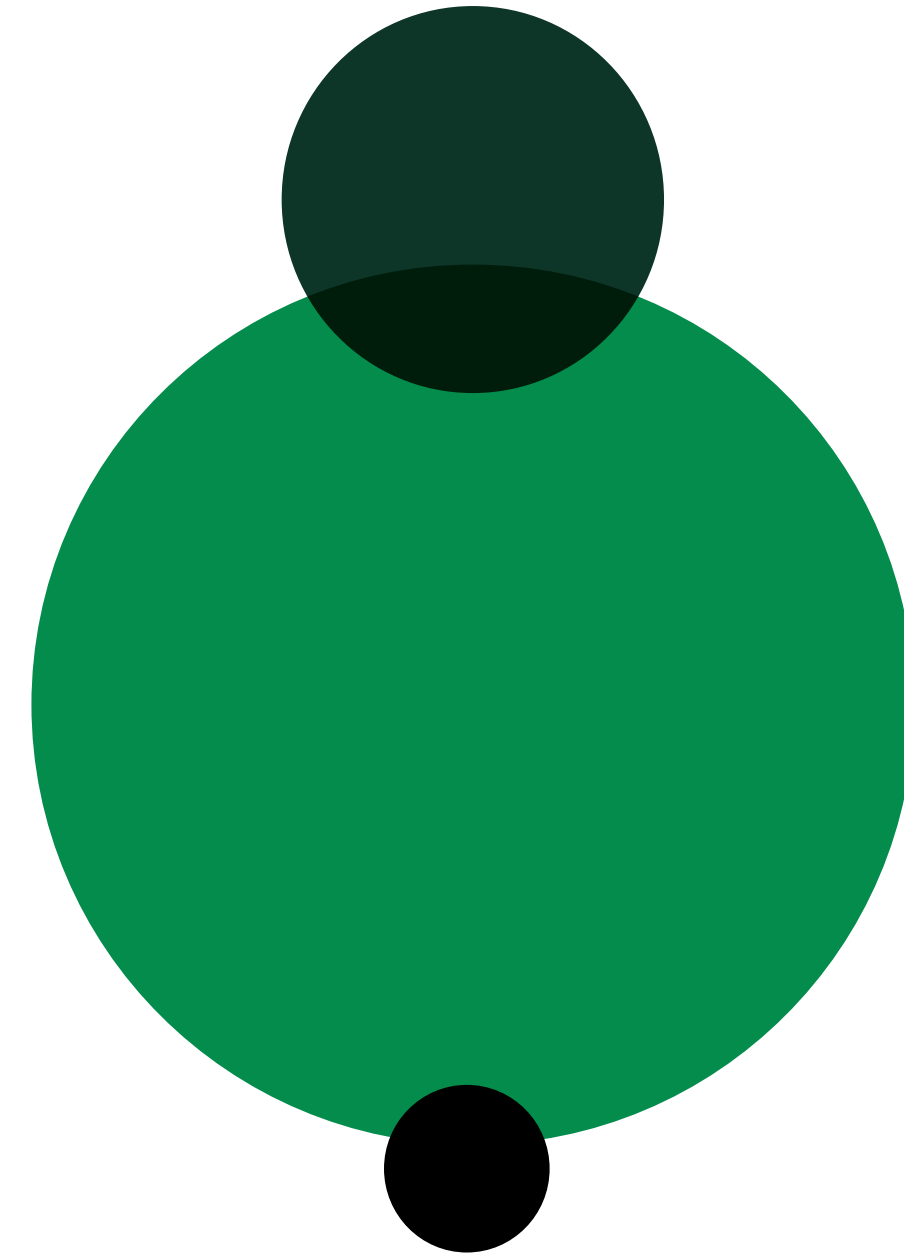
ALCANCE 2

Se refiere a las emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad del sistema eléctrico nacional.

ALCANCE 3

Incluye las emisiones del transporte subcontratado, específicamente de los vuelos comerciales.

El consumo de combustibles disminuyó de manera importante, así como el número de vuelos a causa de la pandemia Covid-19. Pero en términos de consumo energético hubo un leve incremento del 4%, lo relevante es que el 16% de este consumo fueron energías renovables provenientes de un parque eólico (14%) y paneles solares (2%).



GRI

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



META 13.2

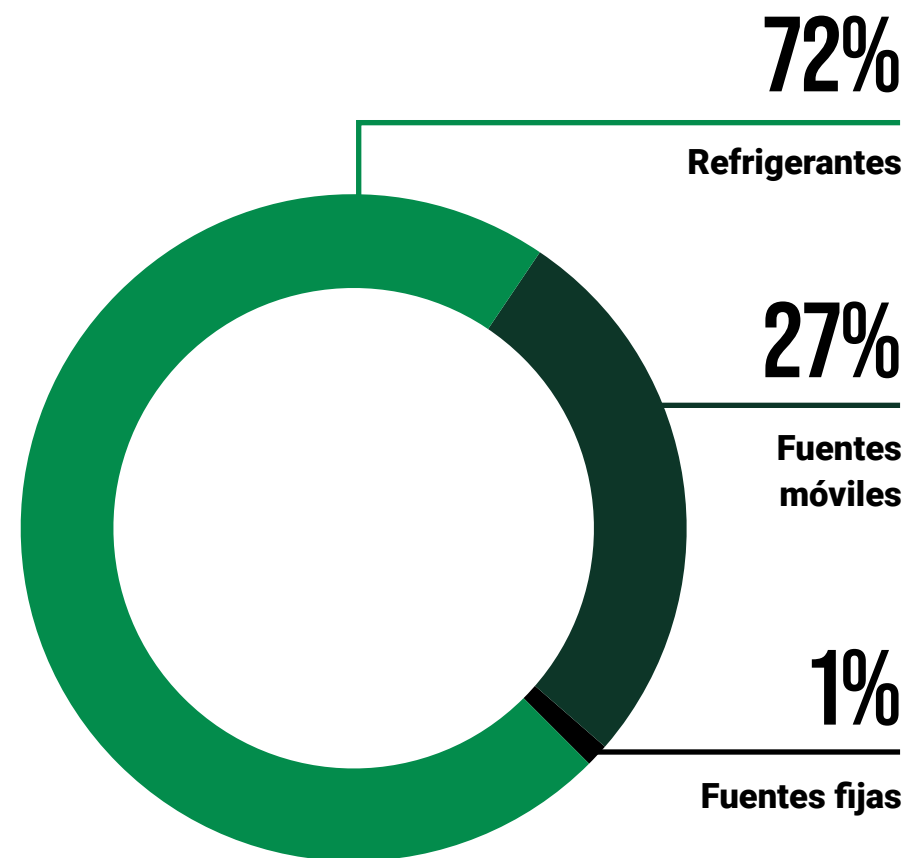
Incorporar medidas contra el cambio climático.

Número de instalaciones

ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS

305-1

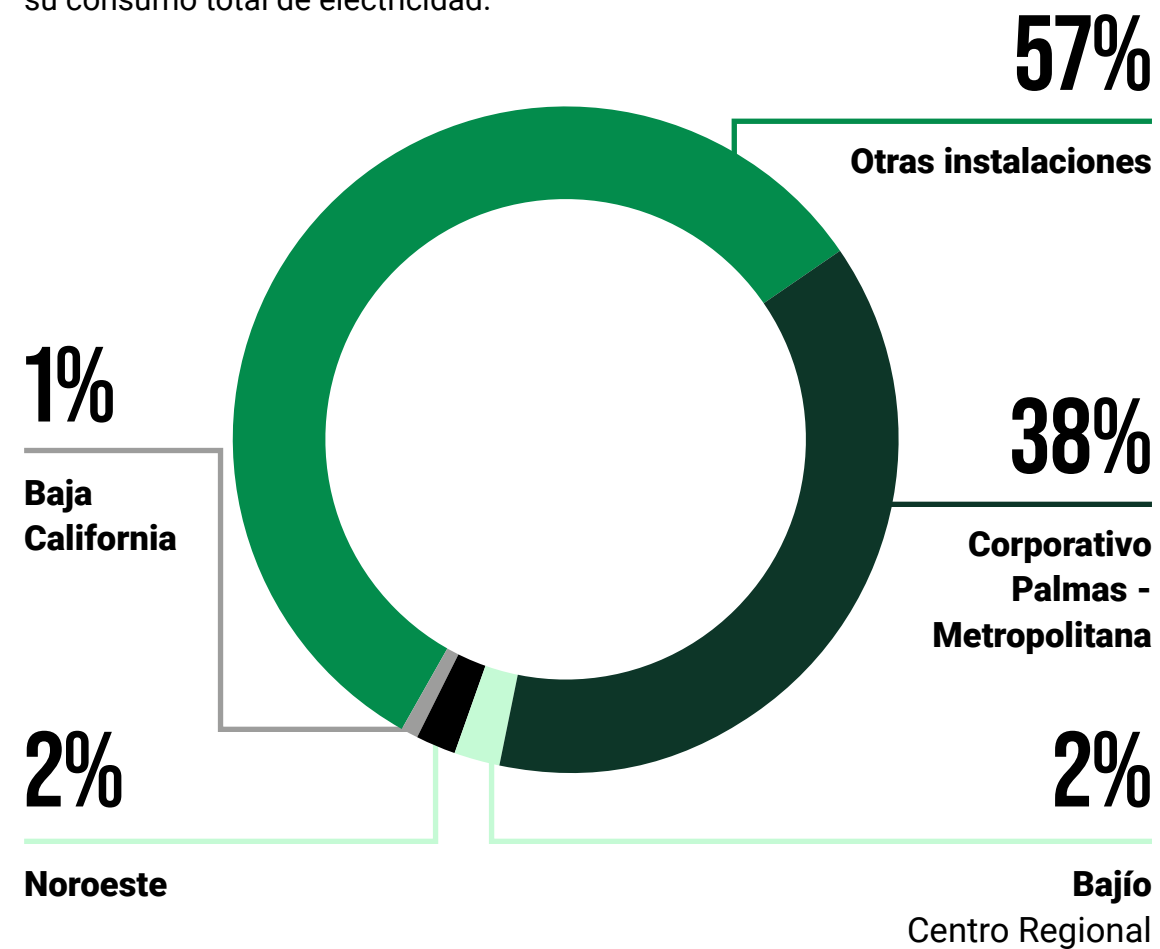
En 2020, las emisiones de alcance 1 sumaron 429 tCO₂e. Las emisiones de los gases refrigerantes representaron poco más del 70% del total, mientras el consumo de gasolina y gas LP para transporte emite el resto. Las emisiones del diesel consumido en plantas de generación de emergencia son muy pequeñas: apenas alcanzan el 1%.



ALCANCE 2: CONSUMO DE ELECTRICIDAD

305-2

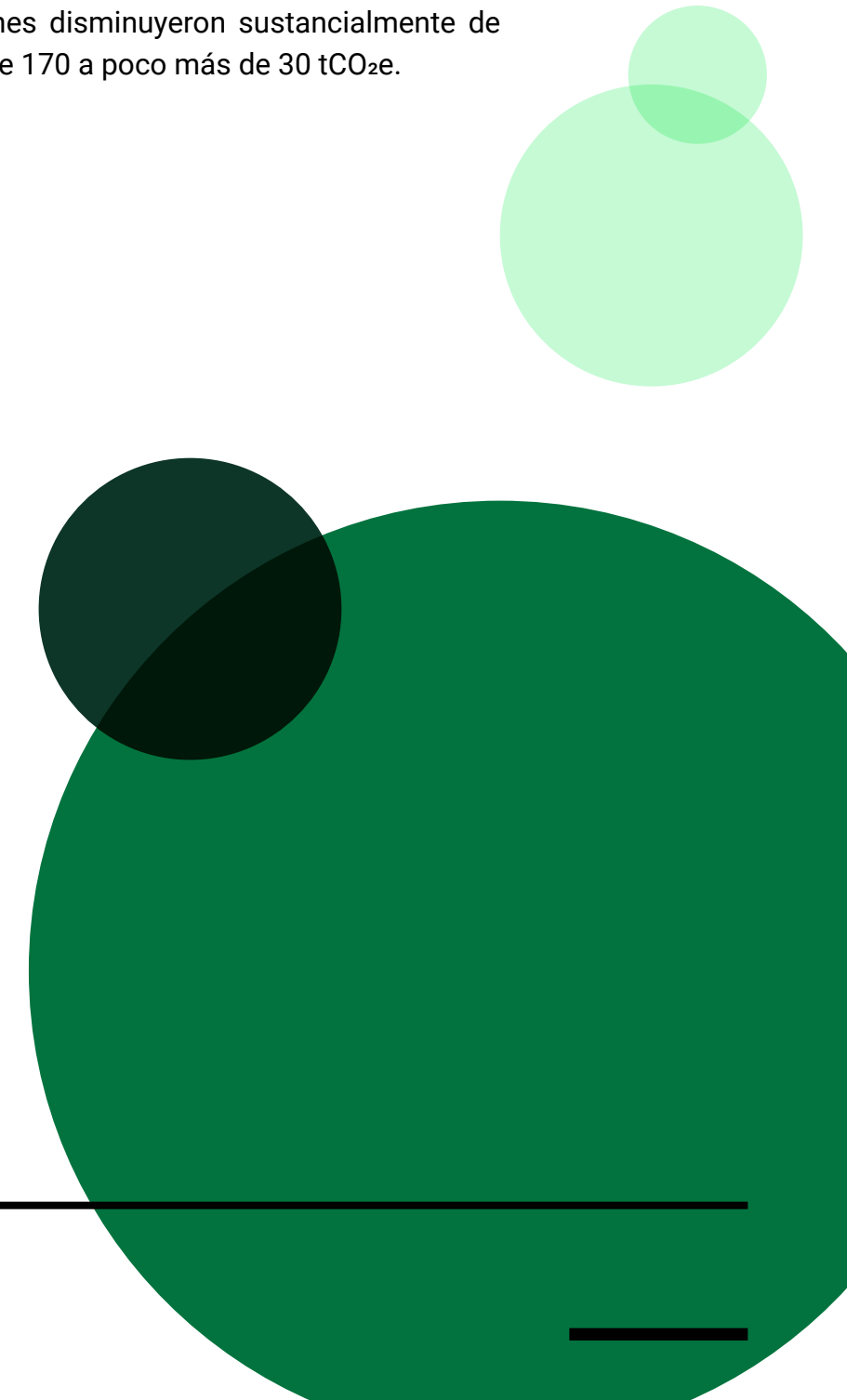
En 2020, CIBanco compró 0.7 millones de kWh provenientes de granjas de energía eólica, con lo cual redujo 14% del consumo total que hubiera hecho de la red de CFE. Las emisiones reducidas por esta acción se estiman en cerca de 350 tCO₂e. Además de comprar energía eólica, CIBanco autoproduce una parte de su consumo anual. Durante 2020 generó 0.1 millones de kWh de energía solar, el 2% de su consumo total de electricidad.



ALCANCE 3: CADENA DE VALOR

305-3

El alcance 3 comprende las emisiones por uso de vuelos comerciales para las operaciones del banco. Las emisiones en 2020 fueron 32 tCO₂e de 170 vuelos, la gran mayoría nacionales. En comparación con el año anterior, estas emisiones disminuyeron sustancialmente de cerca de 170 a poco más de 30 tCO₂e.



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



META 7.2
De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas

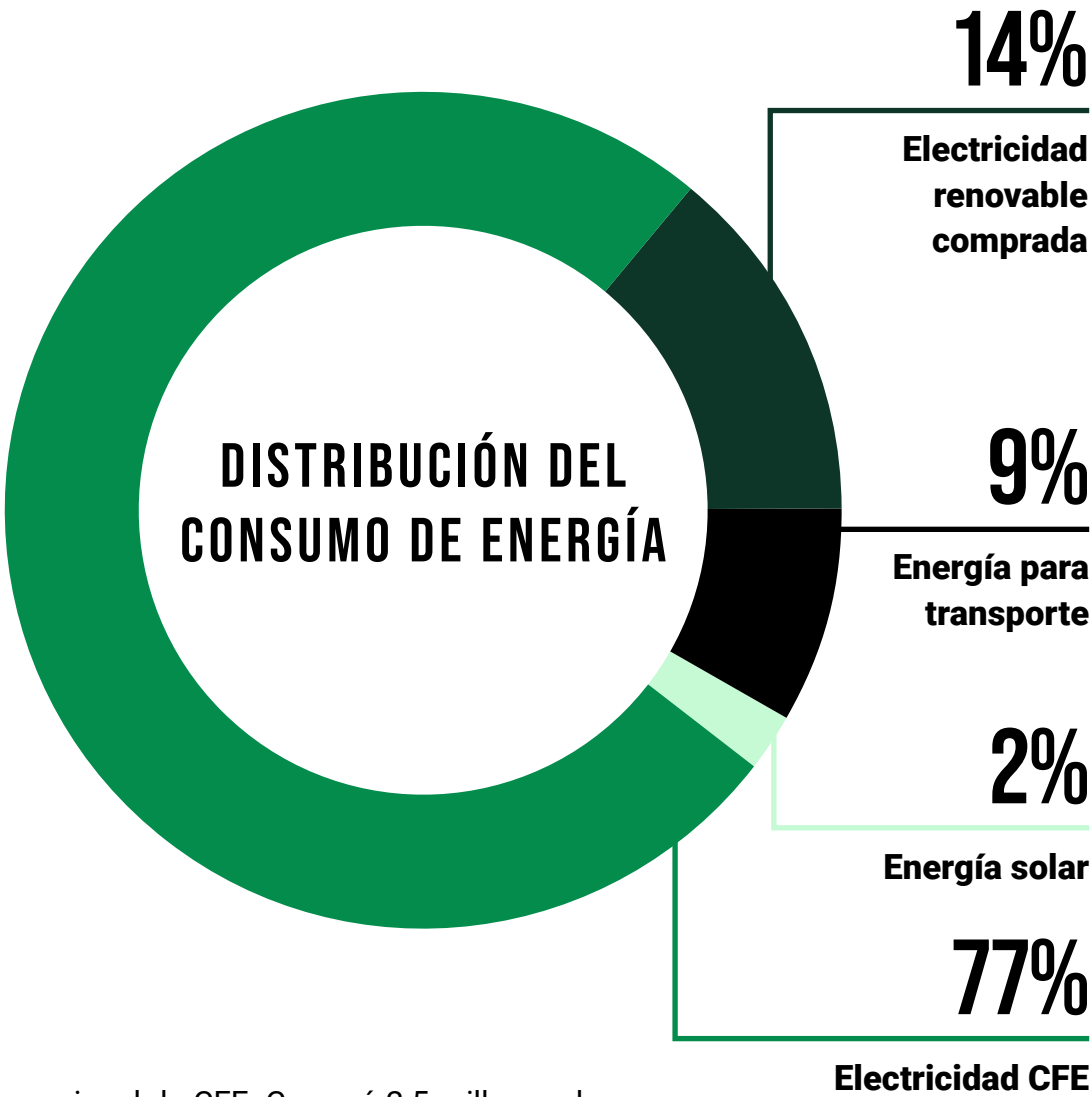
ENERGÍA

La energía total consumida en el 2020 fue 20 millones de MJ. El consumo de energía eléctrica de CFE representa el 77% de todos los MJ consumidos, la energía eólica comprada el 14%; le sigue el consumo de gasolina y gas LP con el 9%. El diesel es menos del 1%. Por su parte, la producción de energía solar renovable representó el 2% del consumo total.

Durante 2020 se generaron 108 MWh de energía solar en cuatro sitios: León, Monterrey, Guadalajara y Cancún. CIBanco comenzó a generar energía solar en sus instalaciones desde 2015 en la región sureste. Posteriormente, en 2017 se instalaron equipos en la región occidente y, a finales de 2018 y principios de 2019 se instalaron 37.05 kW en la región Bajío y 21.45 kW en la Noroeste. Durante 2020 se redujo la producción por cambios en la instalación de Cancún que se reconfiguran en otro sitio.

A partir de marzo y a pesar de la pandemia CIBanco empezó con el porteo de energía renovable para sustituir el consumo de la red

convencional de CFE. Compró 2.5 millones de MJ, que representaron el 14% del total de la electricidad consumida. 76 instalaciones ya se suministran con energía eólica, el promedio de aportación es el 39% del total de electricidad.



LAS EMISIONES REDUCIDAS POR EL AUTOABASTECIMIENTO DE ENERGÍA EÓLICA COMPRADA EQUIVALEN A CERCA DE 350 TCO₂e, MIENTRAS LAS DE LA PRODUCCIÓN DE ENERGÍA SOLAR SUMAN 53 TCO₂e.

FUENTE DE ENERGÍA*	2019	2020	VAR%
Diésel	41,693	30,512	-27%
Gas LP	91,453	21,065	-76%
Gasolina	2,266,275	1,585,243	-30%
Energía eléctrica	17,150,267	15,461,626	-10%
Energía eólica	--	2,545,492	--
Energía solar	518,061	387,934	-25%
Total de energía consumida	20,067,749	20,031,873	-0.2%

*Cifras expresadas en MJ

PAPEL

CIBanco promueve la protección del medio ambiente entre sus empleados con acciones concretas, por ello además de instalación de dispensadores de agua y una política de impresión a doble cara instaló hace más de tres años mega buzones para la disposición y colecta de papel en cuatro centros regionales en las ciudades de Querétaro, Monterrey, Guadalajara y CDMX. Durante 2020 los colaboradores recolectaron 2.2 toneladas de papel para su reciclaje. Adicionalmente el 50% del papel comprado en el año proviene de papel reciclado.

DURANTE 2020 SE RECOLECTARON 2.2 TONELADAS DE PAPEL PARA RECICLAJE, LO QUE EQUIVALE AL 5% DEL TOTAL DE PAPEL QUE SE CONSUMIÓ.

PAPEL (TON)	2019	2020	VAR%
Papel consumido	57	47	-18%
Papel para reciclaje	4.4	2.2	
Papel que se recupera	7%	5%	-37%

NOTA METODOLÓGICA

Las emisiones de alcance 1 son las derivadas del consumo directo de combustibles (gasolina, gas LP y diésel) y las de las emisiones fugitivas de los equipos de aire acondicionado con refrigerantes de algún nivel de potencial de calentamiento global, según lo define el Protocolo GEI. Los gases de efecto invernadero resultantes de este alcance son: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O) y gases refrigerantes (HCFC-22, HFC-32, HFC-125 y CFC-12). Los valores de poder calorífico se tomaron de la lista de combustibles y sus poderes caloríficos 2021 publicada por la SENER; los factores de emisión y los potenciales de calentamiento

global utilizados fueron los reportados en el Acuerdo que establece los gases o compuestos de efecto invernadero que se agrupan para efectos de reporte de emisiones, así como sus potenciales de calentamiento, publicado por la Semarnat.

Las emisiones de alcance 2 son las de la producción de la electricidad consumida en las instalaciones, expresadas en dióxido de carbono equivalente (CO₂e). El cálculo consideró el factor de emisión de la red nacional eléctrica de México durante 2020 reportado por la Semarnat.

Finalmente, las emisiones de alcance 3 son las derivadas de viajes en avión y en este caso se utilizó la metodología empleada por la Organización Internacional de Aviación Civil (ICAO por sus siglas en inglés). Igual que el caso del alcance 2, las emisiones calculadas se dan sólo en términos de CO₂e.

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

GRI

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



META 12.5

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

SOBRE ESTE INFORME

GRI

102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54



META 12.6

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

Construye tu presente, es el sexto informe de sustentabilidad de CIBanco con la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), en esta ocasión se elaboró de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, y por cuarto año consecutivo cuenta con verificación externa. A partir de 2016, los informes se realizan de manera anual, siendo el anterior publicado en agosto de 2020.

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

En esta memoria están integradas todas las entidades que conforman CIBanco en México, principal país de operación. Todas las acciones y asuntos materiales que aquí se describen componen las acciones e iniciativas más relevantes en términos de sustentabilidad y responsabilidad social de la compañía en el periodo reportado (enero a diciembre de 2020).

El contenido de este informe fue determinado por el estudio de materialidad realizado en 2017, en alineación a los principios que establecen los nuevos estándares de GRI que re-

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



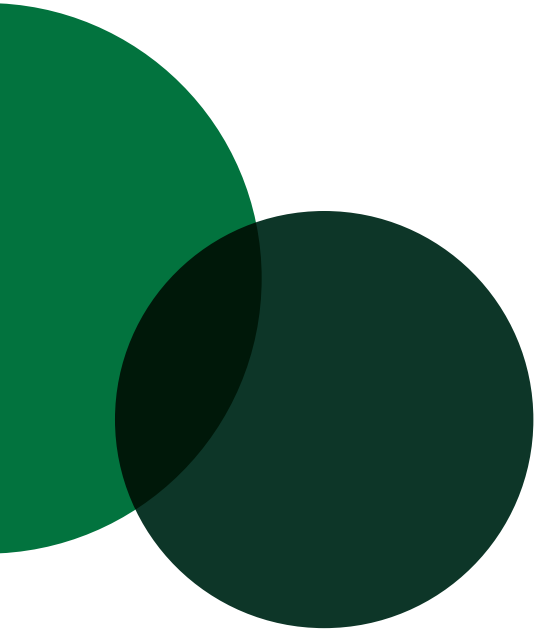
flejan los aspectos éticos, sociales, ambientales y económicos más importantes para CIBanco bajo dos perspectivas: influencia en las decisiones de grupos de interés y relevancia para la empresa. Todos los asuntos fueron validados por la Dirección de Sustentabilidad y cuentan con cobertura interna.



102-47 y 102-53

Los 18 asuntos materiales reportados aquí reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos del Banco a nivel interno y externo, permitiendo a los grupos de interés evaluar el desempeño de la Institución, gracias a que cada asunto se reporta con precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

La siguiente gráfica ilustra los asuntos materiales de CIBanco, su relevancia para grupos de interés y su importancia para el negocio:



Este informe y los anteriores son ejemplo del cumplimiento del ODS 12 Producción y consumo responsable y la meta 12.6: Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y a las transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

También nuestros reportes son ejemplo de nuestro compromiso con la transparencia hacia nuestros grupos de interés, al igual que todos los medios de comunicación y retroalimentación que disponemos para cada uno de ellos que nos permiten reconocer y satisfacer sus expectativas, y por este medio comunicar nuestros avances y retos.

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

jbrunel@cibanco.com



Sitio web



102-40

ACCIONISTAS

Reuniones presenciales, atención telefónica y correo electrónico.

COLABORADORES

Buzón anónimo de denuncias, revista corporativa CInews, sitio web, redes sociales, internet, pizarrones, correo electrónico y nuestra app CICotiza.

CLIENTES

Call center, diálogo directo con ejecutivos, sitio web, redes sociales, CIDirecto Banca Telefónica, nuestra app CIMóvil, correo electrónico y encuestas.

SOCIEDAD

Sitio web, redes sociales, eventos y correo electrónico.

PROVEEDORES

Reportes, relación directa, correo electrónico y atención telefónica.

AUTORIDADES

Reuniones oficiales a través del área legal, reportes y auditorías.

Comunicación periódica

ANEXOS

Tabla de contenidos GRI
Carta de Verificación
Principios de Ecuador



TABLA DE CONTENIDOS GRI

GRI

102-55

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
GRI 102: PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 2016			
102-1	Nombre de la organización	5	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5, 36	
102-3	Ubicación de la sede	5	
102-4	Ubicación de las operaciones	37	
102-5	Propiedad y forma jurídica	5	
102-6	Mercados servidos	36 y 37	
102-7	Tamaño de la organización	37 y 38	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	21 y 22	
102-9	Cadena de suministro	52	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	39 y 52	
102-11	Principio o enfoque de precaución	14, 15, 16 y 43	
102-12	Iniciativas externas	53	
102-13	Afiliación a asociaciones	53	

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
2. ESTRATEGIA:			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2 y 3	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	2, 3, 14 y 15	
3. ÉTICA E INTEGRIDAD:			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	13	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	13	
4. GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	9	
102-19	Delegación de autoridad	9	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	14, 15 y 16	

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	9, 10, 11 y 12 La antigüedad, los cargos o compromisos de los consejeros fuera de CIBanco son información confidencial y personal de cada consejero. Ningún consejero está afiliado a grupos infrarrepresentados ni representan de forma única a un grupo de interés en específico dentro del Consejo.	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	9 El presidente del Consejo no ocupa ningún cargo ejecutivo al interior del Banco.	
5. PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	64	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		Omisión por confidencialidad de la información
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	63 y 64	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	63 y 64	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	63 y 64	

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	63 y 64	
102-47	Lista de temas materiales	64	
102-48	Reexpresión de la información	No se hizo ninguna reexpresión de cifras frente a lo reportado en 2019	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se hizo ningún cambio representativo frente al reporte del año anterior.	
102-50	Periodo objeto del informe	63	
102-51	Fecha del último informe	63	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	63	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	64	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	63	
102-55	Índice de contenidos GRI	66-71	
102-56	Verificación externa	72-73	

TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
Desempeño económico	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	36	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36	
	Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	36 y 38	
Comporta- miento Ético	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	16	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16	
	Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	16	
Desarrollo y retención del talento	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	21	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	21	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	21	
	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	22	
	Formación y Enseñanza	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	30	

TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
Evaluación de desempeño e incentivos	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	33	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33	
	Formación y Enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	33	
Consumo y ahorro de papel	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	62	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62	
	Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	62	
Consumo y ahorro de energía	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	61	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	61	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	61	
	Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	61	

TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
Generación y control de emisiones	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	59 y 60	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	59 y 60	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59 y 60	
	Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	60	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	60	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	60	
Vida familiar y laboral	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	27	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27	
	Empleo 2016	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	27	

TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
Capacitación	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	30	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	30	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30	
	Formación y Enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	30	
Gestión de riesgos	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	14	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	14	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	14	
	Perfil de la organización	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	14, 15 y 16	

CARTA DE VERIFICACIÓN



MADRID - A CORUÑA
AMSTERDAM – LONDRES – PARIS
ISTANBUL – CIUDAD DE MÉXICO - QUITO

Informe de Revisión Independiente sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative*

A la Dirección de CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple

Hemos sido contratados por CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple (en adelante “CIBanco”), para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre la información correspondiente contenida en el Informe de Sustentabilidad 2020 (en adelante el “Informe de Sustentabilidad”) (el Asunto Principal”) de CIBanco, que se adjunta al presente como Anexo 1, para el período comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de 2020, de conformidad con los contenidos propuestos por los estándares del *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI o los “Criterios”).

Responsabilidades de CIBanco

CIBanco ha sido responsable de la preparación, del contenido y presentación del Informe de Sustentabilidad, incluyendo el cumplimiento de los requerimientos de la opción de conformidad en la aplicación de los Estándares GRI, está libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios y de la información en ella contenida.

CIBanco es responsable del diseño, la ejecución y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la información contenida en el Informe de Sustentabilidad esté libre de incorrección material, debido a fraude o error.

CIBanco es responsable de prevenir y detectar fraudes, así como de identificar y asegurar el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables a sus ocupaciones. Así mismo, es responsable de asegurar que el personal involucrado en la preparación del Informe de Sustentabilidad, así como los sistemas de información, están debidamente actualizados, siendo responsables de cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar las unidades de reporte.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consistió en llevar a cabo una revisión limitada sobre el Informe de Sustentabilidad en cuanto a los criterios verificados, enlistados en el Anexo 1 del presente Informe de Revisión Independiente de los Estándares GRI.

Con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera, nuestro trabajo se desarrolló de acuerdo a la Norma ISAE3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por la *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*, dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitado respecto a los indicadores sujetos de revisión, está preparado en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Criterios, por el periodo comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de 2020.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro entendimiento y experiencia en los Criterios presentados en Informe de Sustentabilidad de CIBanco y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de las áreas en las que es probable que surjan errores materiales.

(Continúa)





MADRID - A CORUÑA
AMSTERDAM – LONDRES – PARIS
ISTANBUL – CIUDAD DE MÉXICO - QUITO

Nuestro trabajo también incluye la evaluación sobre lo apropiado de los Criterios, la idoneidad de los criterios utilizados por CIBanco, evaluando lo apropiado de las circunstancias, pero no para expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del ambiente de control interno de CIBanco. Como parte de este trabajo, no hemos efectuado procedimiento alguno a modo de auditoría, revisión o verificación del Informe de Sustentabilidad ni de los registros subyacentes u otras fuentes de las que se extrajo la información del Informe de Sustentabilidad. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de riesgos de error material en el Inventario de Emisiones, debido a fraude o error.

Alcance

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

Los procedimientos que realizamos, se describen a continuación:

- Selección de información a verificar con base en la materialidad y conocimiento previo de la compañía.
- Revisión de los procesos de recopilación, control interno y consolidación de los datos.
- Revisión de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe en función de las operaciones y los aspectos materiales previamente identificados.
- Revisión de evidencias con base en un muestreo de la información.
- Revisión de la aplicación de lo requerido de conformidad con los Estándares GRI.

Conclusión

Basados en nuestra revisión y la evidencia presentada por CIBanco no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga creer que la información contenida en el Informe de Sustentabilidad 2020, por el período comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020, no haya sido obtenida de manera fiable, no esté presentada de manera adecuada, tenga desviaciones u omisiones significativas, o que no haya sido preparada de acuerdo con los requerimientos establecidos en los estándares del *Global Reporting Initiative*.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

(Continúa)





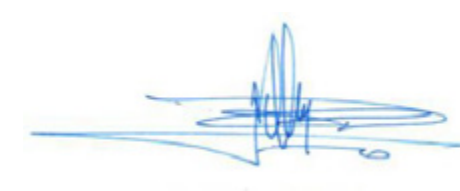
MADRID - A CORUÑA
AMSTERDAM – LONDRES – PARIS
ISTANBUL – CIUDAD DE MÉXICO - QUITO

Restricción de uso de nuestro informe y otros

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos del Consejo de Administración y el área de Sustentabilidad de **CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple**, para ningún propósito o cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta del Consejo de Administración de **CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple** que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea **CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple**, por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe es emitido para **CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple** sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.

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



Luis Miguel Vilatela Riba
Director General Valora México

Ciudad de México, a 06 de agosto de 2021

(Continúa)





MADRID - A CORUÑA
AMSTERDAM – LONDRES – PARIS
ISTANBUL – CIUDAD DE MÉXICO - QUITO

Anexo 1. Detalle de los Estándares GRI revisados.

Estándares GRI					
Contenidos Generales					
Contenido		Descripción			
102 - 1	Nombre de la organización			102 - 22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
102 - 2	Actividades, marcas, productos y servicios			102 - 23	Presidente del máximo órgano de gobierno
102 - 3	Ubicación de la sede			102 - 30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
102 - 4	Ubicación de las operaciones			102 - 40	Lista de grupos de interés
102 - 5	Propiedad y forma jurídica			103 - 41	Acuerdos de negociación colectiva
102 - 6	Mercados servidos			102 - 42	Identificación y selección de grupos de interés
102 - 7	Tamaño de la organización			102 - 43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
102 - 8	Información sobre empleados y otros trabajadores			102 - 44	Temas y preocupaciones clave mencionados
102 - 9	Cadena de suministro			103 - 45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
102 - 10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			102 - 46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
102 - 11	Principio o enfoque de precaución			102 - 47	Lista de temas materiales
102 - 12	Iniciativas externas			102 - 48	Reexpresión de la información
102 - 13	Afiliación a asociaciones			102 - 49	Cambios en la elaboración de informes
102 - 14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			102 - 50	Periodo objeto del informe
102 - 15	Principales impactos, riesgos y oportunidades			102 - 51	Fecha del último informe
102 - 16	Valores, principios, estándares y normas de conducta			102 - 52	Ciclo de elaboración de informes
102 - 17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas			102 - 53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
102 - 18	Estructura de gobernanza			102 - 54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI
102 - 20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			102 - 55	Índice de contenidos GRI
				103 - 56	Verificación externa
Contenidos Ambientales					
301 - 1	Materiales utilizados por peso o volumen				
302 - 1	Consumo energético dentro de la organización				
305 - 1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)				
305 - 2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)				
305 - 3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)				
Contenidos Económicos					
201 - 1	Valor económico directo generado y distribuido				
205 - 1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción				
Contenidos Sociales					
401 - 1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal				
401 - 2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo				
404 - 1	Media de horas de formación al año por empleado				
404 - 2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición				
404 - 3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño				

Fin del documento



REPORTE DE PRINCIPIOS DE ECUADOR 2020

La gestión del negocio, los productos y servicios de CIBanco está supeditada al compromiso adquirido voluntariamente de privilegiar la sustentabilidad. El fin último de este compromiso es promover y resguardar el respeto al medio ambiente y las personas, y en este sentido presentamos el octavo reporte de Principios de Ecuador IV para países no designados, abarcando el período entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020.

Desde la adhesión a los Principios de Ecuador en 2012, se desarrollaron los procedimientos para la identificación, la evaluación y el seguimiento de los riesgos sociales y medioambientales derivados de nuestra actividad con Clientes, para su seguimiento y control según su nivel o categoría de impacto.

Los Principios de Ecuador son un conjunto de diez directrices en virtud de las cuales las entidades financieras adoptantes se comprometen, de forma voluntaria, a evaluar y tomar en

consideración los riesgos sociales y medioambientales asociados con las inversiones que financian, con el fin de garantizar la sustentabilidad de las actividades financiadas.

Estos Principios se establecieron en 2003 con el apoyo de la Corporación Financiera Internacional (CFI) del Banco Mundial. Hasta agosto de 2020 han sido adoptados por 109 instituciones financieras en 38 países. Desde el 1 de octubre de 2020 ha entrado en vigor la versión IV de Principios de Ecuador, cuyos cambios más significativos son:

- Ampliación del alcance de aplicación, reduciendo el importe para Préstamos corporativos vinculados a proyectos a \$ USD 50 mil millones, se añaden las refinanciaciones y adquisiciones de proyectos siempre que cumplan determinados requisitos (el proyecto original fue financiado bajo Principios de Ecuador, no hay cambios materiales en el alcance del proyecto).

- Se añaden nuevos aspectos relacionados con Derechos Humanos.
- Seguimiento de las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) sobre Cambio Climático.

Los riesgos derivados del cambio climático se clasifican en riesgos físicos y riesgos de transición. Los primeros surgen a consecuencia de eventos climáticos, geológicos y de cambios en el equilibrio de los ecosistemas y pueden ser graduales o abruptos. Pueden conllevar daños físicos a los activos (infraestructuras, inmuebles), interrupciones en las cadenas de producción o de suministros y/o cambios en la productividad de actividades económicas (agricultura, producción de energía).

Por otra parte, los riesgos de transición se asocian a la lucha contra el cambio climático y a la transición hacia una economía baja en carbono. Incluyen factores tales como los

IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR

cambios en regulaciones y normativas, el desarrollo de tecnologías alternativas energéticamente eficientes, cambios en las preferencias del mercado o factores reputacionales asociados a las actividades con un mayor impacto.

Para incorporar estas nuevas directrices y otras recomendaciones CIBanco, con el apoyo de un equipo de expertos externos, implementó en el segundo trimestre de 2020 la primera fase del proyecto de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales y Escenarios Climáticos. Este proyecto tendrá varias fases de desarrollo a lo largo de los siguientes años y nos permitirá actualizar procesos y políticas internas para garantizar que el modelo de negocio mantenga su alineación a la sustentabilidad.

Sin embargo, el proceso para la evaluación de proyectos de inversión o créditos superiores a los \$ USD 10 millones acorde a los Principios de Ecuador sigue sin cambios, porque aunque se incrementan las directrices a evaluar en términos de derechos humanos y cambio climático, los actores y principios inmersos en la evaluación son los mismos.

El proceso que en CIBanco se sigue para el seguimiento y cumplimiento de dicho Principios, es el siguiente:



La Dirección de Sustentabilidad del Banco es responsable de la implementación del Principios y con el apoyo del área de Crédito Empresarial idéntica a los créditos superiores a los \$ USD 10 millones. Si efectivamente el crédito llega o superar esta cantidad, se procede a:

Categorización de los proyectos

La categorización de los proyectos implica la aplicación de un cuestionario para evaluar los riesgos sociales y ambientales y definir si la operación o proyecto propuesto presenta una alta, media o baja probabilidad de incurrir en riesgos ambientales o sociales negativos, o tener consecuencias altas, medias o bajas que podría afectar los recursos naturales, las categorías pueden ser: Riesgo A (alto), Riesgo B (bajo) y Riesgo C (bajo o nulo), para más información revisar Anexo Categoría de Proyectos.

Evaluación de riesgos ambientales y sociales

Según su categoría el cliente debe realizar o no, una evaluación ambiental y social del proyecto (categoría A y categoría B) y desarrollar un Plan de Acción que demuestre cómo se mitigan y controlan los impactos y riesgos, divulgar información y consultar con las comunidades afectadas del proyecto, y establecer un mecanismo de reclamo, según corresponda.

Esta categorización y evaluación se realizan con el apoyo de expertos independientes, no

ligados a CIBanco y ni al Clientes, para con total objetividad evaluar y controlar el cumplimiento de los proyectos.

Reporte 2020 de Principio de Ecuador

Durante 2020 CIBanco no otorgó préstamos superiores a los \$ USD 10 millones. La cartera de préstamos de CIBanco no presenta riesgos ambientales y es consistente con las leyes y regulaciones ambientales mexicanas.

SERVICIOS DE ASESORÍA EN FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS

CATEGORÍA	
Total	
Sector	0
Manufactura general	0
Infraestructura	0
Combustible & Gas	0
Energía	0
Transporte	0

Región	
América	N/A
Europe	N/A
Asia	N/A

PROYECTOS FINANCIEROS

TOTAL	CATEGORÍA A	CATEGORÍA B	CATEGORÍA C
Sector	0	0	0
Manufactura general	0	0	0
Infraestructura	0	0	0
Combustible & Gas	0	0	0
Energía	0	0	0
Transporte	0	0	0

Región			
América	N/A	N/A	N/A
Europa	N/A	N/A	N/A
Asia	N/A	N/A	N/A

Por designación de país			
Designado	N/A	N/A	N/A
No designado	N/A	N/A	N/A

Revisión Independiente			
Si	N/A	N/A	N/A
No	N/A	N/A	N/A

PRÉSTAMOS CORPORATIVOS RELACIONADOS CON PROYECTOS

TOTAL	CATEGORÍA A	CATEGORÍA B	CATEGORÍA C
Sector	0	0	0
Manufactura general	0	0	0
Infraestructura	0	0	0
Combustible & Gas	0	0	0
Energía	0	0	0
Transporte	0	0	0

Región			
América	N/A	N/A	N/A
Europa	N/A	N/A	N/A
Asia	N/A	N/A	N/A

Por designación de país			
Designado	N/A	N/A	N/A
No designado	N/A	N/A	N/A

Revisión Independiente			
Si	N/A	N/A	N/A
No	N/A	N/A	N/A

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

CIBanco cuenta con criterios de exclusión y con estos nos referimos a aquellos productos, servicios o procesos productivos que cuestionan un desarrollo sustentable de la sociedad. En este sentido, CIBanco no financia proyectos o emprendimientos que contribuyan con más del 10% de su actividad en las siguientes áreas:

Negocios no sostenibles:

- **Sustancias peligrosas para el medio ambiente.** Organizaciones y actividades que producen o venden sustancias que representan un riesgo para la vida humana o el medio ambiente.
- **Pornografía.** Organizaciones que venden productos pornográficos y / o que están involucradas en actividades que promueven la prostitución.
- **Tabaco.** Organizaciones y actividades que producen o venden productos de tabaco o productos relacionados.
- **Industria de armas.** Organizaciones y actividades que producen y venden armas y brindan servicios relacionados con ellas. Incluyen armas convencionales, como armas de fuego y cohetes, y no convencionales, como armas nucleares, químicas, biológicas y sistemas integrados de armas.

Procesos no sostenibles:

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

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

ANEXO CATEGORÍA DE PROYECTOS

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



CIBanco S.A. Institución de Banca Múltiple
55 1103 1220
www.cibanco.com