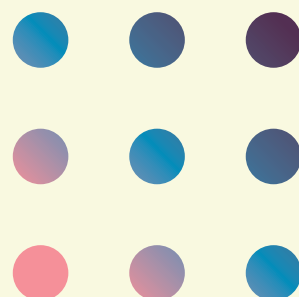


## ACCIONES QUE IMPULSAN

Informe de Responsabilidad  
Social Corporativa

# 2020







Presentamos nuestro noveno Informe de Responsabilidad Social Corporativa, en el que detallamos las principales acciones, resultados y otros progresos que compartimos con nuestros grupos de interés e impulsan acciones a favor del desarrollo económico, social y ambiental durante el periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2020.

Nuestro informe está estructurado desde la perspectiva del triple impacto y los temas más importantes para nuestros grupos de interés y nuestra institución financiera; temáticas que fueron identificadas por medio de nuestro estudio de materialidad. El informe ha sido elaborado en conformidad con la opción esencial de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI); así como los 10 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ambas iniciativas promovidas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Los datos e información se han recopilado mediante entrevistas e información proporcionada por las áreas estratégicas del banco. El proyecto estuvo liderado por el área de Responsabilidad Social Corporativa de BanBajío. Invitamos a nuestros grupos de interés a enviar sus comentarios, dudas o algún tema relacionado sobre esta publicación a: [rsc@bb.com.mx](mailto:rsc@bb.com.mx)

## SOBRE ESTE INFORME

En BanBajío llevamos a cabo nuestro negocio de manera responsable y adoptamos un enfoque activo hacia la sostenibilidad; seguimos implementando acciones que impulsan y contribuyen al desarrollo sostenible, mediante diversas iniciativas voluntarias e internacionales, como nuestro reciente compromiso como signatarios de los Principios de la Banca Responsable, o nuestra adhesión desde hace ya seis años a los 10 Principios del Pacto Mundial y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



En esta edición presentamos en la portada y en algunas páginas de nuestro Informe Anual de RSC 2020, obras artísticas de pintores jóvenes talentosos que asisten a la Escuela Mexicana de Arte Down, auspiciada por la Fundación John Langdon Down. Las consideramos para ilustrar las páginas de nuestro desempeño responsable y sostenible; y al mismo tiempo otorgamos un donativo para impulsar esta causa, a fin de que más personas con esta enfermedad tengan la oportunidad de usar los colores, las formas, las texturas y otros elementos del lenguaje pictórico para seguir creando arte. Más información en: <https://www.fjldown.org/emad>



# ÍNDICE

## 01 ¿Quiénes Somos?

## 02 Responsabilidad Social Corporativa

## 03 Desempeño Económico

## 04 Desempeño Social

## 05 Desempeño Ambiental

Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo del Consejo de Administración 06

Mensaje del Director General 09

Perfil BanBajío	14
Mercado atendido	16
Oferta de servicios y productos	18
Ética e integridad	21
Gobierno Corporativo	23
Gestión de riesgos	27

Enfoque de RSC	32
Nuestros grupos de interés	34
Contribución a la Agenda 2030	36

Crecimiento responsable y sostenible	42
Satisfacción y servicio al cliente	44
Banca digital	48
Apoyo al sector agroalimentario	53
Comercialización responsable	56
Seguridad en datos y privacidad del cliente	58
Compras responsables	60

Colaboradores	64
Atracción y retención del talento	66
Capacitación y desarrollo	68
Balance trabajo y familia	70
Salud y seguridad	72
Diversidad e inclusión	74
Apoyemos BanBajío	75
Voluntariado: Juntos Bajío	77
Educación financiera	82
Derechos humanos	84
Acciones ante COVID-19	85

Gestión ambiental	96
Análisis de riesgos ambientales y sociales en el financiamiento	99
Eficiencia energética	100
Otras acciones	101
Sensibilización	102
Huella ambiental	102
Tratamiento de agua	103
Reducir papel	104
Reconocimientos	106

Estudio de materialidad	108
Índice GRI	110
Contacto	116



## MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

A pesar de los desafíos que enfrentamos en todo el mundo durante el año 2020 con la contingencia sanitaria por COVID-19, en BanBajío mantuvimos en todo momento nuestro compromiso para trabajar en conjunto con nuestros accionistas, colaboradores, clientes, autoridades y comunidad en general, para apoyarnos mutuamente y hacer frente a esta pandemia.

Las acciones que impulsamos durante el año y que están plasmadas en este informe, son consecuencia de nuestro propósito, así como de la vivencia de nuestros valores. Son testimonio de la fuerza de nuestra institución financiera y de nuestra gente. Dan cuenta de la capacidad que tenemos para responder ante los retos y cambios inesperados que se nos presentan en la vida.

Nuestra respuesta ante la pandemia por el coronavirus mostró el grado de compromiso y el enfoque asertivo que tuvo el Grupo de Manejo de la Contingencia para obtener resultados satisfactorios.

Reconozco de manera especial el espíritu de servicio y generosidad que encontré entre nuestros colaboradores, así como los apoyos que brindaron las diversas áreas a organizaciones de la sociedad civil, autoridades y comunidad en general. Entre las acciones implementadas destacaré: la atención a nuestros clientes mediante los diversos canales de comunicación y plataformas digitales; los esquemas de diferimiento de pagos a créditos; el financiamiento y apoyo a empresas para reanudar sus operaciones ante la crisis; lograr

el índice de morosidad más bajo del sistema financiero mexicano; reducir al máximo el riesgo de contagios entre nuestro personal; facilitar que los colaboradores pudieran realizar sus actividades en modalidad a distancia; dar continuidad y seguimiento puntual a la capacitación y evaluación de colaboradores, juntas de trabajo y festividades de fin de año.

Un acontecimiento que me llena de orgullo y se convierte en un reto relevante para nuestra institución es: convertirnos en signatarios de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, iniciativa que nos compromete a seguir alineando nuestra estrategia de negocio con el Acuerdo de París de 2015, los 10 Principios del Pacto Mundial del cual somos parte desde el 2014 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Estamos comprometidos con seguir trabajando en colaboración con nuestros grupos de interés para definir una estrategia de responsabilidad social que impulse acciones que nos transformen, nos sigan encaminando a ser sostenibles y nos permitan mantener nuestro liderazgo en el largo plazo.



Precisamente es parte de la agenda que nos impulsará los próximos años a cuestionarnos y definir: ¿Qué diferencia notable estamos marcando como institución financiera? ¿Cómo podemos seguir brindando soluciones financieras de valor e incidir en problemáticas o asuntos sociales, ambientales y de gobernanza? Es un hecho. Hemos realizado grandes esfuerzos e implementado acciones valiosas para proteger el medio ambiente; vincular a nuestra cadena de valor en temas de responsabilidad social; actuar con ética, transparencia y total cumplimiento de nuestros valores; generar un gran lugar para trabajar; ayudar a las comunidades menos favorecidas; promover la igualdad social y generar oportunidades mediante el financiamiento; pero aún nos falta mucho por hacer y la mirada está puesta en conseguirlo.

Durante este año formamos el grupo de Sostenibilidad que encaminará nuestro enfoque de Responsabilidad Social hacia una estrategia de inversión social y un plan de sostenibilidad.

Éstas son sólo algunas de las acciones alcanzadas durante este atípico y desafiante año. Invito a todos a leer con detalle este informe y conocer los esfuerzos realizados para responder a esta nueva realidad que vivimos, así como las acciones que nos impulsan a seguir integrando la responsabilidad social a nuestra estrategia de negocio.

**Carlos De la Cerda Serrano**  
Vicepresidente Ejecutivo del Consejo de Administración  
BanBajío



Como entidad financiera jugamos un papel relevante para impulsar la reactivación económica y mitigar los efectos negativos de la pandemia. Apostamos por el camino de ser un banco responsable y sostenible, otorgando soluciones financieras que promuevan un cambio positivo en el desarrollo de las personas, las comunidades y el planeta.



## MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

El año 2020 estuvo marcado sin duda por la pandemia del COVID-19, que tuvo un impacto severo en la salud, sociedad y economía en todo el mundo. Frente a este gran desafío logramos comprender la responsabilidad que teníamos como institución financiera a nivel económico y social.

Conformamos un Grupo de Manejo de la Contingencia que proporcionó respuesta inmediata ante la crisis. Definimos una estrategia que estableció como prioridad salvaguardar la salud y seguridad de todos nuestros colaboradores; atender y resolver las necesidades de nuestros clientes; así como determinar las acciones que nos ayudarían a impulsar los planes previstos durante el año 2019, pese a la emergencia sanitaria.

Con los colaboradores realizamos las acciones de prevención y cuidado necesarias e indicadas por las autoridades de salud, lo que permitió dar total continuidad a las operaciones; algunos desde las instalaciones del Banco y un 38% mediante la modalidad de trabajo en casa. Se determinó la adquisición de equipos y otros insumos necesarios para la prevención del coronavirus dentro de las instalaciones de BanBajío; establecimos nuevos lineamientos de operación; realizamos constantemente pruebas de detección; y diseñamos varias campañas de comunicación, así como una gran diversidad de mensajes institucionales. Estoy orgulloso e impresionado de los esfuerzos que todos los colaboradores realizaron para asegurar la continuidad del negocio y brindar la mejor atención a nuestros clientes ante los retos que ha impuesto la pandemia.

En este sentido, realizamos controles de acceso y servicio en todas nuestras sucursales y edificios corporativos, limitando la concentración de grupos de personas; en algunos casos hicimos cierre temporal de sucursales de acuerdo con las fases de evolución de la contingencia sanitaria y luego la reapertura paulatina de nuestros centros de atención. Estamos llevando a cabo ajustes en nuestros procesos y productos, con el fin de mantener el óptimo nivel de servicio e incentivando a nuestros clientes para el uso de nuestra banca digital.

En BanBajío hemos implementado diferentes medidas con el objetivo de mitigar, en la medida de lo posible, los problemas de liquidez de nuestra clientela. Para ello lanzamos el programa de apoyo denominado "Juntos lo Lograremos", con la finalidad de dar atención y solución directa a las personas físicas, negocios y empresas que conforman nuestra cartera. Para lograrlo, garantizamos servicios financieros ininterrumpidos mediante canales de atención tradicionales y digitales; pusimos en marcha esquemas de diferimientos de pago de créditos; apoyamos a las empresas para que reanudaran sus operaciones mediante financiamiento; y dimos seguimiento permanente a nuestros acreditados para anticipar problemas de pago de sus créditos.





La contingencia sanitaria no ha detenido nuestros planes y durante el 2020 efectuamos el relanzamiento de nuestros productos de vista, que incluyó la migración a una nueva banca electrónica y el rediseño de nuestras tarjetas de débito y crédito, incorporando tecnología contactless, la cual permite a cualquier usuario realizar un pago con tan sólo acercar su tarjeta a una terminal punto de venta, sin necesidad de tener que hacer uso del lector de banda magnética o el lector de chip.

Continuamos trabajando para alcanzar nuestras ambiciones de largo plazo establecidas en la estrategia corporativa y queremos seguir ganando mercado, principalmente en el sector de las pequeñas y medianas empresas (PYMES); así como en la banca de consumo; realizándola con mayor prudencia ante el entorno actual que vivimos.

Hoy nos enfrentamos a un período de renovación, a raíz de la pandemia, y tenemos la oportunidad de poner la responsabilidad social y la sostenibilidad al centro de nuestros esfuerzos. Por ello queremos seguir por el camino de ser un banco responsable y sostenible, otorgando soluciones financieras que promuevan un cambio positivo en el desarrollo de las personas y sus recursos.



Como entidad financiera jugamos un papel relevante en este proceso de transformación, por eso nos mantenemos enfocados en alcanzar nuestras aspiraciones institucionales e impulsar acciones que contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental guiados por los 10 Principios del Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU; prueba de ello es la publicación de este Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa, nuestra reciente adhesión a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y la incorporación como miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI, por sus siglas en inglés), iniciativas en las que tenemos que establecer ambiciones, compromisos sociales y medio ambientales para los próximos meses.

A pesar de las dificultades y los nuevos lineamientos para operar normalmente en una realidad distinta, seguiremos impulsando acciones para promover la transformación y activación económica, el progreso regional e industrial, así como para mejorar el desarrollo social y responsable en nuestro país.

**Edgardo del Rincón Gutiérrez**  
**Director General**  
**BanBajío**



# 01 //

## ¿QUIÉNES SOMOS?

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

Ser una institución confiable y responsable son 2 de los atributos que nos caracterizan, así como nuestro incansable compromiso por seguir impulsando nichos estratégicos, como son la banca empresarial y gobierno, agro, PYME, banca internacional, fiduciario, inmobiliario, factoraje y arrendamiento.

# PERFIL BANBAJÍO

Somos una institución financiera mexicana con sede en León, Guanajuato. A lo largo de 26 años de existencia hemos desarrollado un modelo de negocio enfocado en otorgar soluciones bancarias integrales para personas físicas y morales.

Mantenemos el firme compromiso de continuar apoyando el desarrollo y crecimiento económico de los mexicanos mediante diversas soluciones bancarias, buscando en todo momento posicionarnos como un banco confiable y responsable.



1.- Entre los no afiliados a un banco en el extranjero en cuanto a cartera de crédito y captación total.

## MISIÓN

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

## VISIÓN

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

## VALORES

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



# MERCADO ATENDIDO

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

Para impulsar el crecimiento, nuestra distribución de negocio está dividida en 2 Direcciones Divisionales con 13 Direcciones Regionales.

## OPERAMOS EN

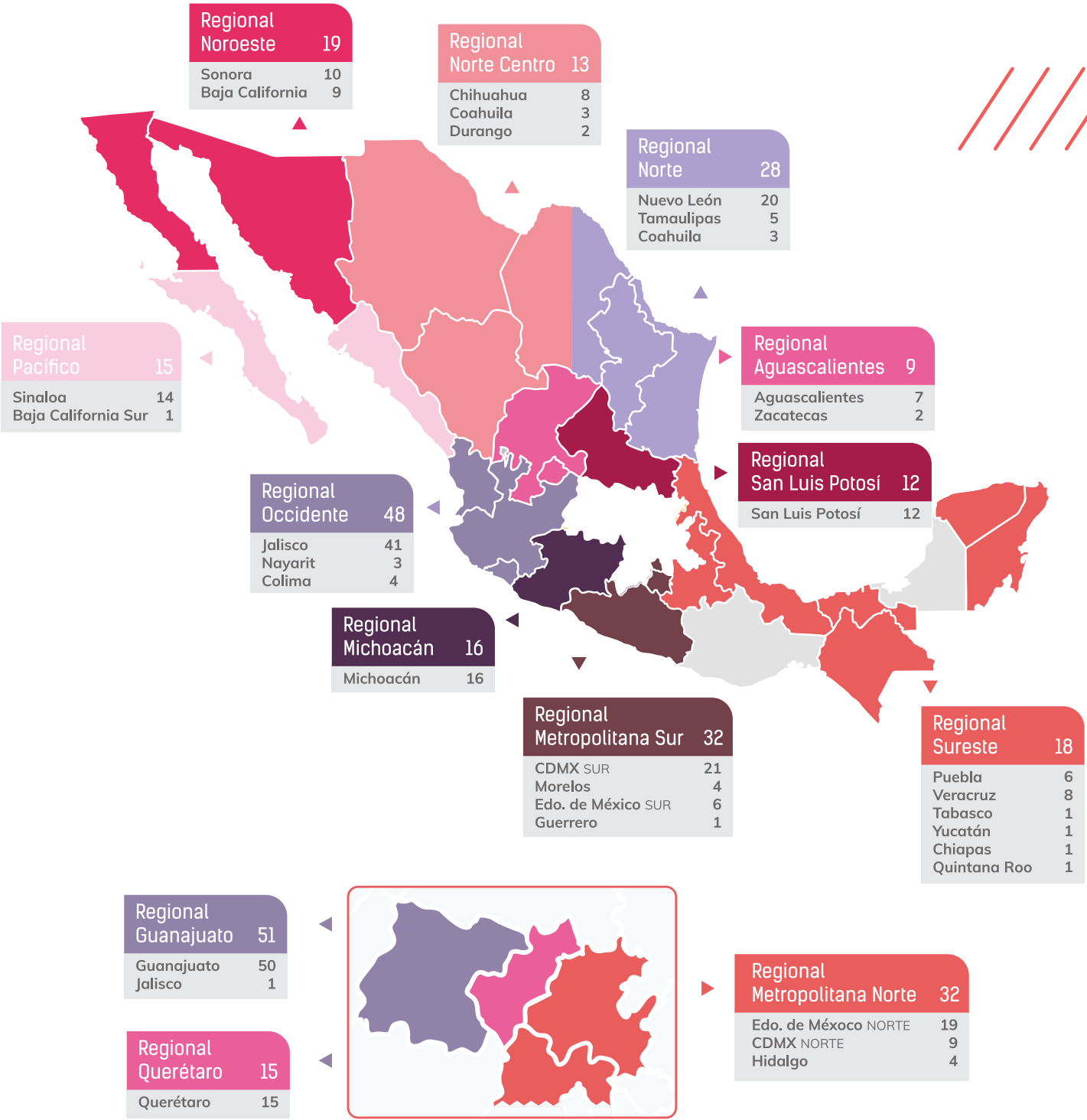
29  
estados

85  
ciudades  
estratégicas

de la República Mexicana  
a través de una plataforma  
conformada por

308  
sucursales

5,352 colaboradores y  
677 cajeros automáticos.



Nuestra estrategia ha estado enfocada en mantener el liderazgo en nuestras regiones de origen: Bajío, Centro, Norte y Occidente, respaldando sectores industriales como: automotriz, agronegocios, calzado, cuero, entre otros.

# OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Somos un banco con un modelo de negocio exitoso enfocado en proveer productos y servicios bancarios especializados a empresas y personas, con una estrategia de fondeo basada mayormente en captación tradicional a través de nuestra red de sucursales con un perfil de bajo riesgo y un alto potencial para lograr crecimiento y rentabilidad; asimismo, buscamos una creciente captación y operación por canales digitales.

Nuestro modelo de negocio está basado en el servicio personalizado a nuestros clientes. En BanBajío ofrecemos todos los productos y servicios de la banca múltiple que hemos desarrollado, con servicio y atención especializada en la banca empresarial y comercial, a través de diferentes canales de distribución.



## PERSONAS:

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



## EMPRESAS:

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



Planeamos afianzar nuestra posición de liderazgo en nuestros segmentos de negocio con énfasis en los los segmentos: empresarial, PYME, financiamientos estructurados, consumo y banca de personas; atendiendo las necesidades de nuestros clientes de la mano con la estrategia de fortalecimiento de la banca digital, para incrementar nuestra participación de mercado y obtener mayor rentabilidad al diversificar nuestra colocación e incrementar captación tradicional.



PYMES:

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



GOBIERNO:

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

# ÉTICA E INTEGRIDAD

Los directores, auditores, gerentes, proveedores, colaboradores y otras partes interesadas reciben nuestro Código de Conducta, con la finalidad de que conozcan los principios, las reglas de conducta y los estándares éticos que deben de respetar y cumplir en sus actividades diarias.

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

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

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

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

Contamos con un canal de comunicación anónimo, seguro y confiable, administrado por un tercero, para denunciar conductas no deseadas o inapropiadas y actos no éticos. Cualquier colaborador, cliente o proveedor de la República Mexicana puede llamar vía telefónica a una línea 01 800, denunciar por medio de la página web o por la intranet del banco en la sección de Línea Ética.



## GOBIERNO CORPORATIVO

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

Nuestro Consejo de Administración, componente clave del Gobierno Corporativo de BanBajío, es responsable de definir la visión estratégica del banco, vigila su operación y aprueba la gestión descrita en sus estatutos sociales.

El Consejo de Administración sesiona trimestralmente, está conformado y liderado por 61.5% de miembros independientes seleccionados por su experiencia, capacidad, prestigio profesional y un amplio conocimiento del sistema financiero mexicano.

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



Miembros del Consejo de Administración

PROPIETARIOS	MIEMBRO DESDE	SUPLENTE	MIEMBRO DESDE
1. Salvador Oñate Ascencio <sup>(1)</sup>	1994	Gerardo Plascencia Reyes	1997
2. Salvador Oñate Barrón	2013	Javier Marina Tanda	2017
3. Héctor Armando Martínez Martínez	1998	Alejandro Martínez Martínez	2017
4. José Harari Uziel	2021	Carlos Minvielle Lagos	2007
5. Carlos de la Cerda Serrano	2009	Fabián Federico Uribe Fernández	1996
6. Bárbara Jean Mair Rowberry <sup>(2)</sup>	2016	No aplica (N/A)	
7. José Oliveres Vidal <sup>(2)</sup>	2009	N/A	
8. Gabriel Ramírez Fernández <sup>(2)</sup>	2015	N/A	
9. Jorge Arturo Martínez González <sup>(2)</sup>	2009	N/A	
10. Dan Ostrosky Shejet <sup>(2)</sup>	2017	N/A	
11. Fernando de Ovando Pacheco <sup>(2)</sup>	2017	N/A	
12. Alfredo Emilio Colin Babio <sup>(2)</sup>	2018	N/A	
13. Ramón Santoyo Vázquez <sup>(2)</sup>	2019	N/A	
14. Rolando Uziel Candiotti <sup>(3)</sup>	2004	N/A	
15. Genaro Carlos Leal Martínez <sup>(3)</sup>	2017	N/A	
16. Benjamín Zermeño Padilla <sup>(3)</sup>	2017	N/A	

(1) Accionista y Fundador  
(2) Consejeros Independientes  
(3) Consejo Honorario

La estructura de gobernanza de BanBajío, incluidos los Comités del Máximo Órgano de Gobierno.

Consejo de Administración:

- Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.
- Comité de Riesgos.
- Comité de Comunicación y Control.
- Comité de Remuneraciones.
- Comité de Transformación digital y Tecnologías de la Información.

La Alta Dirección de la Institución y el Consejo de Administración definieron un grupo de trabajo para determinar la estrategia integral de sostenibilidad de BanBajío y definir un plan de trabajo que abarque diferentes temas congruentes con los Principios de la Banca Responsable; el grupo de trabajo está liderado por el Director Ejecutivo de Finanzas y Tesorería e integrado por ejecutivos de las áreas de crédito, riesgos, inmuebles, finanzas, agronegocios, responsabilidad social, comunicación y relación con inversionistas.



GÉNERO EN NUESTRO CONSEJO Y EQUIPO DIRECTIVO

92.3% hombres consejeros

7.7% mujeres consejeras

87.5% hombres directivos relevantes

12.5% mujeres directivas relevantes



## Integración del grupo de trabajo de sostenibilidad

El uso consciente y responsable de los recursos ha tomado gran importancia tanto para la preservación del planeta como para la administración de riesgos, en BanBajío hemos contribuido de diferentes formas a la sostenibilidad y para darle mayor peso y formalidad a estos esfuerzos, se acordó con la Vicepresidencia Ejecutiva y la Dirección General, la conformación de un grupo de trabajo coordinado por el Lic. Joaquín D. Domínguez Cuenca, director ejecutivo de Finanzas y Tesorería.

El resultado de estos trabajos se incluirá en un apartado especial del Informe Anual a efecto de que tenga visibilidad de los inversionistas internacionales y locales.



## GESTIÓN DE RIESGOS

Un elemento clave para garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio es la gestión integral del riesgo. Trabajamos en la identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de nuestros riesgos en todas nuestras operaciones para ser la base para la toma de decisiones estratégicas.

Los principales riesgos que enfrenta la Institución son los de crédito, mercado, liquidez y operacional por lo que el Consejo de Administración consciente de ello, ha establecido metodologías para la gestión y control de los riesgos con el objeto de optimizar la creación de valor para los accionistas, garantizando un adecuado nivel de solvencia, lo cual fue revisado por un tercero.

Para ello, la gestión y el control de riesgos se configuran como un amplio marco de principios, políticas, procedimientos y metodologías de valoración integrados en una estructura de decisión.





## PRINCIPIOS

**Solvencia:** La Institución opta por una política de riesgos prudente y equilibrada que asegure el crecimiento sostenido y rentabilidad en línea con los objetivos estratégicos del Consejo con el fin de maximizar la creación de valor. Por lo anterior, debe asegurarse dentro de la estructura de límites, que no existen niveles de concentración que puedan comprometer una porción significativa de los recursos propios.

**Responsabilidad:** El Consejo de Administración está comprometido con los procesos de gestión y control del riesgo siendo su responsabilidad la aprobación de políticas, límites, modelos de gestión y procedimientos, metodologías de medición, seguimiento y control. Los cuales revisa cuando menos una vez al año. En el ámbito ejecutivo, existe una clara segregación de funciones entre las unidades de negocio y las unidades de gestión y control del mismo.

**Seguimiento y control:** La gestión del riesgo se sustenta en procedimientos de control de adecuación a los límites prefijados, con responsabilidades bien definidas en la identificación y el seguimiento de indicadores y alertas anticipadas, así como en metodologías de valoración del riesgo.



## ÓRGANOS DE GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGO

La Institución dispone de la UAIR con una delimitación de responsabilidades, la cual reporta al Comité de Riesgos y éste a su vez al Consejo de Administración.

Las tareas de la UAIR consisten en identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar sobre los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la Institución.

El Sistema de Administración Integral de Riesgos es el sistema SAS, en donde se lleva a cabo la vigilancia, monitoreo y cuantificación del riesgo de mercado, crédito, capital y liquidez de la Institución. La Institución tiene como proveedor oficial de precios a Proveedor Integral de Precios, S.A. de C.V. ("PIP") quien proporciona los insumos necesarios para la cuantificación de los riesgos; adicionalmente la UAIR tiene acceso a las fuentes de información denominadas Infotel y Bloomberg que aportan información necesaria para el monitoreo de los riesgos.

La UAIR cuenta con una estructura acorde a las necesidades de la Institución.

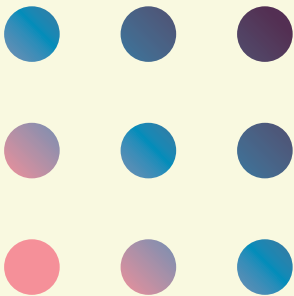
Adicionalmente, cuenta con el apoyo de las direcciones de Jurídico Corporativo y Jurídico Negocios, que se encargan del control e identificación del riesgo legal y mantiene una comunicación estrecha con la UAIR para informar en tiempo y forma los reportes pertinentes respecto al riesgo legal. Es de señalar que este riesgo forma parte del riesgo operacional y por lo tanto se apega a los mismos principios.



## 02 //

### Responsabilidad Social Corporativa

Sabemos que a través de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en BanBajío podemos seguir contribuyendo al desarrollo sostenible del país e impulsar el enfoque del triple impacto, que considera generar un beneficio económico, social y ambiental a partir de las actividades del negocio.





# ENFOQUE DE RSC



## Nuestro propósito

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

## Nuestras aspiraciones

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

## Nuestros siete pilares de acción

1. Ética Empresarial
2. Calidad de Vida en BanBajío
3. Educación Financiera
4. Vinculación con la Comunidad
5. Cadena de Valor
6. Medio Ambiente
7. Alianzas Intersectoriales

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

El área de Responsabilidad Social Corporativa tiene como principal objetivo continuar integrando la sostenibilidad en la operación del negocio. Dentro de sus principales retos: lograr una inversión social estratégica y apoyar a las áreas del banco a definir la estrategia de sostenibilidad alienada a los Principios de la Banca Responsable.

Buscamos que en todas nuestras operaciones y decisiones podamos integrar las expectativas e inquietudes de todos nuestros grupos de interés y mantenernos atentos a las tendencias y temáticas que representan impacto, oportunidad o riesgo.

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

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

## CANALES DE COMUNICACIÓN

[illegible]





# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

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

Nuestras operaciones y acciones de Responsabilidad Social Corporativa están alineadas a la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”. Durante el 2020 contribuimos al alcance de estos nueve objetivos y metas. Ver mayor detalle en la página 36.



Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, en 2020 firmamos los Principios de la Banca Responsable y somos miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI, por sus siglas en inglés). De esta manera continuamos alineando nuestra estrategia de negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2 HAMBRE CERO



META 2.1, 2.2 Y 2.3

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

2.

META 3.8

- Tratamiento y cirugías con problemas de vista (estrabismo, cataratas, lentes, etc).
- Inversión en terapias médicas, motrices y psicológicas para los niños con Síndrome de Down.
- Prendas de presión, terapia física y
- Medicamentos y tratamientos oncológicos de primera línea para niños con cáncer: catéter para quimioterapia, tratamiento de radioterapia, estudios de diagnóstico específico, etc.
- Donación de equipo médico robótico de rehabilitación.

3.

3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



METAS 4.4, 4. A Y 4. B

- Inversión destinada al otorgamiento de becas escolares.
- Apoyos a niños en situación o riesgo de calle para que continúen sus estudios.

4.

META 8.10

- Fomentamos el acceso a los servicios financieros cubriendo el 88% del territorio nacional a lo largo de 29 estados y 85 ciudades de la República Mexicana.

8.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



META 9.3

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

9.

12.

META 12.5

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

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



META 13.3

- Seguimos educando y sensibilizando a nuestra gente y comunidad respecto a: mitigación del cambio climático y la reducción de sus efectos.

13.

16.

METAS 16.5 Y 16.6

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

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



META 17.6

- Promovemos alianzas entre diferentes grupos de interés que propicien e impulsen un cambio e impacto positivo en temas como: educación, salud, alimentación, infancia, educación financiera, cultura y medio ambiente.
- Apoyamos acciones para combatir el cambio climático, como campañas de reforestación y reducción de papel.

17.





# 03 //

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

Nos enfocamos en incrementar nuestros niveles de productividad y eficiencia, optimizando la rentabilidad promedio de nuestra red de sucursales, mejorando nuestros procesos operativos, monitoreando nuestros gastos de administración y aumentando nuestros ingresos no-financieros. Consideramos que esto nos permitirá mantener un crecimiento sostenible, sano y rentable.

# CRECIMIENTO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

Somos un banco líder en productos especializados para el desarrollo del sector Empresarial, Agronegocios y PYME; esta especialización y el servicio diferenciado nos han permitido crecer de manera relevante, con una cuota de mercado creciente y una excelente calidad de activos.

Nuestro modelo de negocio está enfocado en proveer productos y servicios bancarios especializados a empresas y personas, con una estrategia de fondeo basada mayormente en captación tradicional a través de nuestra red de sucursales con un perfil de bajo riesgo y un alto potencial para lograr crecimiento y rentabilidad, así como de una creciente captación y operación por canales digitales.

Durante el 2020 seguimos en la construcción y consolidación de nuestras ventajas competitivas para mantener e incrementar nuestra posición de liderazgo y continuar la expansión geográfica en los segmentos empresarial, PYME, entidades financieras, arrendamiento, construcción, estructurados, factoraje, banca internacional, financiamiento estructurado; así como las plazas con mayor potencial de crecimiento y rentabilidad.

En el caso de las plazas, continuamos rentabilizando nuestra red de sucursales mediante captación tradicional, otorgamiento de créditos PYME y de consumo, así como estrategias de venta cruzada.

Nuestro reto es potencializar la banca de personas, para lo cual estamos sentando las bases con la integración de áreas especializadas de analítica de datos y medición de riesgos, que de la mano con la estrategia de fortalecimiento de la banca digital, nos dará la capacidad de generar fuentes adicionales de ingresos que nos permitan tener mayor equilibrio y estabilidad en los resultados futuros.

Para mantener un crecimiento sostenible, cuidamos la calidad de los activos, generamos reservas y ampliamos la liquidez. Mantuvimos cercanía con nuestros clientes y atendimos sus peticiones de reestructura de créditos, derivado de los efectos de la pandemia del COVID-19 y la crisis económica global.

Nuestro desempeño económico sostenible en números:

CONCEPTOS	2020	2019	2018
	Cantidades expresadas en millones de pesos.		
Valor económico directo creado (VEC)	13,776	14,929	13,438
Ingresos**	13,776	14,929	13,438
Valor económico distribuido (VED)	7,476	10,582	8,333
Gastos de administración y promoción (incluye gastos en colaboradores, contribuciones sociales, proveedores, entre otros)	6,497	6,488	5,895
Pagos a gobiernos (egresos destinados a pagos e impuestos, neto de diferidos)	977	2,061	1,666
Inversiones en la comunidad (capital y aportaciones voluntarias e inversión a la comunidad, incluyendo donaciones)	2.4	2.5	2.0
Dividendos (accionistas)*	-	2,031	770
Valor económico retenido calculado como VEC menos VED	6,300	4,347	5,105
Estimación preventiva para riesgos crediticios**	2,700	665	768
Estimación para baja de valor de bienes adjudicados	163	106	31
Reservas de utilidad	3,437	3,576	4,306

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

\*\* A partir del 1 de enero de 2020 se reconocen las recuperaciones de créditos previamente castigados dentro de la estimación preventiva para riesgos crediticios, las cuales hasta el 2019 y 2018 se reconocieron en otros ingresos de la operación. Para efectos de comparabilidad los efectos de estas recuperaciones en el 2019 y 2018 se adecuaron en la presentación.





## SATISFACCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Buscamos mantener la excelencia en el servicio a nuestros clientes, ofreciendo productos competitivos a través de una plataforma omnicanal.

Durante 2020, el Centro de Contacto se convirtió en el canal de atención prioritario para el banco; esto ante el cierre de algunas sucursales, ya sea por tema de contagios con la pandemia o por su ubicación en zonas complicadas.

### PROGRAMA DE APOYO "JUNTOS LO LOGRAREMOS"

Ante la crisis por la contingencia sanitaria nos sumamos a las iniciativas del sector de la Banca en apoyo directo a los clientes, en nuestro caso mediante el programa "Juntos lo lograremos", para ofrecerle a los acreditados opciones de apoyo en cuanto a los productos contratados con el banco.

### REFORZAMIENTO DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE

En el área de *Inbound*, el reto fue mantener el nivel de servicio y la capacidad instalada para atender todo lo relacionado con servicio al cliente. Esto con los cerca de 100 operadores telefónicos en un horario de 7x24. Mientras que el área de *Outbound* (encargada de las llamadas de salida para la parte de venta y cobranza) quedó en *stand by* un par de meses y reubicamos a estos operadores para apoyar en el servicio al cliente y campañas de seguimiento, a fin de mantenernos cerca de nuestros clientes.

### RESULTADOS ANTE INDICADORES DE NEGOCIO Y SATISFACCIÓN



Customer satisfaction

**2019: 92.2%**

**2020: 96%**



¿Qué tanto nos recomiendan  
como Centro de Contacto?

**2019: 70.0%**

**2020: 72.2%**



First Contact Resolution (FCR)

**2019: 75.4%**

**2020: 79.5%**



ATENCIÓN BRINDADA EN CENTRO  
DE CONTACTO A TRAVÉS DE  
EMAIL Y REDES SOCIALES

**2019: 21.3%**  
**2020: 23.4%**



GENERACIÓN DE  
INGRESOS\*

**2019: 12.3%**  
**2020: 15.3%**

\* de la nómina del área



## MEJORAS EN LA EXPERIENCIA DE USO DE LA BANCA TELEFÓNICA -IVR

Simplificamos la programación de la Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) para facilitar el proceso de autenticación de nuestros clientes al llamar al Centro de Contacto y acortar así los tiempos de atención. Esta implementación aumentó en forma importante el uso de la banca telefónica.

En 2020 participamos en la 16ª edición del Premio Nacional “Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto”, convocado por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), resultando ganadores en las siguientes categorías:

- Mejor Estrategia de Gestión de Talento/Employee Engagement (oro)
- Mejor Iniciativa de Data Analytics (bronce)
- Mejor Estrategia de Ventas (bronce)



# BANCA DIGITAL

Continuamos incorporando nuevas capacidades tecnológicas que permitirán optimizar y eficientar servicios financieros, captar nuevos clientes por canales digitales, atender sus necesidades y mantener la más alta seguridad en las operaciones.

A fin de consolidar nuestra estrategia de empoderamiento digital, desarrollamos un aplicativo con todas las reglas del negocio necesarias para los usuarios de banca por internet y móvil. Esto es el cimiento para continuar en el camino de la digitalización de procesos, como ofertar productos y realizar su contratación vía digital. La migración inició en 2020 y terminará en el 2021.

## BAJÍONET

Se optimizó a la par de la banca en línea, con el mismo objetivo de permitirle al cliente autogestionar sus operaciones acorde a sus necesidades y preferencias desde un dispositivo móvil con acceso a internet. La banca móvil es el eje central de nuestra estrategia con personas físicas, ya que nos permitirá rentabilizar más rápido el canal con ofertas personalizadas y colocación de productos.

Cabe mencionar que la situación global por la crisis sanitaria contribuyó en gran medida a que se incrementara la operación por este canal.



243, 682  
clientes activos



33%  
de incremento con  
respecto al 2019



Monto transaccionado  
superior a Ps. 28,031  
millones al año

# BAJÍONET MÓVIL EMPRESARIAL

Es nuestro servicio de banca móvil para clientes empresariales y de gobierno que les permite realizar consultas, transferencias y autorizaciones desde cualquier lugar con acceso a internet; es compatible con teléfonos inteligentes y opera con los más altos estándares de seguridad.



13, 734  
clientes activos



25%  
de incremento con  
respecto al 2019



Monto transaccionado  
superior a Ps. 4,877  
millones al año





### BAJÍONET MÓVIL EXPRESS

Este servicio de banca móvil para los clientes personas físicas y físicas con actividad empresarial, les facilita realizar consultas y solicitudes de anticipo de nómina desde cualquier lugar con acceso a internet; es compatible con teléfonos inteligentes y opera conforme a los más altos estándares de seguridad, activándolo desde un cajero automático.

Como parte de BajíoNet Móvil también fue optimizado y ahora es posible hacer transferencias, pagos e inversiones, topando el monto a lo que la regulación permite.



**+ DE 95 MIL**  
clientes



**35%**  
de incremento con  
respecto al 2019



### BANCA EN LÍNEA

BajíoNet es el servicio mediante el cual los clientes pueden efectuar diversas consultas y realizar la mayoría de las operaciones bancarias en tiempo real, desde su hogar o empresa, las 24 horas, todos los días del año.



**+ DE 545 MIL**  
usuarios de Bajío Net\*



**Monto transaccionado  
de más de Ps.  
1,387,314 Millones al año**



**21%**  
de incremento con  
respecto al 2019





## IMPULSAMOS LA NUEVA PLATAFORMA DE BAJÓNET PARA PERSONAS FÍSICAS

Desarrollamos un sistema web con mejor presentación y funcionalidad. Esto nos implicó adoptar nuevas herramientas tecnológicas y las mejores prácticas de la industria, como lo ofrecen hoy las Fintechs, a través de:

- Crear aplicativos considerando la omnicanalidad; modelo que permite interactuar de forma satisfactoria con el cliente independientemente del canal por el que sea atendido.
- Implementar metodologías ágiles bajo una plataforma técnica especializada en liberaciones continuas en producción.
- Robustecer la tecnología con ambientes de alta disponibilidad y monitoreo.

## OPTIMIZAMOS LA EXPERIENCIA DE USUARIO DE NUESTROS CLIENTES MEDIANTE:

- Reducción del tiempo requerido para la contratación y activación.
- Plataforma más intuitiva que le permite al cliente autogestionarse, personalizar productos y determinar sus propios parámetros de operación.



## APOYO AL SECTOR AGROALIMENTARIO

Atendemos el financiamiento al sector agroalimentario y rural, utilizando los servicios de fondeo, garantías y apoyos que otorgan los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA).

En BanBajío seguimos creyendo en apoyar mediante financiamiento al sector agroalimentario, una de las principales actividades económicas primarias, pues de éste depende el abastecimiento de alimentos en el país.



14.1% de crecimiento del saldo de la cartera relacionada con el sector.

### PARAFINANCIERAS

Respaldamos a pequeños productores y empresas que desarrollan actividades agroalimentarias a través de dispersores de crédito llamados “parafinancieras”, cerrando con una cartera colocada de \$5,162 millones de pesos.



187  
dispersores de crédito



175,000  
acreditados finales  
financieros



## FINANCIAMIENTO A PROYECTOS SUSTENTABLES

Seguimos apoyando financiamientos destinados a proyectos sustentables, cerrando el 2020 con una cartera de más de \$ 5 mil millones de pesos, distribuidos en los siguientes rubros:

- Agricultura sostenible: agricultura protegida (invernaderos, mallasombras, macrotúneles) y sistemas de riego.
- Uso eficiente del agua.
- Proyectos fotovoltaicos.
- Biodigestores.
- Eficiencia energética y producción de energía de fuentes renovables.

## PROGRAMAS DE FINANCIAMIENTO ESPECÍFICOS DE FIRA

Mediante FIRA fomentamos diversos proyectos sostenibles, como es el caso de:

- Programa de Apoyo a Proyectos Sostenibles.
- Fonaga Verde.
- Cultivos Perennes y Proyectos de Larga Maduración.
- Financiamiento a la agricultura protegida.
- Tecnificación de riego.
- Esquema de Financiamiento y Garantías para proyectos productivos del sector forestal con recursos de FONAFOR (Fondo Nacional Forestal).
- Esquema de Financiamiento y Garantías de FONAGUA (Fondo de Garantías para el uso eficiente del agua).
- Desarrollo de Proveedores.
- Financiamiento a pequeños productores a través de dispersores de crédito.
- Financiamiento al Microcrédito.
- Programa de Financiamiento a Mujeres.

De la mano con FIRA (Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura) pusimos en marcha esquemas de reestructuras y diferimientos de pago de créditos hasta por 6 meses para acreditados afectados por la crisis sanitaria.



## 283 CLIENTES

beneficiados con saldos de cartera cercanos a los \$2,800 millones de pesos.

## RETOS 2021

### ENRIQUECER

nuestras bases de datos para tener identificados los proyectos financiados relacionados con la sustentabilidad.

### DEFINIR

medidas de desempeño sobre la participación del banco en proyectos sustentables y sociales.

### DISEÑAR

productos específicos relacionados con sustentabilidad ambiental y social, con medidas de desempeño: población beneficiada, importe colocado, sistemas de medición de beneficios ambientales y sociales.

### IMPLEMENTAR

un sistema para medir los riesgos sociales y ambientales (SARAS) de los proyectos financiados.



## COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

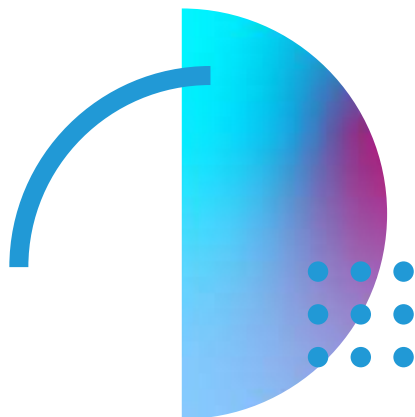
Ofrecemos una diversa gama de productos y servicios que satisfacen las necesidades de nuestros clientes y nos aseguramos de que tengan la mayor información posible que les permita tomar decisiones.

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

Nuestra política es brindar asesoramiento integral, transparente y de fácil comprensión para todos nuestros clientes; realizamos reuniones, atendiendo y resolviendo todas las dudas que tengan, así como proporcionándoles toda la información sobre el producto o servicio, los riesgos, las tasas de crédito y las alternativas que ofrecemos para que puedan tomar una decisión informada.

Nuestros productos y servicios satisfacen los intereses de los clientes, por lo tanto para BanBajío es una de las métricas más importantes para evaluar nuestro éxito comercial. Seguimos trabajando en realizar acciones que nos permitan la eficiencia operativa, la optimización de procesos, la educación financiera y la mejora continua.

Somos proactivos y buscamos prevenir el endeudamiento de nuestros clientes, para ello contamos con procesos rigurosos de originación, análisis, estructuración y aprobación de créditos; así como con un seguimiento y administración puntual de la cartera de crédito para poder mitigar nuestra exposición al riesgo crediticio en la mayor medida posible.



Nuestro modelo de relación y atención a clientes nos permite tener un alto conocimiento de estos, su situación financiera, capacidad de financiamiento y repago, permitiéndonos tomar decisiones adecuadas de crédito, pero a la vez de manera rápida. Contamos con un equipo de análisis de crédito experimentado, dedicado e independiente, enfocado en gestión del riesgo para nuestros segmentos empresarial, PYME y otras áreas de negocio. Asimismo, aplicamos un proceso especializado y robusto de estructuración de nuestros créditos que nos permite contar con un bajo índice de cartera vencida.

# SEGURIDAD EN DATOS Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Damos total cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento, que constituye la base para la recopilación, procesamiento, uso y transmisión internacional de datos personales e información relacionada con nuestros clientes.

En la institución contamos con políticas, procedimiento y guías basadas en ISO-2700 para gestionar correctamente el tema de datos y privacidad del cliente. Esto permite que clientes, empleados y accionistas tengan la seguridad de que sus datos son tratados con la privacidad necesaria y evitar riesgos que puedan poner en peligro su información y transacciones personales.

Nuestras políticas y compromisos establecen proteger la información como un recurso crítico para el logro de los objetivos del negocio, evitando su divulgación, modificación o destrucción no autorizada.



BanBajío emplea diferentes herramientas tecnológicas y de control para restringir privilegios en los diferentes sistemas y cuenta además con instrumentos de monitoreo para prevenir el mal uso de los datos. Asimismo, pone a disposición de los usuarios mecanismos formales de queja y/o reclamación, como son:

- Centro de Contacto BanBajío en un 01800.
- Red de sucursales
- Correo [une@bb.com.mx](mailto:une@bb.com.mx) de la Unidad Especializada.

## CAMPAÑA SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DATOS "NO TE ARRIESGUES"

A fin de dar cumplimiento a las diferentes normativas que aplican a la institución (Circular Única de Bancos, Ley de Protección de Datos Personales, Ley de Instituciones de Crédito y Código de Conducta interno), implementamos diversas acciones específicas, como proyectos, campañas y otras iniciativas; dirigidas a nuestros colaboradores.

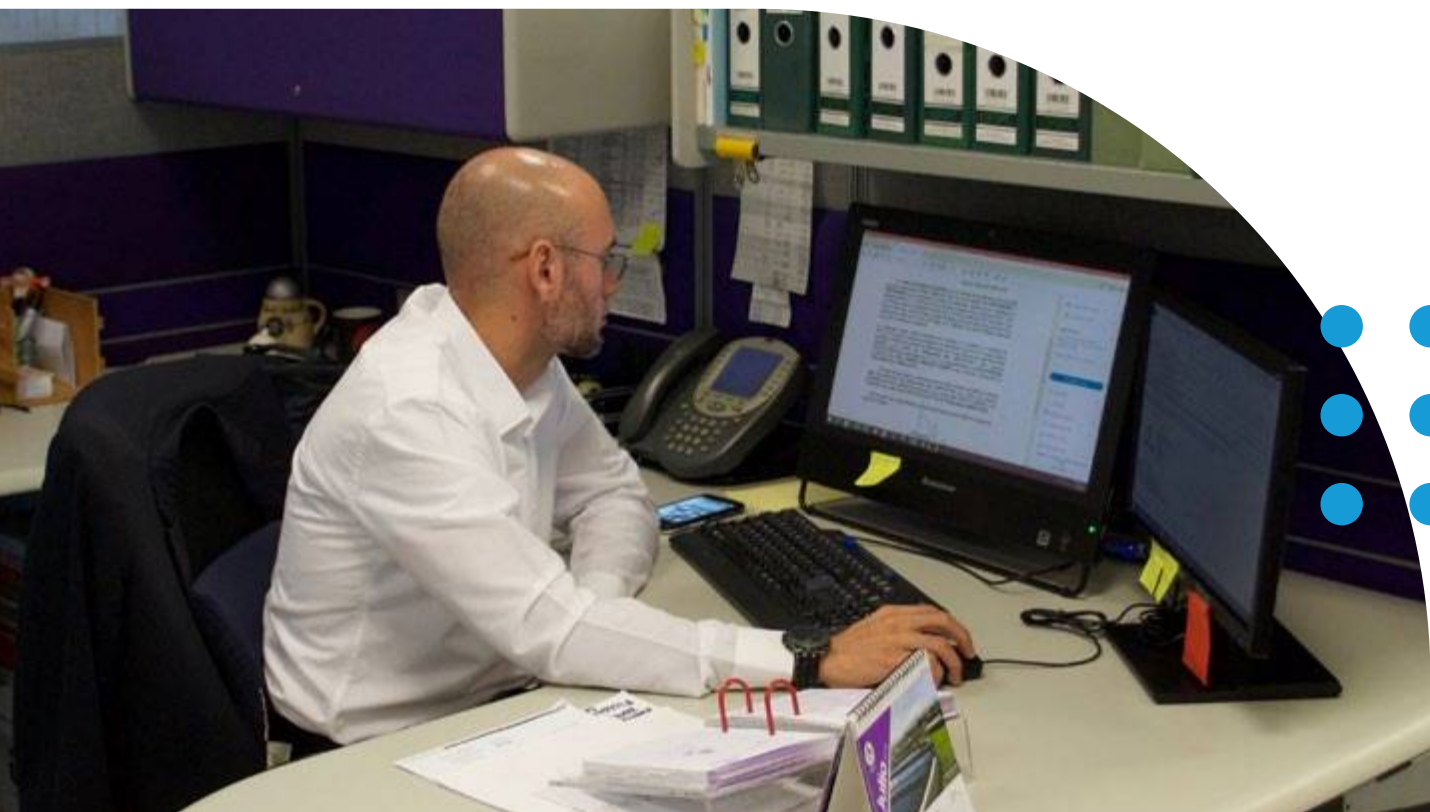


# COMPRAS RESPONSABLES

Realizamos negocios con integridad, transparencia y respeto a los Derechos Humanos; en la medida de lo posible reduciendo el impacto ambiental y aumentando el impacto social positivo entre nuestros proveedores.

El llevar una gestión de compras responsables tiene la finalidad de mantener y realizar toda actividad con plena transparencia y auditable en todo momento por las áreas internas o entidades externas que regulan al banco.

Somos una institución interesada en fomentar en nuestra cadena de suministro comportamientos responsables y sostenibles, que nos permitan tener una sana relación con nuestros proveedores, basada en una comunicación asertiva, definición de acuerdos, confianza mutua y disposición para mantener relaciones a largo plazo.



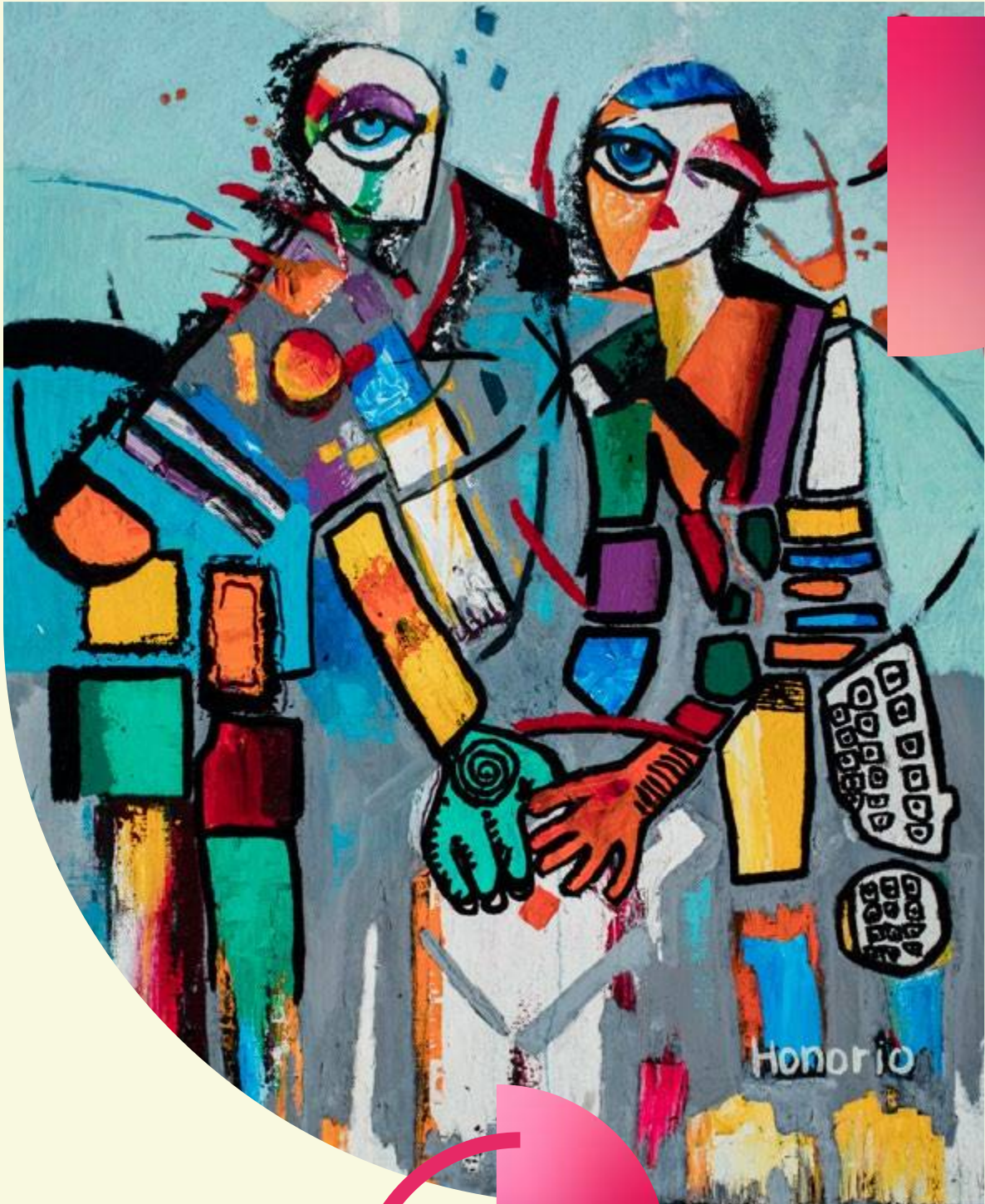
La Gerencia Ejecutiva de Adquisiciones es la responsable de asegurar que las compras se realicen con el máximo beneficio en la relación costo-calidad, mediante mecanismos establecidos con los proveedores para que reduzcan o eliminen el costo de inmovilización por existencias, desuso de bienes o formatos de papelería.

Asimismo, se encarga de dar difusión y cumplimiento a la “Política de Compras Responsables”, que considera aspectos como: la competitividad, ahorro o reducción de materia prima o de preferencia mitigación del impacto ambiental, prohibición de trabajo infantil, salud y seguridad en el trabajo, entre otros.

## DURANTE 2020 NOS ENFOCAMOS EN:

- Optimizar las negociaciones de precios con proveedores, socios de negocio y directamente con las marcas.
- Garantizar que los proveedores utilicen contenedores biodegradables y ya no se venda ningún producto en botella de plástico en nuestros comedores.





# 04 //////////////////////////////////

## DESEMPEÑO SOCIAL

Impactar positivamente en la vida de nuestros colaboradores, clientes y comunidades donde operamos es el mejor testigo de nuestro desempeño social como institución. Para lograrlo, trabajamos con el enfoque de impulsar acciones que contribuyan verdaderamente a generar cambios significativos en los diversos ámbitos donde interactuamos con estos grupos de interés.





# COLABORADORES



Para BanBajío, su Capital Humano es el activo más importante. La calidad, continuidad y eficiencia en el servicio son posibles gracias a las personas que invierten su tiempo, talento y esfuerzo en las metas establecidas por la institución.



5,352

Colaboradores



2,788

Mujeres

52.1%



2,564

Hombres

47.9 %

Ponemos a nuestros colaboradores en el centro de todo lo que hacemos. Mediante diversas iniciativas y programas promovemos la atracción y retención de talento, la capacitación y el desarrollo, el equilibrio entre la vida laboral y familiar, la salud y seguridad, la diversidad e inclusión, así como el desarrollo de la sociedad.

## ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO



**Damos a conocer oportunidades laborales y promovemos entre nuestros colaboradores las vacantes disponibles. Tenemos la estrategia de atraer y retener a los mejores profesionales.**

Nuestro proceso de incorporación comprende la selección/ atracción de talento y la retención del mismo, con el compromiso de captar personal capaz y comprometido que encuentre en BanBajío una oportunidad de desarrollarse profesionalmente.

Para atraer a los profesionales idóneos en las distintas posiciones laborales, tenemos acceso a las principales bolsas de trabajo virtuales, así como a la difusión de las vacantes en redes sociales. Una vez que contamos con la información curricular acorde al perfil solicitado realizamos los procesos de evaluación y selección correspondientes, orientados a medir las competencias requeridas para el puesto y la viabilidad de la contratación.

Respecto a las condiciones de salud de los aspirantes, BanBajío no realiza ningún tipo de distinción o discriminación, en tanto la persona pueda cumplir satisfactoriamente con las funciones asignadas para el puesto solicitado.

En cuanto a la retención del talento, desde el inicio del proceso valoramos los intereses personales contra los profesionales; esto nos ayuda a predecir en cierta medida la permanencia que puede tener el colaborador dentro del banco. Además, realizamos entrevistas de ajuste de manera trimestral que nos permiten conocer los avances y adaptabilidad del colaborador en el puesto que desempeña, con el objetivo de que la relación laboral represente beneficio para ambas partes.



### BOLSA DE TRABAJO INTERNA

Dentro de nuestras políticas establecemos mantener de manera permanente una bolsa de trabajo electrónica para atraer el Capital Humano más adecuado y cuyo perfil, escolaridad y experiencia se apeguen a los perfiles de puesto que buscamos. Los candidatos pueden ser internos o externos, abriendo así la posibilidad tanto del crecimiento para personal interno, como la apertura a nuevos aspirantes. Las actividades de reclutamiento respetan la confidencialidad de los informes obtenidos y las evaluaciones se centran en las aptitudes a detectar.



# CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Invertir en la capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores contribuye a incrementar su sentido de pertenencia, pues se perciben valiosos para la organización; y más aún cuando les proponemos planes de carrera que les permiten crecer profesionalmente.

Continuamente estamos al tanto de los objetivos regionales que se plantean y con base en estos analizamos las evaluaciones de desempeño de cada colaborador para determinar las nuevas competencias que requiere. De esta forma podemos priorizar necesidades para establecer un plan anual de capacitación que ofrezca diversas alternativas y modalidades (presencial, virtual, híbrido, certificación).

## CLÍNICA DE VENTAS

Esta iniciativa inició de forma presencial en marzo de 2020 en las plazas de Guadalajara, León, Monterrey y CDMX. Con la llegada de la pandemia tuvimos que suspenderla y la retomamos de manera virtual a partir de junio en Monterrey y Guadalajara; mientras que en León y CDMX se reasignaron los grupos para continuar dando la capacitación en formato presencial, pero con menos participantes por grupo y atendiendo todas las medidas sanitarias establecidas.

La contingencia sanitaria por COVID-19 afectó básicamente todos los programas de capacitación presenciales. Hubo algunos que incluso tuvieron que cancelarse y los estuvimos trabajando durante 2020 para hacerlos virtuales a partir de 2021.



409, 050. 50  
Horas totales de capacitación



76.4  
horas por persona

## CAPACITACIÓN A DISTANCIA Y SUS DESAFÍOS

Entre los principales desafíos que enfrentamos en el tema de la capacitación a distancia podemos mencionar:

- Aprender nuevas habilidades y software para desarrollar contenidos digitales y poder impartir cursos de manera virtual.
- La disposición y conocimientos tecnológicos del personal para tomar capacitaciones virtuales.
- Las variantes condiciones de infraestructura que se tienen en las diferentes sucursales del banco; pues hay quienes no pueden tomar las sesiones virtuales de forma eficiente.
- La diferencia horaria en algunas ciudades (por ejemplo Tijuana que son 2 horas menos respecto a la zona Centro), pues esto repercute en la operación dentro de sucursales.

## RETOS 2021

- Dado que el presupuesto se vio considerablemente afectado por la pandemia, todo lo que se tenía planeado de forma institucional se hará virtual.
- Impartición de cursos virtuales con participación de ejecutivos de todas las Regionales. Esto implica un cambio de 180° en la logística, atención y seguimiento al personal; así como la disposición de las Regionales para trabajar en equipo.
- Unificación de criterios de operación, ya que ahora tenemos la ventaja de poder realizar sesiones en cualquier momento con todos los instructores y ejecutivos de Capital Humano.

Estamos convencidos que la capacitación virtual será una herramienta que seguiremos utilizando en el futuro, ya que nos permite disminuir costos de viáticos y tiempo de traslado del personal. Con las herramientas que se están desarrollando y la experiencia que los instructores están adquiriendo, cada día tenemos mayor aceptación de esta modalidad por parte de los colaboradores. Además, lo vemos como una oportunidad para que las personas adquieran nuevas habilidades en relación al uso de la tecnología para el desempeño de sus funciones.

# BALANCE TRABAJO Y FAMILIA

Seguimos generando iniciativas que permitan a nuestros colaboradores padres y madres, lograr un equilibrio entre sus actividades laborales y familiares.



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

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

Durante este año, la pandemia del COVID-19 vino a flexibilizar la modalidad de trabajo a distancia y los horarios de trabajo. Un 27% de colaboradores trabajó desde sus casas, por lo que tuvimos que proveerles de la tecnología y herramientas necesarias para desempeñar sus labores. También estuvimos trabajando con base a un plan de rotación quincenal, manteniendo un titular en oficina durante quince días y al concluir este plazo otro compañero lo sustituía. El ejercicio nos ha permitido seguir analizando y evaluando la estrategia de trabajo en casa y flexibilidad de horarios para algunas áreas y personas de la institución.



# SALUD Y SEGURIDAD

Promovemos la salud física y emocional de todos nuestros colaboradores, propiciamos hábitos saludables y condiciones laborales seguras que permiten mejorar su calidad de vida y bienestar.



La pandemia del coronavirus representa un desafío sin precedentes en nuestra historia. En BanBajío asumimos el compromiso y el liderazgo de cuidar y proteger la salud y bienestar de nuestros colaboradores; nuestra actuación estuvo liderada y coordinada por exsecretarios de salud del gobierno federal y un equipo de directivos, así como áreas estratégicas.

Buscamos reducir en la medida de lo posible la presencia de personal en nuestras oficinas, sucursales y centro de atención, considerando que la operación y atención a nuestros clientes tendría que continuar; brindamos la información y orientación para evitar la propagación del virus, como incentivar el uso de gel, uso de cubrebocas, guardar el distanciamiento y realizar pruebas médicas en caso de ser necesario. Se realizaron compras especiales y se distribuyeron los insumos para atender la pandemia de manera estratégica. En la página 83 encontrarán mayor detalle de las acciones.

Para quienes estaban en casa o para aquellos que terminaban su jornada laboral, diseñamos el “Programa Bienestar”, que tiene la finalidad de mejorar la nutrición y ayudar en la salud física y emocional de los colaboradores.

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

**Promovemos un ambiente de trabajo inclusivo, diverso, abierto a las diferencias; reconociendo que nos agrega valor y crea las condiciones para la búsqueda de nuevas oportunidades.**

Nutrir las áreas con personal proveniente de diversos ámbitos nos permite lograr un mayor crecimiento como institución, ya que, al mostrar sensibilidad ante realidades poco habituales, colaboradores y directivos pueden estar dispuestos a generar nuevas estrategias laborales y hasta nuevas formas de negocio.

Nuestro proceso de incorporación considera medidas para que no exista discriminación en la búsqueda del talento. Reclutamos personal de todas las universidades y estratos sociales; todo aquel que demuestre tener la capacidad intelectual para desempeñar las funciones que el puesto demanda es considerado un candidato viable y valioso. Asimismo, no existe distinción alguna por temas de raza, religión y género; salvo un mínimo de puestos en los que la naturaleza de sus funciones implica mayor fuerza física.

Respecto a la contratación de personas con capacidades diferentes, tenemos programado para el periodo 2021-2022 iniciar con acciones precisas para la incorporación de personal con dificultades motrices al área de Centro de Contacto, pues ya se cuenta con la infraestructura necesaria para que estas personas puedan acceder a sus estaciones de trabajo y permanecer en ellas con comodidad.

## APOYEMOS BANBAJÍO

**El programa ayuda a asociaciones u organizaciones de la sociedad civil que están relacionadas con la infancia, el medio ambiente y la promoción cultural, a obtener financiamiento para el desarrollo de sus programas o iniciativas.**



**+ 2.1** millones de pesos.

en beneficio de estas asociaciones u OSC



**+ 2,400** beneficiarios



Durante el año 2020 apoyamos a las siguientes asociaciones y organizaciones.

INFANCIA – SALUD

INSTITUCIÓN BENEFICIADA	FINANCIAMIENTO	BENEFICIARIOS	PLAZA
Casa de la Amistad (ayuda a niñ@s con cáncer)	Comprar medicamentos y tratamientos oncológicos de primera línea para niñ@s con cáncer.	300 niñ@s	Nacional
Cambiando una vida (cirugías reconstructivas a niñ@s de escasos recursos)	Cirugías de estrabismo, contribuyendo a restablecer su salud visual, autoestima - auto valía y rendimiento escolar.	200 niñ@s	Nacional
Fundación CIMA (niñ@s de escasos recursos con cáncer)	Apoyo para que niñ@s de escasos recursos con cáncer, obtengan un catéter para quimioterapia, tratamiento de radioterapia, estudios de diagnóstico específico, o medicamentos fuera de cobertura en instituciones de salud pública aumentando con ello su pronóstico de vida.	30 niñ@s	Chihuahua
Rino Q (apoyo niñ@s quemados)	Adquirir prendas de presoterapia, física y prótesis, favoreciendo su recuperación, retardando y / o evitando el crecimiento de las cicatrices y queloides, brindando una mejor calidad de vida.	80 casos y 24 son niñ@s	San Luis Potosí
PRASAD (Apoya con cirugías de estrabismo y cataratas a personas de escasos recursos)	Tratamiento y cirugías para niñ@s y adultos con problemas de vista (cataratas, lentes, etc)..	No disponible	Nacional
CRIT (Centro de Rehabilitación Integral Teletón)	Adquisición de equipo médico robótico de rehabilitación. Es un sistema interactivo de rehabilitación robótica para extremidades superiores distales y proximales, mano, brazo y hombro.	300 niñ@s	Estado de Guanajuato



VOLUNTARIADO: JUNTOS BAJÍO

Concebimos el voluntariado como una forma de generar valor al banco, ya que fomenta que nuestros colaboradores adquieren nuevas habilidades como: liderazgo, trabajo en equipo, sentido de pertenencia y orgullo institucional; lo que repercute en un mejor clima laboral e imagen corporativa.

Detrás del voluntariado está nuestro compromiso con realizar acciones que sumen y aporten valor a las comunidades en donde vivimos.

Las actividades que realizamos son planeadas en su mayoría desde el área de RSC del banco. Sin embargo, también pueden ser iniciativas de otras áreas y Regionales; en estos casos se analiza la propuesta para determinar su viabilidad, y de ser aceptada se manda un correo de convocatoria a todo el personal, ya sea para solicitarle algún donativo en especie, o bien, su participación en algún evento o programa.



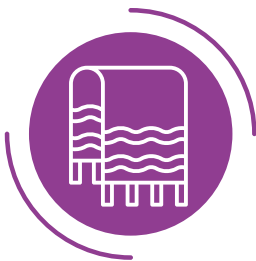
### Cobijón 2020

A través de 17 asociaciones llevamos a cabo el Cobijón BanBajío 2020, haciendo colecta en efectivo para la compra de cobijas que repartimos en las comunidades más desfavorecidas de nuestras Regionales.

10 Regionales participaron  
18 comunidades beneficiadas

### Colecta de despensa

Hicimos una colecta en especie entre los colaboradores del banco para reunir productos de despensa y entregarlos a la Casa Hogar “La Sonrisa de los Niños” en León, Guanajuato. En esta institución se atiende a niñ@s que tienen familias disfuncionales y son víctimas de problemas sociales. Además de la alimentación que apoyamos, la institución busca fomentar en ellos los valores, educación y autoestima.



4,260

Cobijas donadas



110

Niños beneficiados

### Mentores con Rumbo

Esta iniciativa la realizamos mediante el programa “Mentores con Rumbo” de la organización internacional Youthbuild, una red global de programas dedicados a inspirar y preparar a la juventud desempleada para conectarla con oportunidades viables de empleo y liderazgo.

Fueron 20 colaboradores que de manera libre y voluntaria donaron sus conocimientos para brindarles mentorías y habilidades a jóvenes de la comunidad de León, en temas de educación financiera durante 6 meses.



20

Voluntarios



114

Jóvenes leoneses beneficiados





Alentar el apoyo de organizaciones

Durante el 2020, la recaudación de fondos para diversas fundaciones, organizaciones de la sociedad civil o asociaciones fue bastante crítica y compleja, por lo que no dejamos de apoyar a estas organizaciones mediante campañas de donación en algunos de nuestros cajeros automáticos, con el objetivo de que clientes o usuarios de nuestra red pudieran favorecerlas con alguna aportación económica. Aquí damos cuenta de la temporalidad, el nombre de la organización beneficiada y el monto que logró recaudar en cajeros automáticos. Agradecemos a todos los que participaron y apoyaron mediante esta iniciativa.



**2,316,856.00**  
recaudado para diversas organizaciones.



ASOCIACIÓN	ALCANCE	VIGENCIA	RECAUDACIÓN	OBJETIVO
Casa de la Amistad	Nacional	01 sep-31 oct	\$396,124.00	Apoya a niños con cáncer
Fundación Quiera	Nacional	01 oct-28 feb	\$1,047,197.00	Es la fundación del gremio bancario, la cual ayuda a otras organizaciones que atienden a niñ@s y jóvenes en situación o riesgo de calle.
La Alegría de los Niños	Regional	01 nov -31 ene	\$5,879.00	Casa Hogar en Querétaro
Bécalos	Nacional	01 may-31 ago	\$417,953.00	Apoya a jóvenes mexicanos con sus estudios universitarios.
John Langdon Down	Nacional	01 feb-30 abril	\$449,703.00	Apoya a niñ@s con Síndrome de Down, desde su nacimiento hasta la edad adulta.

Esta iniciativa nos permite participar en las comunidades en las que operamos mediante la donación nuestra red de cajeros y de esta forma las organizaciones pueden seguir apoyando a sus beneficiarios.

Lucha contra el cáncer

En nuestra labor de sensibilizar sobre el cáncer, este año realizamos dos videos para promover la detección temprana de la enfermedad y su tratamiento adecuado, a fin de prevenir, aumentar la supervivencia y reducir los efectos negativos del cáncer en las personas. Una nutrióloga nos dio una charla sobre la dieta y qué alimentos evitar para prevenir el cáncer; mientras que un médico nos indicó cuáles son las primeras señales para identificar esta enfermedad y qué podemos hacer para evitarla.



**+2,500**  
visualizaciones de las charlas en nuestra videoteca.

# EDUCACIÓN FINANCIERA

En BanBajío consideramos que es relevante contribuir a la educación de las personas en materia financiera, por la importancia que tiene el ahorro desde una edad temprana para lograr mantener una estabilidad económica.

Además, al ser un banco, tenemos el compromiso de fomentar conocimientos, habilidades y aptitudes respecto a la utilización del dinero; fomentar el ahorro y el control del gasto; aprender a elaborar y llevar el seguimiento de un presupuesto o plan financiero.

Las iniciativas en este rubro solemos gestionarlas en conjunto con otras organizaciones o entidades como la Asociación de Bancos de México (ABM), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), VISA, empresas de teatro, escuelas, etc. Durante 2020 participamos en estos eventos:

## Trazos Financieros

Apoyamos esta iniciativa de la CONDUSEF que busca promover la educación financiera en la población infantil a través de su 4º Concurso de Dibujo y Pintura, en esta ocasión con el tema: “Los gastos y gustos de mi familia”.



## Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) en sede virtual

Realizada en conjunto por la CONDUSEF y ABM, bajo el lema: “Cuido mi dinero, protejo mi patrimonio”. Se llevó a cabo del 4 al 18 de noviembre, por primera vez a través de un formato virtual que contempló paneles y stands virtuales, donde las instituciones participantes pudimos abordar temáticas relacionadas con contenidos financieros.

Esta fue la 13ª edición de la SNEF y en ella se incluyó de manera transversal la atención a la población mexicana en el exterior y sus familias en México, a fin de darle al evento un tinte binacional que impactara de manera positiva en las personas, ya sea que vivan dentro o fuera del país.

En nuestra participación presentamos tres videos de nuestra videoteca para ser transmitidos desde la página de la CONDUSEF, con los títulos: Nuestro Banco (cápsula #11-Educación Financiera); Gasto Hormiga (cápsula correspondiente al curso “Mi Salud Financiera”); y ¿Cómo entender las crisis financieras?, por Hernán Casciari. Tuvimos un stand virtual en el cual se presentaron 3 videos cortos con los siguientes temas: el ahorro, los créditos (aquí se menciona la importancia de hacer los pagos puntuales) y el valor del dinero. También mediante nuestro aliado principal, impartimos una videoconferencia con la temática: “Ahorro e Inversión en 1,2,3 para cumplir tus metas”.



+256  
mil visitantes



467,269  
horas en YouTube



1,147,678  
horas en Spotify



20,494,250  
Películas en HD,  
videos, juegos y  
material de consulta.



# DERECHOS HUMANOS

El área de Auditoría Interna junto con el área de Capital Humano, monitorean e inspeccionan continuamente el impacto de nuestras actividades en materia de derechos humanos con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, socios de negocio y comunidad en general.

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

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

básicamente con nuestros colaboradores, clientes, inversionistas, proveedores y comunidad en general.

Durante el año se publicó la política denominada: “Equidad de género”, que busca consolidar, impulsar y garantizar las condiciones de igualdad, trato y equidad entre mujeres y hombres; la protección de los derechos de forma igualitaria y equitativa; promover el liderazgo y la igualdad de género en todas las actividades y políticas institucionales; la plena observancia y ejercicio de los derechos humanos, evitando estereotipos, discriminación, violencia de género y maltrato. De igual manera, la política deberá fortalecer la inserción igualitaria de personas a la empresa, garantizando en forma equitativa su desarrollo, remuneración y ascenso en la vida laboral.



## ACCIONES ANTE COVID-19

¿Qué nos ha impulsado a seguir adelante? Sin duda, la corresponsabilidad del personal en cuanto a reconocer los esfuerzos del banco para mantener los puestos y condiciones de trabajo durante la contingencia sanitaria. Con mucho orgullo comunicamos que BanBajío no despidió a ningún colaborador por razones de la pandemia, no se modificaron las prestaciones laborales ni hubo reducción de sueldos.



## Grupo de Manejo de la Contingencia

A partir del 16 de marzo, cuando el país entró en confinamiento con motivo de la pandemia, constituimos de manera sistemática un Grupo de Manejo de la Contingencia, a cargo de la Dirección de Control Interno y de la Dirección de Capital Humano.

En el momento crítico de la crisis sanitaria tomamos estas medidas inmediatas:

- Suspendimos los viajes de trabajo y todas las actividades del personal las manejamos en modalidad a distancia: capacitación y evaluación de colaboradores, juntas de trabajo, festividades de fin de año, etc.
- Enviamos a home office a cerca de 2,800 personas (del total de 5,352 que tiene BanBajío); sobre todo personal que pertenecía a algún grupo de riesgo.
- Establecimos medidas de control con el personal en oficinas y sucursales, para reducir al máximo el riesgo de contagios y guardar tripulación de reserva.
- En las entidades donde lo indicó la autoridad, colocamos anfitriones bancarios en las sucursales y redujimos la planta de personal que atendía.
- Implementamos todas las medidas sanitarias indicadas por la autoridad en oficinas y sucursales.
- Modificamos hábitos institucionales (por ejemplo: se anuló el uso de corbatas por higiene).
- Contratamos como asesor al Dr. Alejandro Macías (encargado de la gestión de la epidemia de Influenza durante el gobierno de Felipe Calderón), para revisar cada 15 días situaciones o avances relacionados con la pandemia.



## Acciones de comunicación

Generamos diez campañas de comunicación internas, cuya difusión se hizo por diversos medios (correo electrónico, centros de trabajo, áreas comunes, sanitarios, elevadores, etc.) para reafirmar el mensaje a los colaboradores.

- Si me cuido, también te protejo
- Mantener y extremar las medidas preventivas
- ¡Todos en guardia!
- Mi compromiso es cuidarte
- ¡Mantente sano!
- ¡Seguimos en guardia!
- Por las próximas festividades juntos
- Viviendo bajo nuevos esquemas\*
- Nuevos aprendizajes, en tiempos de cambio\*
- Activo me cuido (clases virtuales)

\* \*Estas dos campañas estuvieron orientadas a obtener testimoniales por parte del personal del banco, con estos resultados: Viviendo bajo nuevos esquemas (13); Nuevos aprendizajes, en tiempos de cambio (11).

## CORREOS

De marzo a diciembre de 2020 se generaron 92 mensajes vía correo electrónico en torno a estas temáticas:

- Políticas internas
- Normativas
- Recomendaciones
- Infografías



10  
Campañas



92  
Correos





## VIDEOS INSTITUCIONALES

El Vicepresidente y Director General de BanBajío grabaron mensajes clave orientados a mantener a la gente tranquila respecto a la continuidad de su trabajo, los cuales se difundieron vía *streaming* por los canales propios del banco. Asimismo, generamos diferentes videos para transmitir información relacionada con la pandemia y nuestra respuesta ante ésta.

- Mensajes institucionales I y II
- Mensaje del Director General
- Aprendizajes 2020
- Acciones COVID-19
- Medidas de prevención contra COVID-19
- COVID-19 Fase 3

## SEMANA DE LA SALUD

A través de la plataforma educativa realizamos infografías sobre diversos temas y cursos sobre el teletrabajo.

### Temas de infografías y videos:

- Nutrición
- Autocuidado
- Salud reproductiva
- Salud emocional
- Enfermedades respiratorias

### Retos por la salud

- Carrera virtual
- Reto 25 *push up*

## ACTIVO ME CUIDO

Impartimos una serie de clases virtuales y talleres relacionados con diferentes disciplinas, a fin de ocuparnos del bienestar integral de nuestros colaboradores.

- Baile
- Yoga
- Zumba
- Acondicionamiento físico
- Lectura
- Manualidades
- Meditación





## ENCUESTAS

Realizamos varias encuestas al personal para conocer su percepción, opinión y sentir respecto al manejo de la pandemia por parte de BanBajío.

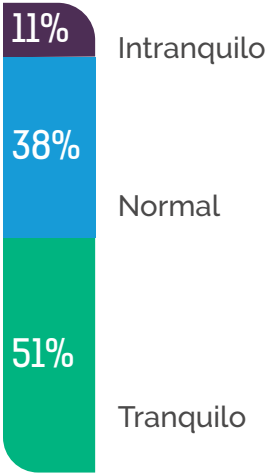
- Percepción del COVID-19
- Uso de medidas preventivas
- Adaptación al trabajo
- Uso de transporte público
- Experiencia post COVID-19

Destacamos aquí los principales resultados de la encuesta “Percepción del COVID-19”, aplicada el 26 y 27 de octubre de 2020, y en la que recibimos 2,158 respuestas desde nivel operador hasta gerente.

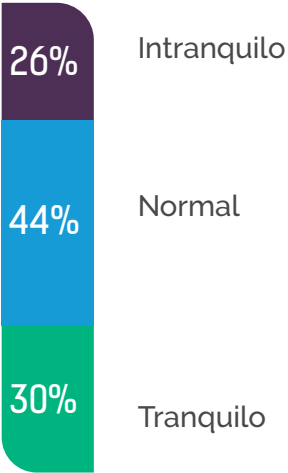
Atiendes las medidas  
y recomendaciones  
de prevención que da  
BanBajío

**SÍ 99.5%**

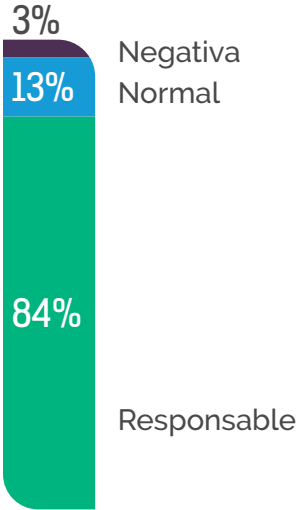
¿Cómo se siente en el trabajo?



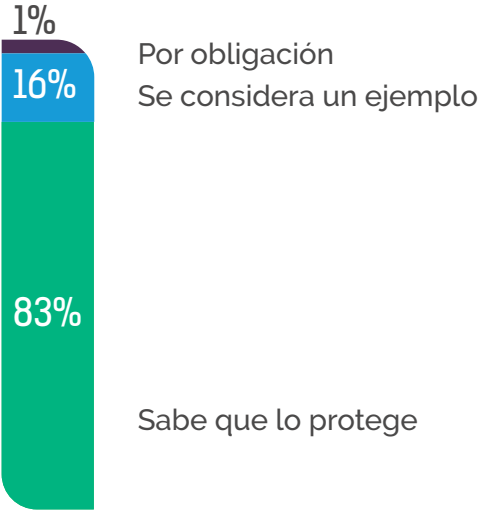
Ante la posibilidad de contagio se siente...



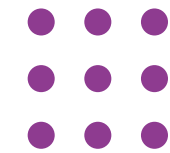
La actuación de BB frente al COVID-19 ha sido...



Su actitud y actuar respecto a las medidas preventivas responde a...







## Acciones de la Subdirección de Activos

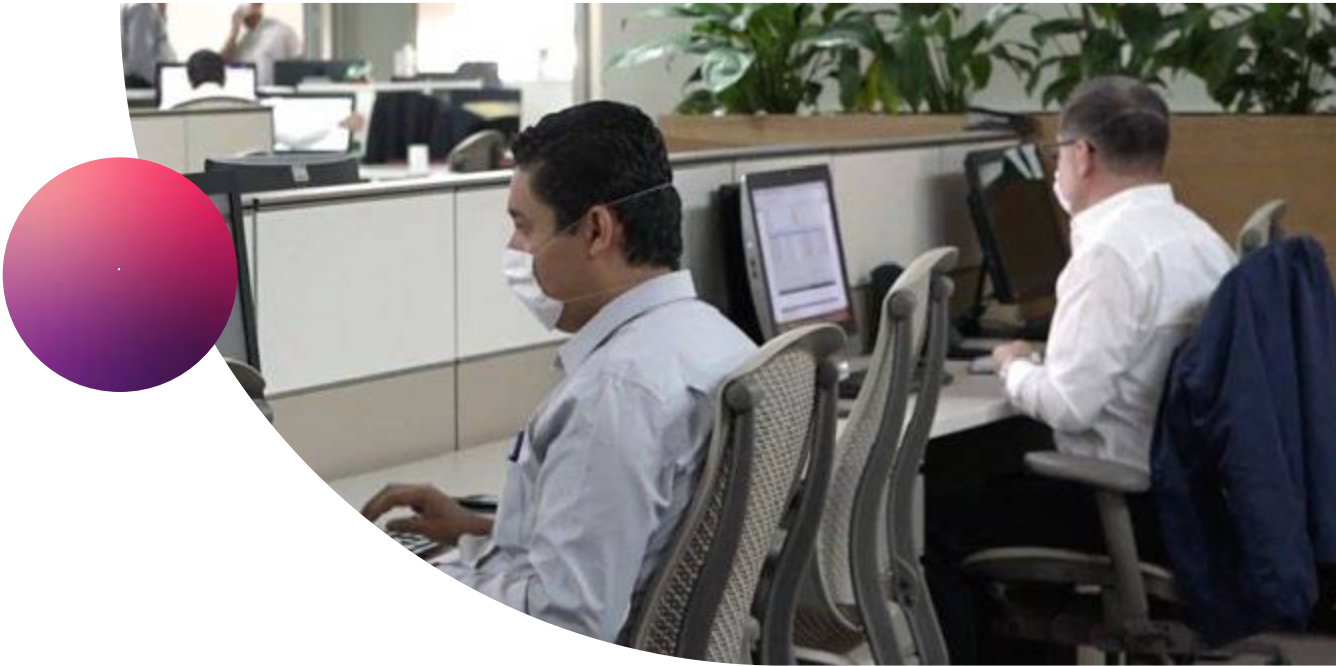
BanBajío proporcionó en todo momento al personal los insumos necesarios para mantenerse protegido durante su estancia en las instalaciones (cubrebocas, gel antibacterial, caretas, etc.). Asimismo, adquirimos equipos especiales para garantizar la seguridad de los colaboradores en sus espacios de trabajo e implementamos todas las medidas sanitarias dictadas por las autoridades competentes en las diferentes localidades.



Capital invertido: \$15,981,000.00

## Equipos especiales de protección

- Arcos sanitizadores (en corporativo y cabeceras regionales)
- *Fog master* – sanitización de áreas completas
- Termómetros
- Medidores de CO2
- Purificadores de aire
- Lámparas UV, para equipos de aire acondicionado e independientes para zonas específicas
- Oxímetros
- Productos especiales
- Tapetes sanitizantes
- Separadores de acrílico – estaciones de trabajo y comedores
- Guantes de latex
- Cubrebocas KN-95 (para personal) y tricapa (clientes)
- Dispensadores de gel
- Caretas
- Overoles
- Gel
- Desinfectantes y limpiadores
- Pistolas para sanitizar – áreas menores
- *Goggles*



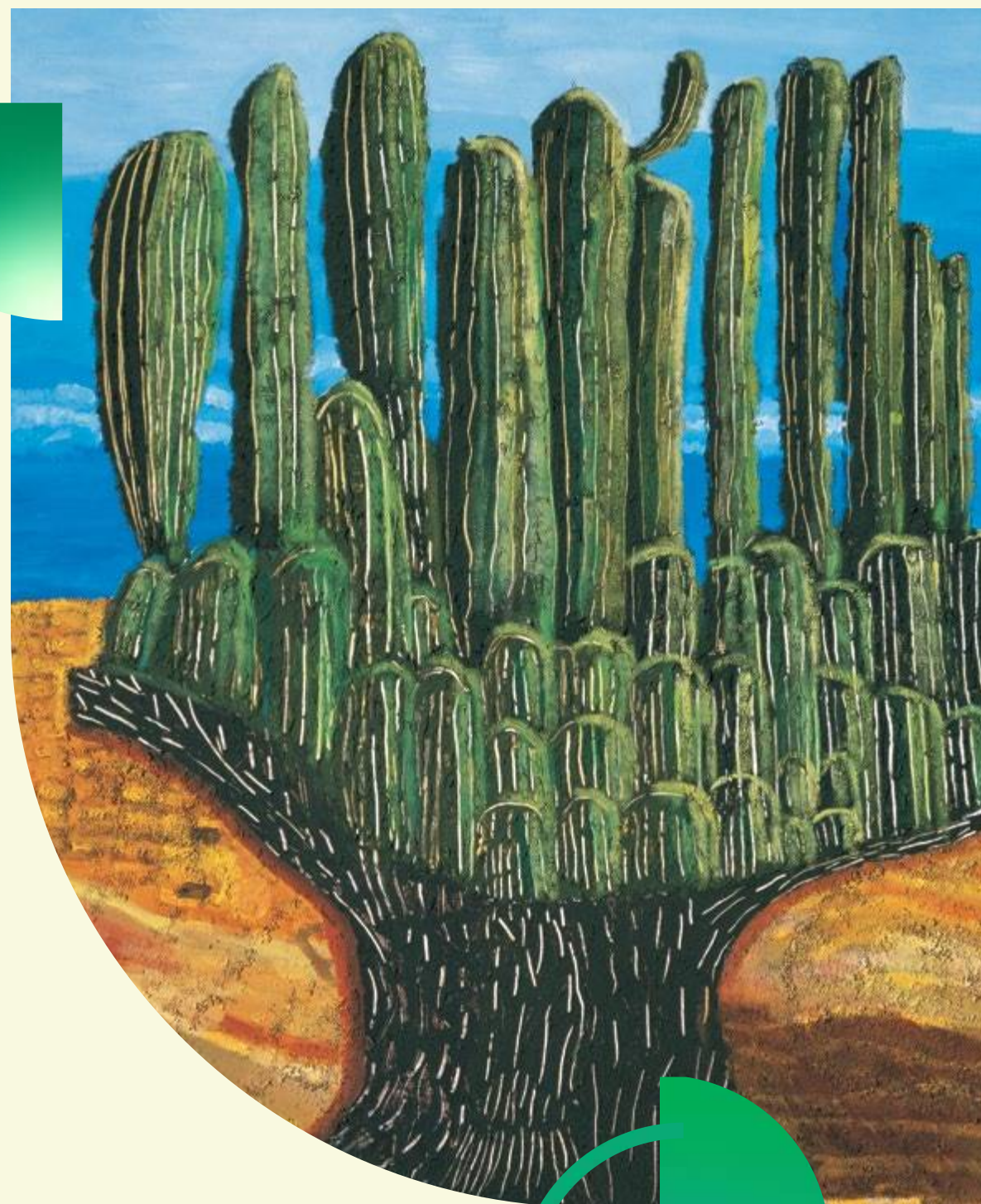
## Nuevo Centro de Contacto con instalaciones postpandemia

Por medidas de seguridad y acceso a los sistemas, el personal de esta área no fue enviado a home office, siguió trabajando en todo momento en oficina estableciendo como precaución una logística de guardias y rotación de personal.

Dado que en 2020 el Centro de Contacto se convirtió en el canal de atención prioritaria para el banco, decidimos iniciar un proceso de rehabilitación de las condiciones físicas del espacio, a fin de garantizar la seguridad de los operadores telefónicos y disminuir en la mayor medida los riesgos de contagio.

Durante este año hicimos la planeación del proyecto, arrancamos las obras y trabajamos con mucho empeño para contar con un nuevo Centro de Contacto equipado con instalaciones postpandemia, que se nota en adecuaciones de espacio, sistemas de filtrado, sistemas de limpieza del aire, manejo de distancia entre personas, desinfección continua de material en estaciones de trabajo (teclados, diademas), entre otros. El estreno de las nuevas instalaciones está programado para enero de 2021.

Lo que nos sacó adelante fue mantener muy buena comunicación con el personal, tenerlos seguros y enfocados en su espacio de trabajo, y eso era algo que el cliente percibía en la llamada de atención telefónica.



## 05 //////////////////////////////////

### DESEMPEÑO AMBIENTAL

Para impulsar ese beneficio ambiental que consideramos dentro de nuestra estrategia de sustentabilidad, concentramos nuestras acciones en la reducción del impacto directo y la preservación del medio ambiente donde vivimos. Nuestras iniciativas y programas se rigen por el “Manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa”, el cual contempla como un aspecto fundamental la sensibilización de nuestros colaboradores.



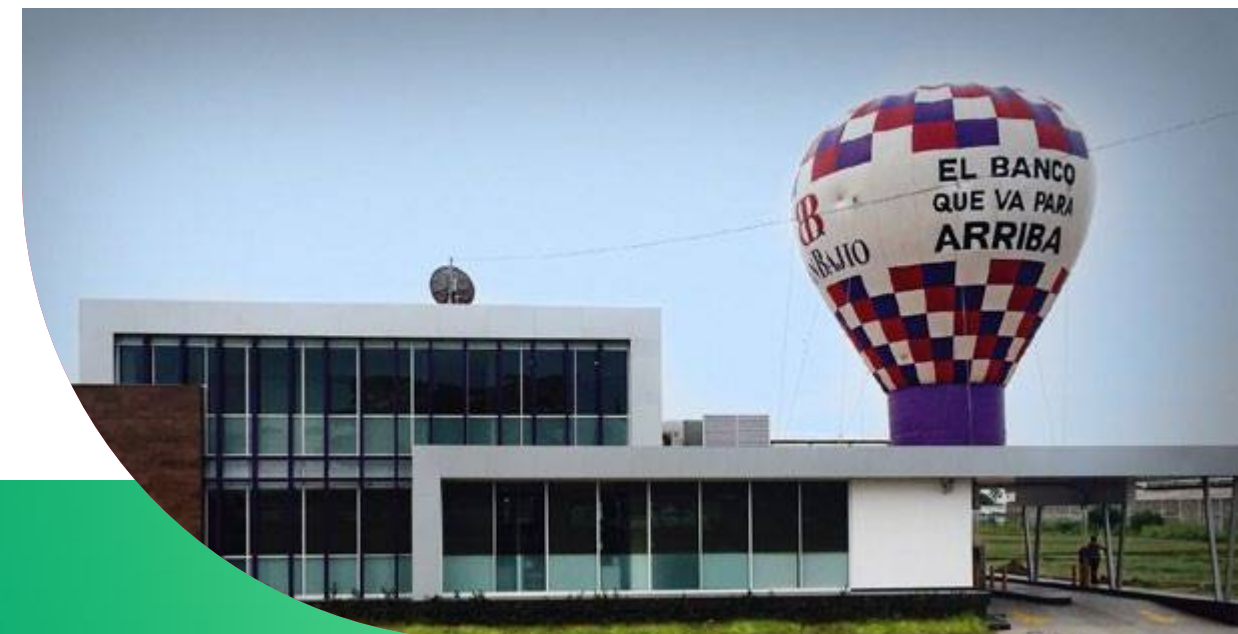
# GESTIÓN AMBIENTAL

Nos ocupamos de reducir nuestro impacto ambiental e implementar las mejores prácticas en gestión ambiental, eficiencia energética, uso eficiente del agua, reciclaje y reducción de residuos. Generamos alianzas que nos permiten preservar el medio ambiente y sensibilizar del tema a nuestros principales grupos de interés.

En este momento donde todo ha cambiado por la pandemia del COVID -19, sabemos que podemos reinventarnos y en BanBajío estamos trabajando por migrar nuestro negocio a una economía baja en carbono, así como seguir incorporando prácticas más sostenibles a nuestras operaciones. Por ejemplo, este año logramos realizar nuestro estudio de huella de carbono, que nos permitirá definir transformaciones para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. Esperamos contar con el resultado del estudio en el primer semestre de 2021.

Nuestro desempeño ambiental representa una prioridad estratégica, como lo señala nuestro enfoque de RSC y cobra vida en nuestro “Manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa”; en el cual establecemos el compromiso de cuidar y proteger el medio ambiente en todas nuestras operaciones; garantizar el cumplimiento a la legislación ambiental aplicable en nuestras actividades; desarrollar acciones que permitan el ahorro, conservación y uso eficiente del papel, agua, energía y otros recursos naturales utilizados en nuestras actividades; reducir, minimizar, mitigar y compensar los impactos ambientales directos e indirectos de nuestras operaciones; identificar, administrar y realizar un plan de trabajo para gestionar los riesgos ambientales y enfocarnos en la mejora continua, identificando tendencias y mejores prácticas medioambientales.

El área de Responsabilidad Social Corporativa es quien lidera el tema ambiental y lo integra a las demás áreas del banco, para que los asuntos ambientales estén considerados en el modelo de negocio y sea responsabilidad de todos participar, definir acciones estratégicas, establecer indicadores de medición y trabajar en el camino de transitar hacia un futuro bajo en carbono.



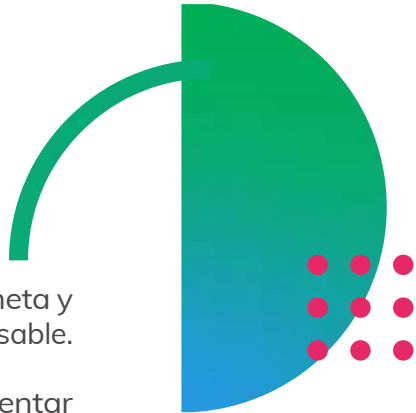
## Somos firmantes de los Principios de Banca Responsable

La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI, por sus siglas en inglés) fue establecida como una plataforma para asociar a las Naciones Unidas con el sector financiero a nivel mundial, al identificar la necesidad de vincular las finanzas con el medio ambiente, los desafíos sociales y de gobierno (ESG, por sus siglas en inglés); así como el papel que podrían desempeñar las instituciones financieras para un mundo más sostenible.

UNEPFI trabaja con más de 400 miembros - bancos, aseguradoras e inversionistas - y más de 100 instituciones de apoyo, para ayudar a crear un sector financiero que sirva a las personas y al planeta mientras genera impactos positivos. Para lograrlo, ha creado tres marcos o iniciativas: la primera para el sector bancario, la segunda para el sector de seguros y la tercera para el sector de instituciones de inversión. Nosotros somos firmantes de la primera iniciativa que se denomina: Principios para la Banca Responsable (PRB, por sus siglas en inglés).

Los Principios para la Banca Responsable tienen por objetivo alinear nuestra actuación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el cambio climático, de esta manera se establece un estándar mundial sobre lo que implica ser un banco responsable.

Al ser firmantes de esta iniciativa nos comprometemos a dar tres pasos clave que nos permitirán mejorar continuamente nuestro impacto y nuestra contribución al planeta y a la sociedad:



1. Analizar nuestro impacto actual en las personas y el planeta y cómo podemos implementar los principios de banca responsable.
2. Con base en el análisis, establecer objetivos e implementar acciones para cumplir los principios y reducir los impactos identificados.
3. Informar públicamente sobre el progreso que se ha realizado.

Estamos muy orgullosos de pertenecer a esta iniciativa que nos compromete a transformar nuestro actuar y definir acciones que nos impulsen a seguir progresando por ser un banco responsable y sostenible. En ese sentido:

- Tenemos que abordar los problemas de sostenibilidad y adoptar responsabilidades y acciones en todos los niveles y en todas las funciones clave del banco.
- Ser un banco sostenible, no sólo radica en comprender y manejar los riesgos que surgen de la sostenibilidad, sino también debemos percibir la dimensión estratégica de estos temas. Esto significa anticipar las implicaciones comerciales y las oportunidades que se nos presentan, derivados de los desafíos ambientales, sociales y de desarrollo de nuestro tiempo.
- Debemos vincular a nuestros grupos de interés en esta nueva dinámica y comunicar nuestros progresos, logros y desafíos.



PRINCIPLES FOR  
RESPONSIBLE  
BANKING

# ANÁLISIS DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL FINANCIAMIENTO

Estamos trabajando para sentar las bases en identificar y cuantificar los riesgos, así como considerar aún más los ambientales y sociales en los procesos de financiamiento.

En BanBajío evaluamos, gestionamos y mitigamos los riesgos asociados a la sostenibilidad del negocio como son los riesgos del negocio, como son los de índole regulatorio, cumplimiento, operativos, crédito, mercado, legales, liquidez, reputacionales, continuidad de negocio, actos delictivos, ciberseguridad, entre otros.

Tenemos el desafío de desarrollar herramientas para ayudar a los equipos de riesgos y comercial a establecer lineamientos que tomen en cuenta los riesgos y retos ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG, por sus siglas en inglés); identificar los riesgos relacionados con los impactos relevantes, actuales y potenciales asociados con el cambio climático; así como incentivar el financiamiento de proyectos especializados que fomenten la responsabilidad ambiental y social, y que aporten soluciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.





# EFICIENCIA ENERGÉTICA



Buscamos operar con eficiencia energética, valorando continuamente opciones innovadoras y uso de energías renovables para luchar contra el cambio climático.

Nuestro compromiso con migrar a una economía baja en carbono lo definimos en el año 2018, al firmar un contrato de adquisición de energías limpias y logrando, a mediados del año 2019, el registro de “usuario calificado” ante la Comisión Reguladora de Energía (CRE), lo que nos permite consumir energía proveniente de fuentes naturales y menos contaminantes de las que usábamos.

Durante este año se inició la instalación de celdas fotovoltaicas en tres sucursales de la ciudad de León, Guanajuato, como programa piloto para las sucursales que por situación geográfica o aspectos técnicos específicos no pueden ser conectadas al suministro de energía contratado. Estas sucursales deberán de estar aprobadas y conectadas por Comisión Federal de Electricidad (CFE) en el primer semestre de 2021. Para estos casos se realizan análisis y evaluaciones particulares.

Adicionalmente, continuamos realizando acciones de eficiencia energética mediante el uso de sistemas led para la iluminación de todas las nuevas sucursales y oficinas. Seguimos actualizando los sistemas de iluminación de las instalaciones más antiguas, logrando con esto mayor eficiencia en el uso de la energía, disminuyendo emisiones de gases de efecto invernadero y protegiendo al medio ambiente de residuos tóxicos utilizados en los anteriores.

Con el uso de energías renovables, estaremos reduciendo el equivalente aproximado de 20,000 toneladas de CO2 y esto se traducirá en un ahorro de hasta un 15% del costo correspondiente a consumo de energía eléctrica anual.

# OTRAS ACCIONES A FAVOR DEL MEDIO AMBIENTE

Hoy nuestro compromiso por el cuidado y preservación del medio ambiente se concentra en:

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





A continuación, compartimos algunos logros de estos aspectos:

## SESIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Este año, la salud acaparó la mayor parte de la comunicación institucional, pero no dejamos de difundir durante 2020 mensajes en pro del medio ambiente. Realizamos 3 campañas: una para que los colaboradores se sumaran y participaran en reciclar artículos electrónicos; la segunda tenía el objetivo de recolectar las pilas usadas para llevarlas a un lugar seguro y evitar que se arrojen a la basura; y la tercera campaña buscaba hacer conciencia y mover a la acción para combatir el cambio climático; ésta consistió en solicitar un sábado del mes de marzo que se apagaran en el hogar o en el banco de manera voluntaria, las luces y/o aparatos eléctricos no indispensables durante una hora y concientizar sobre ahorrar energía y no contribuir al calentamiento del planeta.



**+5,300**

Personas sensibilizadas sobre los efectos del cambio climático.



**3.5**

Toneladas de reciclaje de residuos electrónicos y pilas

## HUELLA AMBIENTAL

Durante el periodo reportado, recurrimos a una agencia especializada para realizar el cálculo y medición de emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero del banco.

Los resultados, que esperamos estén listos en el segundo semestre de 2021, nos permitirán saber dónde reducir los costos y consumos de energía eléctrica de todas nuestras operaciones, climatización, calefacción, así como transporte terrestre y aéreo, entre otras fuentes indirectas. También el estudio será la base para diseñar un plan de mejora que permita reducir, mitigar o compensar nuestras emisiones en sus tres alcances.

Iniciamos en el año 2020 aunque es un año atípico, servirá de base y consideramos sea un buen arranque para reducir nuestras emisiones.



## TRATAMIENTO DE AGUA

También durante el año estuvimos construyendo la primera planta de tratamiento de aguas residuales en las instalaciones del corporativo en la ciudad de León; la planta tratadora tendrá la capacidad de tratar 10 m³ de aguas residuales diariamente, lo que permitirá usar esa agua tratada para labores de limpieza, riego de jardines y otras áreas verdes exteriores.







# REDUCIR PAPEL

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

Cada año, el reto de las diferentes direcciones, divisiones y equipos de trabajo es dejar de usar papel y migrar a un entorno digital más sencillo, práctico y así reducir nuestro impacto ambiental. Un logro de este año fue el envío electrónico del clausulado de nuestro Contrato de Adhesión para las nuevas aperturas de cuentas de vista.





# RECONOCIMIENTOS



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



El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial, por ocho años consecutivos nos han otorgado el Distintivo Empresa Socialmente Responsable; este reconocimiento corrobora el compromiso y los progresos que hemos logrado a favor del medio ambiente.



En BanBajío, después de ser firmante de los Principios de Banca Responsable, tenemos el reto de definir nuestro papel, responsabilidades y compromisos para garantizar un futuro sostenible en el sector financiero.

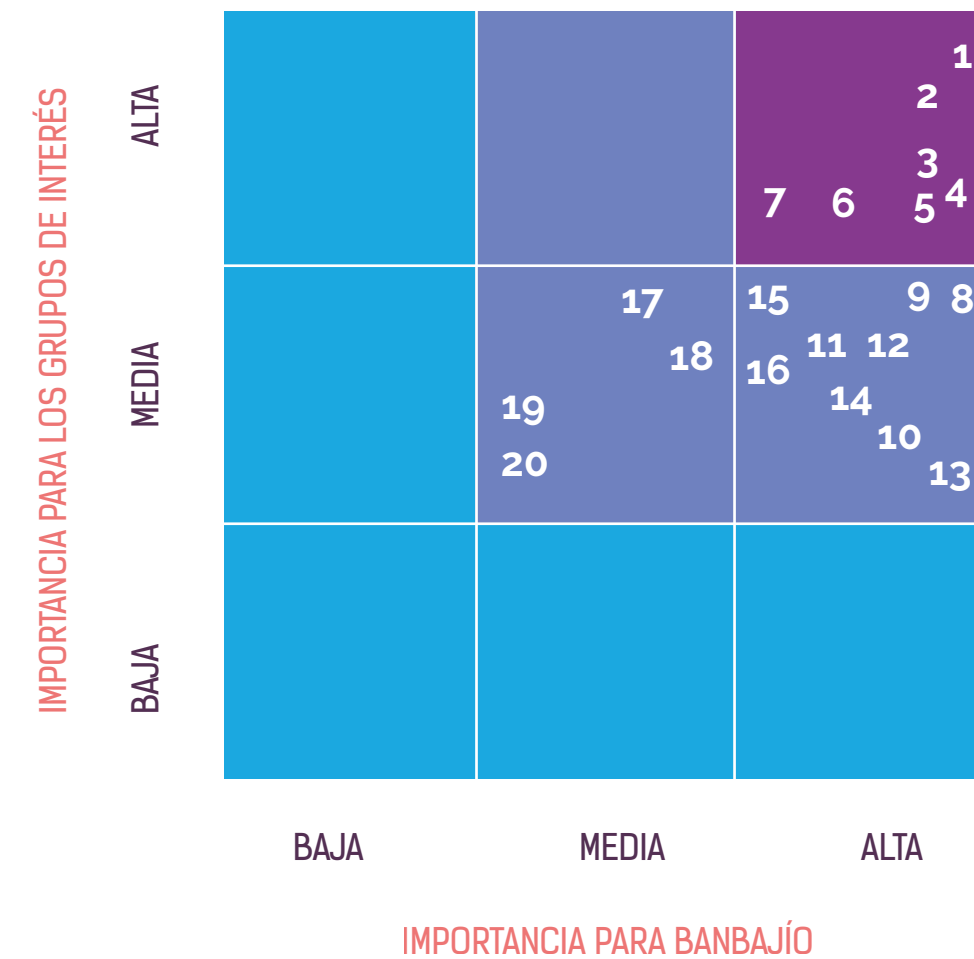




Para reportar mediante la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) seguimos utilizando como base nuestro estudio de materialidad, para identificar los temas, riesgos, impactos y otros asuntos que son importantes para BanBajío así como para nuestros grupos de interés. Dicho estudio fue elaborado hace dos años, esperamos actualizarlo para el próximo año, evolucionando hacia una materialidad dinámica.

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

Resultado del estudio, presentamos el siguiente gráfico que refleja la matriz de materialidad, en la que hemos identificado 20 asuntos de alta importancia y mediana importancia y son la base de nuestro informe. Están presentados en colores de acuerdo con los criterios sociales, ambientales y de gobernanza.



**ALTA  
IMPORTANCIA**

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

COLOR SEGÚN  
ASUNTO ASG:

- Asuntos de gobernanza
- Asuntos sociales
- Asuntos ambientales

**MEDIANA  
IMPORTANCIA**

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

GRI 102 54; 102 55.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## GRI 101: Fundamentos 2016

## GRI 102: Contenidos generales 2016

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDOS	UBICACIÓN / PÁGINA
GRI 102		Perfil de la organización	Respuesta
102	1	Nombre de la organización	Banco del Bajío, S. A. Institución de Banca Múltiple
102	2	Actividades, marcas, productos y servicios	13, 18-20
102	3	Ubicación de la sede	Contraportada
102	4	Ubicación de las operaciones	16-17
102	5	Propiedad y forma jurídica	24 - Forma Jurídica: Sociedad Anónima
102	6	Mercados servidos	16-20
102	7	Tamaño de la organización	65, 14-20, 42-43
102	8	Información sobre empleados y otros trabajadores	65. Todos los 5,352 colaboradores tienen contrato permanente y jornada laboral completa. Tenemos en promedio 17.4 colaboradores por sucursal.
102	9	Cadena de suministro	Nuestros principales proveedores están relacionados con las soluciones bancarias integrales y van de los servicios de logística y distribución, proyectos de construcción de sucursales, mantenimiento, insumos de oficina & administrativos; hasta tecnologías de información tanto software y hardware, sistemas, seguros, arrendadoras de automóviles, viajes de negocio, servicios de marketing y comunicaciones, así como otros servicios profesionales. El 90% de nuestras compras son de carácter nacional. Para conocer el desempeño anual, consultar las páginas 60-61.
102	10	Cambios significativos	Ninguno
102	11	Principio o enfoque de precaución	27-29
102	12	Iniciativas externas	Iniciativas voluntarias: Protocolo de Sustentabilidad de la Banca en México. 10 Principios del Pacto Mundial. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Principios de la Banca Responsable.
102	13	Afiliación a asociaciones	Asociación de Bancos de México (ABM) Consejo Nacional Agropecuario (CNA)

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDOS	UBICACIÓN / PÁGINA
GRI 102		Estrategia	
102	14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6 -- 11
GRI 102		Ética e integridad	
102	16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	15, 21-22
GRI 102		Gobernanza	
102	18	Estructura de gobernanza	23-25
GRI 102		Participación de los grupos de interés	
102	40	Lista de grupos de interés	35
102	41	Acuerdos de negociación colectiva	16% sindicalizados / 84% de confianza.
102	42	Identificación y selección de grupos de interés	34-35
102	43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	32-35
102	44	Temas y preocupaciones clave mencionados	34-35, 108-109
GRI 102		Prácticas para elaboración de informes	
102	45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Banco del Bajío, S. A. Institución de Banca Múltiple
102	46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	3, 108-109
102	47	Lista de temas materiales	108-109
102	48	Reexpresión de la información	Ninguna hasta el momento
102	49	Cambios en la elaboración de informes	Ninguno
102	50	Período objeto de la memoria	3
102	51	Fecha del último informe	3
102	52	Ciclo de elaboración de informes	3
102	53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3



ESTÁNDAR GRI		CONTENIDOS	UBICACIÓN / PÁGINA
102	54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	110
102	55	Índice de contenidos GRI	110
102	56	Verificación externa	Ninguna, por ahora no considerada

TEMAS MATERIALES

SATISFACCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	Respuesta Ubicación / Página
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	44
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	44-47
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	44-47, 50-52

SOLUCIONES FINANCIERAS

GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	Respuesta Ubicación / Página
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	31, 32-33
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	14-17, 44-50
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	41-61, 63-84, 96-106, 38-39

BANCA DIGITAL

GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	Respuesta Ubicación / Página
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	48-49
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	48-52
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	48-52

GESTIÓN DEL RIESGO

GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	Respuesta Ubicación / Página
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	27
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	27-29
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	27-29

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDOS	UBICACIÓN / PÁGINA
ÉTICA EN LOS NEGOCIOS			
GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	Respuesta Ubicación / Página
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	21
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	21-22
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	22-23
Ética e integridad			
205	1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	100% de todas nuestras operaciones

APOYO AL CAMPO (SECTOR AGROALIMENTARIO)

GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	Respuesta Ubicación / Página
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	14, 53
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	53-55
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	53-55
Suplemento sectorial servicios financieros			
FS	8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	53

COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

GRI 103		Aspecto enfoque de gestión 2016	Respuesta Ubicación / Página
103	1	Explicación del tema material y sus coberturas	56
103	2	El enfoque de gestión y sus componentes	56-57
103	3	Evaluación del enfoque de gestión	56-57
Marketing y etiquetado			
417	3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Ninguno
Privacidad del cliente			
418	1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Cero



Estamos orgullosos de ofrecer soluciones financieras para impulsar un cambio positivo en el desarrollo de las personas, las comunidades y el planeta. Nos apasiona marcar la diferencia y seguir trabajando por un mejor presente para todos.





GRI 102 54; 102 55.



✉ [rsc@bb.com.mx](mailto:rsc@bb.com.mx)

🌐 [www.bb.com.mx](http://www.bb.com.mx)

📘 [BanBajíoMx](#)

🐦 [@BanBajíoMx](#)

📌 [/company-beta/1039878/](#)

📺 [/BanBajíoMx](#)

 **BanBajío®**



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