

**INFORME DE
CIUDADANÍA
CORPORATIVA
2020**

CADA PASO CUENTA

Contenido

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL	
GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX	
BANCO NACIONAL DE MÉXICO	03

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL	
CITI AMÉRICA LATINA	05



01

CIUDADANÍA CORPORATIVA

1.1	Gestión de la Ciudadanía Corporativa	11
-----	--------------------------------------	----

04

OPERACIONES Y CADENA DE VALOR

4.1	Reducción de nuestra huella ambiental	108
4.2	Compromiso con nuestros proveedores	115

07

GRUPOS DE INTERÉS Y ASOCIACIONES

7.1	Comunicación con grupos de interés	255
7.2	Alianzas con organismos locales y globales en materia de sostenibilidad	257
7.3	Afiliación a asociaciones	259
		262

02

SOMOS CITIBANAMEX

2.1	Perfil de la organización	13
2.2	Nuestra misión y propuesta de valor	14
2.3	Desempeño económico	24
2.4	Gobierno corporativo	26
2.5	Ética y cultura	32
2.6	Nuestro compromiso con la integridad	41
		50

05

NUESTROS COLABORADORES

5.1	Demografía laboral	119
5.2	Diversidad e igualdad de oportunidades	122
5.3	Prácticas laborales	127
5.4	Compensaciones	142
5.5	Prestaciones y beneficios	152
5.6	Desarrollo profesional	153
5.7	Cultura organizacional	155
5.8	Salud y bienestar	160
5.9	Voluntariado	163
		167

ACERCA DEL REPORTE	265
--------------------	-----

MATERIALIDAD	267
--------------	-----

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	269
--------------------------	-----

03

NUESTRA OFERTA COMERCIAL

3.1	Productos y servicios	55
3.2	Productos con impacto social o ambiental	56
3.3	Transformación Digital	64
3.4	Comercialización Responsable	93
		99

06

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

6.1	Gobernanza y transparencia de Compromiso Social	170
6.2	Programas para la comunidad	174
6.3	Atención a nuestra comunidad	179
6.4	Patrocinios y donativos	189
		249

EL 2020 FUE UN AÑO EXCEPCIONALMENTE COMPLICADO QUE NOS PUSO A PRUEBA COMO PERSONAS, COMO EMPRESAS Y COMO SOCIEDAD.

Frente a una emergencia sanitaria sin precedentes y las graves afectaciones económicas que causó, Citibanamex demostró una notable capacidad de respuesta con base en una gran solidez financiera y una extraordinaria resiliencia humana, institucional y tecnológica. Ello nos permitió contribuir de manera importante a mantener una actividad esencial para la economía como es la provisión de servicios financieros. Aun cuando el 80% de nuestros colaboradores trabajaban desde casa, y teníamos más de 50% de sucursales cerradas, pudimos mantener niveles de servicio del 95%, sin comprometer la salud de clientes y colaboradores. Esta fortaleza y resiliencia, en congruencia con nuestros valores y misión empresarial, nos permitió establecer programas de apoyo a los distintos grupos con los que interactuamos.

La pandemia implicó cambios importantes para las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto, ante los que Citibanamex ha demostrado una gran capacidad de adaptación. Uno de los efectos colaterales de la pandemia ha sido el aceleramiento del comercio electrónico, así como de la adopción y uso de canales digitales; un cambio ante el cual hemos respondido particularmente bien gracias a las inversiones, innovaciones y avances sostenidos que llevamos a cabo desde hace años.

La pandemia también puso al descubierto muchas de las grandes desigualdades e inequidades que persisten en nuestra sociedad y nos recordó la imperiosa necesidad de impulsar un desarrollo sostenible, apegado a criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG). En Citibanamex vemos en tales criterios no solo imperativos éticos, sino una condición necesaria para ser más competitivos y asegurar el éxito de nuestra estrategia de negocios.

Estamos convencidos de que no sólo debemos comprenderlos, sino arraigarlos firmemente en nuestra cultura corporativa y aplicarlos en nuestra toma de decisiones y en nuestra operación diaria.

Nuestra solidez financiera, tecnológica e institucional, combinada con nuestra capacidad de adaptación y estricto apego a nuestros valores y visión de negocios, nos han permitido enfrentar exitosamente circunstancias muy complicadas; apoyar a clientes, colaboradores y a la sociedad, y a la vez avanzar en nuestras prioridades estratégicas, como el fortalecimiento de nuestro ambiente de riesgo y control o el avance en la digitalización.

Nuestro Informe de Ciudadanía Corporativa da cuenta de cómo en Citibanamex nuestra labor como intermediarios financieros y nuestras tareas de ciudadanía corporativa se entrelazan y forman parte un compromiso único con el crecimiento del país y el bienestar de la sociedad.

Tenemos muy claro que en el largo plazo a nuestra empresa le va mejor, si al país y a la sociedad a la que servimos les va mejor. Seguiremos comprometidos y esforzándonos por lograr que todo lo que hacemos esté apegado a los más altos estándares éticos, alineado a criterios ambientales sociales y de gobierno corporativo, y en sintonía con los objetivos e intereses de todos los grupos con los que interactuamos.

MANUEL ROMO VILLAFUERTE

DIRECTOR GENERAL

GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX

BANCO NACIONAL DE MÉXICO



LAS CAPACIDADES Y EL ALCANCE QUE TIENE CITI COMO BANCO GLOBAL NOS CREAN UNA OPORTUNIDAD - Y UNA OBLIGACIÓN - DE DESEMPEÑAR UN PAPEL DE LIDERAZGO EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD MÁS EQUITATIVA Y JUSTA.

La misión de Citi de impulsar el crecimiento y el progreso económico adquiere un mayor significado en momentos en que seguimos enfrentando una crisis de salud de alcance global, que ha planteado retos sin precedentes a los mercados y las economías de todo el mundo, y de América Latina en particular. Dicha crisis cambiará irrevocablemente muchas cosas sobre la banca, y en Citi estamos aprovechando esta oportunidad para alcanzar un nivel de excelencia en nuestro ambiente de riesgo y control, en el manejo de datos y la conducción de nuestras operaciones, y en el servicio a nuestros clientes. Una transformación audaz que nos permitirá ser mejores y distinguirnos de nuestros competidores en un mundo post COVID.

En el marco de esta transformación, el compromiso y los esfuerzos de Citi por contribuir a enfrentar los grandes retos globales se vuelven aún más importantes. La pandemia ha puesto en primer plano, y en algunos casos exacerbado, problemas como la injusticia racial, la inequidad de género y la crisis climática, los cuales nos impiden avanzar hacia un desarrollo incluyente y sostenible.

Las capacidades y el alcance que tiene Citi como banco global nos crean una oportunidad - y una obligación - de desempeñar un papel de liderazgo en la construcción de una sociedad más equitativa y justa. Nuestra agenda en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) refleja la responsabilidad especial que sentimos de ayudar a resolver muchos de los desafíos más difíciles de la sociedad. Refleja, asimismo, valores compartidos con las comunidades a las que servimos. Eso incluye promover la diversidad y la inclusión, y crear igualdad de oportunidades, independientemente de raza, etnia o género. Incluye, también, mantener el liderazgo en la promoción de un desarrollo sostenible, en abordar los problemas asociados al cambio climático y, muy particularmente, en la transición hacia una economía baja en carbono.

Al igual que en nuestra estrategia de transformación y crecimiento, Citibanamex juega un papel muy destacado en el avance de la agenda ambiental, social y de gobierno corporativo de Citi. Este informe da cuenta de ello, así como del histórico y profundo compromiso de Citibanamex con el crecimiento y el progreso de México y su sociedad.

ERNESTO TORRES CANTÚ
DIRECTOR GENERAL CITI AMÉRICA LATINA



01

CIUDADANÍA CORPORATIVA



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

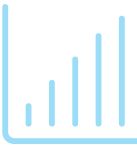
EN CITIBANAMEX DEFINIMOS LA CIUDADANÍA CORPORATIVA COMO LA ESTRATEGIA INTEGRAL PARA GUIAR NUESTRA LABOR COMO INTERMEDIARIO FINANCIERO, CON EL FIN DE PROMOVER EL DESARROLLO ECONÓMICO, LAS FINANZAS RESPONSABLES, EL CUIDADO DEL AMBIENTE Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. PARA ELLO, NOS REGIMOS POR LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES ÉTICOS Y UN SÓLIDO GOBIERNO CORPORATIVO.

MODELO DE 4 PILARES



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

1. Desarrollo económico



2. Medio ambiente



3. Finanzas responsables



4. Igualdad de oportunidades



A la vez, hemos definido 11 líneas de acción:

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

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

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

Durante 2020 tuvimos grandes avances en la gestión de la Ciudadanía Corporativa:

- Se presentó la estrategia ante el CCC*, máximo comité ejecutivo de Citibanamex, en el cual todos los directores corporativos se comprometieron a identificar las metas y los indicadores para el año 2025.
- Trabajamos con líderes expertos asignados por los directores corporativos de las áreas correspondientes a cada una de las líneas de acción.
- Se definieron metas y planes de trabajo reflejados en el Scorecard 2021 del CEO de Citibanamex.

LOS DIRECTORES CORPORATIVOS SE
COMPROMETIERON A IDENTIFICAR
LAS METAS Y LOS INDICADORES PARA
EL AÑO 2025.

* Por las siglas en inglés de Citi Country Committe.

1.1

GESTIÓN DE LA CIUDADANÍA CORPORATIVA

GRI 102-46, 102-47, 102-54

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

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

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

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción exhaustiva de los Estándares GRI*; asimismo, hemos considerado el suplemento sectorial para servicios financieros de GRI.

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

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

* Por las siglas en inglés de Global Reporting Initiative.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Principales temas:

1. Prácticas de negocio responsable
2. Seguridad de la información y gestión de riesgo cibernético
3. Buen gobierno corporativo
4. Digitalización
5. Diversidad e igualdad de oportunidades laborales
6. Trabajo decente
7. Desarrollo personal y profesional del colaborador
8. Experiencia del cliente
9. Eficiencia operativa
10. Productos y servicios con impacto en la sociedad y el medio ambiente

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

02

SOMOS CITIBANAMEX



Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos

Principio 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

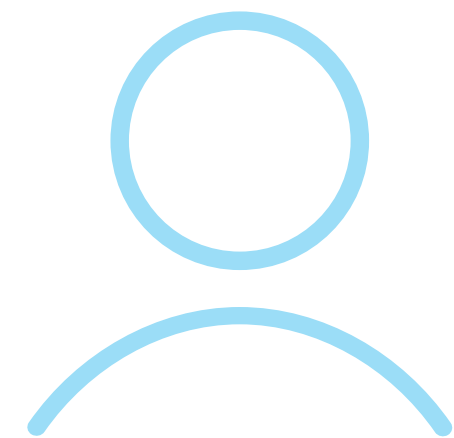
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

2.1

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1, 102-2, 102-5

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



DE ACUERDO CON LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO (LIC) Y LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR EL BANCO DE MÉXICO (BANXICO), ESTAMOS FACULTADOS PARA LLEVAR A CABO OPERACIONES COMO:

RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS, ACEPTACIÓN DE PRÉSTAMOS, OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS, OPERACIONES CON VALORES Y CELEBRACIÓN DE CONTRATOS DE FIDEICOMISO, ENTRE OTRAS ACTIVIDADES FINANCIERAS. OFRECEMOS SERVICIOS DIRIGIDOS A PERSONAS FÍSICAS Y MORALES DEL SECTOR EMPRESARIAL, GUBERNAMENTAL Y PRIVADO.

1,393

9,188
CAJEROS
AUTOMÁTICOS

700
localidades

+29
millones de pesos
en retiros de efectivo
promedio mensual

sucursales en México

+158
millones de operaciones
BANCA MÓVIL

927,587
cuentas validadas

279,814
transacciones

17.1
millones de llamadas
se atendieron en
AUDIOMÁTICO

2.1.1 NUESTRA HISTORIA

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

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

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

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

2.1.2 EL QUÉ Y EL CÓMO

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

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

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

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

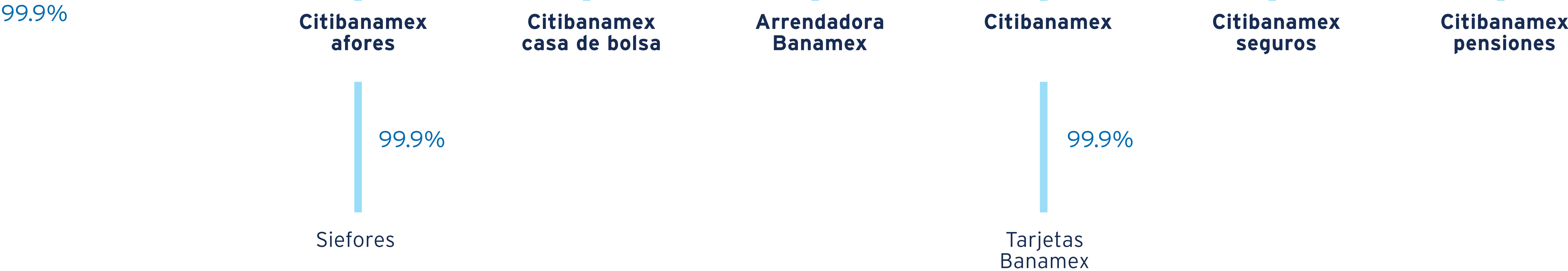
Nos fijamos el objetivo de seguir esforzándonos por ganar y mantener la confianza de nuestros clientes, mediante la implementación constante de los más altos estándares éticos, respondiendo a sus intereses, generando valor económico y siendo sistémicamente responsables. Estamos seguros de que al hacer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

2.1.3

ESTRUCTURA CORPORATIVA

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

GRUPO FINANCIERO
CITIBANAMEX



2.1.4

PRESENCIA SÓLIDA PARA TODOS

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

Nuestras oficinas principales se ubican en: Actuario Roberto Medellín núm. 800, Edificio Sur, Piso 1, colonia Santa Fe, alcaldía Álvaro Obregón, C. P. 01210, Ciudad de México, teléfono (52) 55 2226 7548.

Al 31 de diciembre de 2020, Grupo Financiero Citibanamex ocupaba 6,012 inmuebles de los cuales aproximadamente el 96% eran arrendados y el resto propios. La superficie total ocupada por los inmuebles alcanza 984,805 m², donde la red de sucursales representa aproximadamente el 66% y los principales edificios corporativos y otras oficinas el resto.

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

CANALES DE DISTRIBUCIÓN

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

A) SUCURSALES



TENEMOS UNA AMPLIA RED
DE 1,393 SUCURSALES UBICADAS
EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL,
AGRUPADAS EN 7 DIVISIONES

2.1 Perfil de la organización

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

RED DE SUCURSALES

DIVISIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	SUCURSALES	TOTAL POR DIVISIÓN
Centro	Aguascalientes	16	204
	Estado de México	39	
	Guanajuato	67	
	Hidalgo	27	
	Jalisco	1	
	Michoacán	52	
	Querétaro	27	
	San Luis Potosí	18	
	Zacatecas	9	
Golfo peninsular	Campeche	12	172
	Quintana Roo	17	
	Tabasco	31	
	Veracruz	85	
	Yucatán	27	
Metropolitana	Ciudad de México	202	304
	Estado de México	102	
Noroeste	Baja California Norte	46	137
	Baja California Sur	13	
	Sinaloa	43	
	Sonora	35	

DIVISIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	SUCURSALES	TOTAL POR DIVISIÓN
Norte	Chihuahua	48	220
	Coahuila	35	
	Durango	9	
	Hidalgo	1	
	Nuevo León	84	
	San Luis Potosí	2	
	Tamaulipas	39	
Occidente	Veracruz	2	187
	Colima	10	
	Jalisco	115	
	Nayarit	12	
Sur	Chihuahua	28	169
	Guerrero	29	
	Morelos	29	
	Oaxaca	29	
	Puebla	47	
	Tlaxcala	7	
Total		1,393	

B) CAJEROS AUTOMÁTICOS:

Al cierre de diciembre de 2020, contamos con más de 9,188 cajeros automáticos instalados al servicio de los tarjetahabientes y del mercado en general, distribuidos en más de 700 localidades del territorio nacional, para proveer más de 29 millones de pesos en retiros de efectivo en promedio mensual, los cuales representaron el 19.5% del volumen total operado en el país.

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

C) BANCA MÓVIL:

Citibanamex Móvil ha sido el canal preferido por nuestros clientes para hacer consultas de saldos, pagos de su tarjeta de crédito, inversiones y pago de servicios. El 2020 fue un año lleno de retos en el que reinventamos nuestra forma de entregar valor a nuestros clientes. Respecto al año anterior tuvimos un crecimiento del 26% en clientes activos. La transaccionalidad incrementó un 89%, generando más de 158 millones de operaciones con un importe negociado de más de 680 mil millones de pesos en 2020.

Escuchamos a nuestros clientes, por ello renovamos la experiencia de hacer transferencias, y mejoramos las consultas de saldos y movimientos. Ahora las transferencias ejecutadas con tarjeta de débito se ven reflejadas en tiempo real.

Para hacer de nuestra aplicación unas de las mejores del mercado, incrementamos funcionalidades entre las que destacan: diferir compras o saldo de tarjeta de crédito a meses con tasa preferencial, recordatorio de pago de tarjeta de crédito, análisis de nivel de gastos de tarjetas de crédito “Mis Gastos”, contratación

en línea de Pagaré, generación de CVV dinámico para compras seguras en internet, contratación, compra y venta de fondos de inversión, y cotizadores de seguros. Además, creamos tutoriales y videos en YouTube para apoyar a nuestros clientes en el uso de la aplicación móvil.

Seguimos a la vanguardia mejorando tecnologías que permiten a más mexicanos integrarse al sistema financiero. Con CoDi (Cobro Digital) nuestros clientes pueden recibir y enviar dinero generando códigos QR o leyéndolos de manera muy fácil. Asimismo, pueden pagar en algunos establecimientos mediante notificaciones CoDi push directamente a su App Móvil. Gracias a ello, en 2020 fuimos el banco líder dentro del ecosistema CoDi, con un total de 927,587 cuentas validadas y 279,814 transacciones, con un equivalente de 264 millones (lo que representa 22% de las transacciones y 22% montos totales del gremio).

En el 2020 las ventas fuera de sucursal representaron 39% del total, siendo los canales digitales su principal motor; ellos se habilitaron nuevos productos, tanto en la plataforma web como en la aplicación móvil, tales como portabilidad de nómina, seguros de autos y seguros de hospitalización.

D) PORTAL CITIBANAMEX Y BANCA ELECTRÓNICA:

En nuestra banca en línea renovamos la página principal y creamos un espacio para promocionar nuestra aplicación móvil. Lanzamos un chat como canal adicional de comunicación para brindar asesorías de manera más rápida y cómoda para nuestros clientes, el cual ha sido bien recibido. Mejoramos aún más la experiencia en la sección de Ofertas Citibanamex, donde los clientes pueden ver fácilmente las ofertas y productos disponibles. Reforzamos la seguridad y el monitoreo de las operaciones e implementamos métricas para entender mejor qué acciones podemos ejecutar con el fin de enriquecer la experiencia de nuestros clientes en la sección de pago de servicios. De igual manera, continuamos ofreciendo a nuestros clientes una herramienta de protección anti-malware de forma gratuita.

Citibanamex.com se ha convertido en los últimos años en un canal que se adapta de manera dinámica y constante a las necesidades de los clientes por medio del minucioso manejo de Web Analytics. Esto ha ayudado a identificar oportunidades y continuamente optimizar contenido para ofrecer a los usuarios los mejores productos y servicios del Banco. En 2020, citibanamex.com ganó el premio a la mejor oferta de productos en línea y el mejor diseño de sitio web por la revista Global Finance. Citibanamex.com jugó un papel fundamental durante la crisis de la pandemia COVID 19, ya que, en tiempo récord, se le incorporó el sitio de la campaña “Estamos Contigo”, el cual facilitó el registro de los clientes en situaciones financieras adversas a los programas de apoyo del banco ante la contingencia.

CITIBANAMEX.COM JUGÓ UN PAPEL FUNDAMENTAL DURANTE LA CRISIS DE LA PANDEMIA COVID 19, YA QUE, EN TIEMPO RÉCORD, SE LE INCORPORÓ EL SITIO DE LA CAMPAÑA “ESTAMOS CONTIGO”, EL CUAL FACILITÓ EL REGISTRO DE LOS CLIENTES EN SITUACIONES FINANCIERAS ADVERSAS A LOS PROGRAMAS DE APOYO DEL BANCO ANTE LA CONTINGENCIA.

E) AUDIOMÁTICO:

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

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

Durante 2020, se realizaron 29.8 millones de consultas de saldos y movimientos y 0.47 millones de transacciones monetarias tanto en moneda nacional como extranjera.

En caso de necesitar apoyo adicional o más información, ofrecemos la opción de asistencia de un ejecutivo telefónico en línea, servicio disponible las 24 horas los 365 días del año. Durante 2020 se atendieron 17.1 millones de llamadas.

2.1.5

LA CONSOLIDACIÓN DE LA MARCA

A partir del 4 de octubre de 2016, dimos a conocer al público nuestra nueva imagen, debido al cambio de marca de Banamex a Citibanamex. Desde entonces, hemos realizado el cambio de nombre de manera paulatina en las sucursales y prácticamente en todos nuestros productos y servicios. Durante 2020 presentamos ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial cuatro solicitudes de registro marcario, cuyo trámite ha concluido exitosamente para la denominación “CITIBANAMEX CADA PASO CUENTA”.

Asimismo, somos titulares de la marca “Banamex” y de aproximadamente 1,566 marcas registradas y vigentes ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

A la fecha, consideramos entre las más representativas, con registro vigente: “Citibanamex”, “120 Horas Banamex”, “Valor Corporativo Banamex”, “Home Runs Citibanamex”, “Grandes Maestros del Arte Popular”, “Citibanamex Móvil”, “El Banco Nacional de México”, “Transfer Banamex”, “Puntos Premia”, “BancaNet”, “Firma y Gana”, “Citibanamex Pay”, “Netkey” y los avisos comerciales “Lo Mejor de México, lo Mejor del Mundo” y “Citibanamex Cada Paso Cuenta”.

Con respecto a las marcas que están por expirar, periódicamente y previo a su fecha de vencimiento, revisamos si continúan en uso y de ser así, se procede a la renovación por un periodo adicional de 10 años.

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

En materia de derechos de autor, contamos con más de 133 materiales didácticos del área de Educación Financiera de Citibanamex, dentro de los que se incluyen obras literarias, musicales, audiovisuales, diseños y personajes ficticios. Durante el 2020 se obtuvo el registro de 3 obras audiovisuales: “Envía tu dinero a México fácil y seguro”, “¿Sabes dónde está tu Afore?” y “Si regresas a México ¡Tu patrimonio viene contigo!”. Asimismo, se obtuvieron 3 ISBN (International Standard Book Number) para la segunda edición de los libros “Para cuando seas grande, muy grande”, “Sabios Consejos” y “El diez”.

Además, se renovó la vigencia por un periodo adicional de un año de la reserva de derechos “Examen de la Situación Económica de México”.

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

2.2

NUESTRA MISIÓN Y PROPUESTA DE VALOR

GRI: 102-16

En Citibanamex, nuestra misión es servir como un socio confiable para nuestros clientes y proporcionar de manera responsable los servicios financieros encaminados a impulsar su crecimiento y progreso económico. Contamos con el respaldo de 137 años de experiencia y liderazgo promoviendo el desarrollo de México, sus familias, empresas, organizaciones sociales e instituciones. A nivel global, en Citi conectamos a millones de personas en cientos de países y ciudades.

ENTRE NUESTRAS ACTIVIDADES PRINCIPALES, DESTACAMOS LAS DE SALVAGUARDA DE ACTIVOS, EJECUCIÓN DE PRÉSTAMOS MONETARIOS, OPERACIÓN DE PAGOS Y ACCESO A LOS MERCADOS DE CAPITALES EN NOMBRE DE NUESTROS CLIENTES.

2.2.1

PRINCIPIOS

PRINCIPIOS

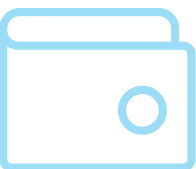
Propósito Común

Somos un equipo con un objetivo: servir a nuestros clientes y grupos de interés.



Finanzas responsables

Tenemos una conducta transparente, prudente y confiable.



Innovación

Mejoramos la calidad de vida de nuestros clientes a partir de la innovación para aprovechar la amplitud y profundidad de nuestra información y los productos a nivel mundial.



Liderazgo

Buscamos rodearnos de personas con talento, iniciativa y coraje. Con la mejor formación y en busca de excelencia.



2.3

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI: DESEMPEÑO ECONÓMICO: 103-1, 103-2, 103-3, 102-7, 201-1

Al cierre de 2020, mantenemos, entre las principales subsidiarias, una de las primeras posiciones en prácticamente todas las áreas de intermediación financiera en México. En nuestra cartera de crédito vigente alcanzamos 544 millones de pesos y en la cartera comercial, 307 millones de pesos.

7,440
millones de pesos
en utilidad neta

544
millones de pesos
CRÉDITO VIGENTE

307
millones de pesos
CARTERA COMERCIAL

236
millones de pesos
CRÉDITO AL CONSUMO

89
millones de pesos
TARJETAS DE
CRÉDITO

70
millones de pesos
CRÉDITOS
PERSONALES

76
millones de pesos
CRÉDITO
HIPOTECARIO

Por su parte, en las carteras de crédito al consumo e hipotecario nos ubicamos en 236 millones de pesos. Con la cartera vigente de tarjetas de crédito alcanzamos 89 millones de pesos, los créditos personales, de nómina y de auto muestran un saldo de 70 millones, mientras que el crédito hipotecario vigente presenta un saldo de 76 millones de pesos.

Al 31 de diciembre de 2020, en la captación tradicional alcanzamos: 910 millones de pesos, monto 20% mayor a los 761 millones de pesos al cierre de 2019.

Al cierre de diciembre de 2020 ubicamos nuestro capital contable en 174 millones de pesos. A esa misma fecha, en el índice de capital básico alcanzamos 16.43% de los activos totales en riesgo; 2.9% en el índice de cartera vencida, y 241.3% en el índice de reservas a cartera vencida.

La utilidad neta en el 2020, incluyendo participación de la controladora, alcanzó los 7,440 millones de pesos, lo que representó una disminución de 63.0% con respecto el mismo ejercicio del 2019.

SALDOS DEL GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX

(cifras en miles de millones de pesos)

SALDOS	2018		2019		2020	
	\$	%	\$	%	\$	%
Activo total	1,244	13.0	1,230	13.0	1,354	12.0
Captación integral*	1,992	17.0	2,116	17.0	2,294	16.0
Depósitos	745	15.0	748	15.0	901	15.0
Sociedad de inversión	507	22.0	487	20.0	512	20.0
Afore	594	18.0	724	18.2	812	17
Cartera vigente	657	13.0	641	13.0	544	11.0
Capital	160	15.6	161	15.7	171	14.4

Publicados por cada institución.
Información al 31 de diciembre de 2020.
*Incluye depósitos vista, depósitos a plazo, reportes vista Banco, activos netos de la Afore y activos custodiados de fondos de inversión en alianza con BlackRock.

2.3 Desempeño económico

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

CITIBANAMEX Y SUBSIDIARIAS

(cifras en millones de pesos)

MILLONES DE PESOS	AL 31 DE DICIEMBRE DE		
	2020	2019	2018
Activo:			
Disponibilidades	129,229	75,330	134,559
Inversiones en valores	488,179	361,646	305,799
Total cartera de crédito vigente	544,248	641,486	656,665
(-) Estimación preventiva para riesgos crediticio	16,273	14,327	15,069
Otras cuentas por cobrar	47,251	43,568	28,003
Pasivo:			
Depósitos de exigibilidad inmediata	720,619	619,719	605,817
Depósitos a plazo	180,551	128,000	138,864
Títulos de crédito emitidos	3,577	8,655	7,897
Cuenta global de captación sin movimientos	5,189	4,910	4,384
Préstamos bancarios y de otros organismos	3,431	5,804	5,013
Acreedores por reporto	67,955	157,668	146,618
Otras cuentas por pagar	89,664	66,243	104,165
Capital:			
Capital contribuido	41,564	37,964	37,964
Capital ganado y contribución no controladora	132,738	123,332	122,417

MILLONES DE PESOS	POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE		
	2020	2019	2018
Ingresos por intereses	117,087	121,775	117,473
Gastos por intereses	(25,156)	(31,839)	(26,834)
Margen financiero	91,931	83,986	85,634
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(32,022)	(24,154)	(24,344)
Comisiones, neto	27,499	30,444	28,359
Gastos de administración y promoción	(72,599)	(70,203)	(70,565)
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	(2,202)	(7,710)	(5,925)
Resultado neto	7,440	20,154	17,832
1) Margen de interés	8.2%	36.7%	7.5%
2) Margen de interés neto	5.3%	26.2%	5.3%
3) Margen de eficiencia	63.6%	57.5%	59.0%
4) Margen de cartera vencida	3.0%	2.2%	2.2%
5) Margen de cobertura	2.41	2.05	2.00
6) Margen de cobertura más capital	13.1	13.3	12.6

(1) Margen de interés: margen financiero / activos productivos* promedio
(2) Margen de interés neto: margen financiero ajustado por riesgos crediticios / activos productivos promedio
(3) Índice de eficiencia: gastos de administración y promoción / margen financiero + comisiones y tarifas, neto + resultado por intermediación + otros ingresos (egresos) de la operación
(4) Índice de cartera vencida: cartera vencida / cartera de crédito total
(5) Índice de cobertura: estimación preventiva para riesgos crediticios / cartera vencida
(6) Índice de cobertura más capital: estimación preventiva para riesgos crediticios + capital contable / cartera vencida
* Activos productivos incluye disponibilidades, cuentas de margen, inversiones en valores, deudores por reporto, préstamo de valores, derivados, cartera de crédito vigente y vencida.

2.3 Desempeño económico

En el 2020 el margen financiero neto se ubicó en 91 millones de pesos, lo que representó un incremento del 9% con respecto a 2019, derivado de un menor gasto por intereses en Operaciones de Reporto y Préstamo de Valores en relación con 2019.

Los gastos de administración y promoción acumulados a diciembre de 2020 por 72 millones de pesos aumentaron un 3% con respecto a los gastos de 2019, principalmente por el aumento en los gastos de software y comunicaciones, de inmuebles y de personal.

Nuestra utilidad neta en el 2020, incluyendo participación de la controladora, alcanzó los 7,440 millones de pesos, lo que representó una disminución de 63.0% con respecto el mismo ejercicio del 2019.

PARA MAYOR DETALLE VÉASE: ELECCIÓN “EL EMISOR - DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO - PRODUCTOS Y SERVICIOS” DEL SIGUIENTE DOCUMENTO:

[HTTPS://WWW.BANAMEX.COM/RESOURCES/PDF/ES/ACERCA_BANAMEX/INFORMACION_FINANCIERA/BANCO_CONSOLIDADO/B_INFORMACION_FINANCIERA/4Q2020-BMV.PDF](https://www.banamex.com/resources/pdf/es/acerca_banamex/informacion_financiera/banco_consolidado/b_informacion_financiera/4q2020-bmv.pdf)

2.3.1 VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL GENERADO

En 2020, destinamos más de 500 millones de pesos a la inversión social, cifra en la que incluimos los costos generados por la operación de las áreas de vinculación y proyectos para ayudar a la comunidad, así como la inversión relacionada con las donaciones y los patrocinios.

INVERSIÓN SOCIAL

(cifras en millones de pesos)

	2018	2019	2020
Margen financiero	90,201	81,613	87,175
Acreedores diversos	31,411	36,369	35,696
Salarios y beneficios a empleados	22,693	23,435	25,285
Impuestos pagados	5,970	13,675	8,417
Pago de dividendos a accionistas	32,072	23,100	0
Aportación del Banco a los Fomentos	214	183	195
Inversión Social Banamex	517	565	500.4

ESTADO DE RESULTADOS

(cifras en millones de pesos)

	2018	2019	2020
Margen financiero	90,201	81,613	87,175
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-24,344	-24,154	-32,022
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	65,857	57,459	55,153
Gastos de administración y promoción	-72,411	-71,871	-74,302
Resultados de otros ingresos y gastos	36,925	54,316	37,627
Resultado de operación	30,371	39,903	18,478
Participantes en resultado de asociados	5,173	736	774
Resultado antes de impuestos a la utilidad	35,544	40,639	19,252
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	-7,751	-11,410	-5012
Participación no controladora	0	0	0
Resultado neto	27,793	29,229	14,240
Porcentaje que representan las aportaciones del Banco a los Fomentos	0.77	0.63	1.37
Porcentaje que representa la inversión social de las utilidades antes de impuestos	1.52	1.39	2.60

2.4

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI: 103-1, 103-2, 103-3

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

LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO FINANCIERO Y SUSTENTABLE DE CITIBANAMEX, LA DE SUS COMITÉS, POLÍTICAS Y FUNCIONAMIENTO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO, ASÍ COMO EL CUESTIONARIO DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS, ESTÁN DISPONIBLES PARA CONSULTA EN EL SITIO WEB:

WWW.CITIBANAMEX.COM

2.4 Gobierno corporativo

2.4.1

ÓRGANOS DE GOBIERNO CITIBANAMEX

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

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración de Grupo Financiero Citibanamex se integró por 15 miembros propietarios, entre ellos una mujer; De estos 11 fueron independientes, lo que corresponde a 73.33% del Consejo. Por su parte, el Consejo de Administración de Citibanamex se integró por 15 miembros propietarios, entre ellos una mujer. De los 15 miembros nueve son independientes, lo que corresponde a 60% del Consejo.

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

Entre las funciones de cada Consejo de Administración destacan:

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

2.4 Gobierno corporativo

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX, S. A. DE C. V.					
CONSEJERO	FUNCIÓN	GÉNERO	ANTIGÜEDAD	RELACIONADO/ INDEPENDIENTE	EXPERIENCIA Y CARGOS RELEVANTES
Valentín Díez Morodo	Presidente del Consejo (Chairman)	Hombre	29 años	Independiente	Presidente de Grupo Nevadi Internacional
Emilio Fernando Azcárraga Jean	Miembro del Consejo	Hombre	19 años	Independiente	Presidente de Grupo Televisa
Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada	Miembro del Consejo	Hombre	4 años	Independiente	Director General de Ventura Capital
José Luis Fernández Fernández	Miembro del Consejo	Hombre	4 años	Independiente	Socio de Chevez, Ruiz, Zamarripa Cia
Álvaro Fernández Garza	Miembro del Consejo	Hombre	3 años	Independiente	Alfa Corporativo
Jane Nind Fraser	Miembro del Consejo	Mujer	4 años	Relacionado	Presidenta de Citi y CEO de Global Consumer Banking
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola	Miembro del Consejo	Hombre	2 años	Independiente	Socio Fundador RMAC Asesores
Daniel Javier Servitje Montull	Miembro del Consejo	Hombre	24 años	Independiente	Director de Grupo Bimbo
Luis Alejandro Soberón Kuri	Miembro del Consejo	Hombre	15 años	Independiente	Corporación Interamericana de Entretenimiento
Ernesto Torres Cantú	Miembro del Consejo	Hombre	8 años	Relacionado	Director General de Citi para América Latina
Eduardo Tricio Haro	Miembro del Consejo	Hombre	12 años	Independiente	Grupo Lala
Ricardo Martín Bringas	Miembro del Consejo	Hombre	12 años	Independiente	Soriana
Francisco Fernández Ybarra del Rey	Miembro del Consejo	Hombre	3 años	Relacionado	Citigroup
José Ramón Cossío Díaz	Miembro del Consejo	Hombre	1 año	Independiente	Exministro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
Manuel Antonio Romo Villafuerte	Miembro del Consejo	Hombre	1 año	Relacionado	Director General de Citibanamex y el Grupo Financiero
Alfredo Harp Helú	Miembro Honorario (Presidente Honorario)	Hombre	5 años	Honorario	Negocios
Roberto Hernández Ramírez	Miembro Honorario (Presidente Honorario)	Hombre	5 años	Honorario	Negocios
Henry Bremond Pellat	Miembro Honorario	Hombre	5 años	Honorario	Negocios
Juan Francisco Beckmann Vidal	Miembro Honorario	Hombre	3 años	Honorario	Negocios

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

CONSEJERO	FUNCIÓN	GÉNERO	ANTIGÜEDAD	RELACIONADO/ INDEPENDIENTE	EXPERIENCIA Y CARGOS RELEVANTES
Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada	Presidente del Consejo (Chairman)	Hombre	6 años	Independiente	Director General de Ventura Capital
Myriam Guadalupe de la Vega Arizpe	Miembro del Consejo	Mujer	4 años	Independiente	Directora General de Distribuidores de la Frontera
José Luis Fernández Fernández	Miembro del Consejo	Hombre	5 años	Independiente	Socio de Chevez, Ruiz, Zamarripa, Cia
Guillermo García-Naranjo Álvarez	Miembro del Consejo	Hombre	6 meses	Independiente	Presidenta de Citi y CEO de Global Consumer Banking
Eugenio Rafael Garza Herrera	Miembro del Consejo	Hombre	15 años	Independiente	Director General de Xignux Corporativo
Alejandro González Zabalegui	Miembro del Consejo	Hombre	6 años	Independiente	Vicepresidente de Office Max
Michael Stevens Helfer	Miembro del Consejo	Hombre	7 años	Relacionado	Vicepresidente de Citigroup
Ángel Losada Moreno	Miembro del Consejo	Hombre	29 años	Independiente	Director General de Grupo Gigante
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola	Miembro del Consejo	Hombre	5 años	Independiente	Socio Fundador RMAC Asesores
Francisco José Medina Chávez	Miembro del Consejo	Hombre	16 años	Independiente	Director General de Grupo Fame
Ernesto Torres Cantú	Miembro del Consejo	Hombre	7 años	Relacionado	Director General de Citi para América Latina
Francesco Vanni d’Archirafi	Miembro del Consejo	Hombre	2 año	Relacionado	Director Administrativo en Citigroup
Jaime José Robles Gil Bueno	Miembro del Consejo	Hombre	1 año	Relacionado	Director de Mercados Regionales de MD en Citigroup
Álvaro Jaramillo Escallón	Miembro del Consejo	Hombre	1 año	Relacionado	Director General Adjunto del Grupo Financiero, Director General del Grupo de Clientes Institucionales y Director Administrativo
Rodrigo Kuri Salas	Miembro del Consejo	Hombre	1 año	Relacionado	Director General Adjunto del Grupo Financiero y Director General de Distribución, Segmentos y Digital

COMITÉS REGULATORIOS

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

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

COMITÉ DE AUDITORÍA

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

El Comité de Auditoría está integrado exclusivamente por consejeros independientes, pudiendo ser miembros propietarios o suplentes, y por un mínimo de tres miembros designados por el propio Consejo de Administración, a propuesta del presidente de dicho órgano social. Los miembros del Comité de Auditoría son seleccionados por su experiencia, reconocida capacidad y por su prestigio profesional y cuando menos uno de sus integrantes es una persona que, por sus conocimientos y desarrollo, tiene amplia experiencia en el área financiera o de auditoría y control interno. El Comité de Auditoría debe contar con un secretario y un prosecretario, los cuales son designados por el presidente del Comité, quienes son los responsables de elaborar las actas de las sesiones respectivas, podrán ser miembros o no del Comité y no tendrán ni voz ni voto sobre los asuntos que se traten.

EL COMITÉ DE AUDITORÍA SESIONA,
CUANDO MENOS, TRIMESTRALMENTE.
LAS SESIONES DEL COMITÉ SE
REALIZAN EL DÍA Y LA HORA EN QUE
SON CONVOCADAS.

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

COMITÉ DE AUDITORÍA

MIEMBROS	FUNCIÓN
José Luis Fernández Fernández	Presidente
Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada	Miembro del Comité
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola	Miembro del Comité
Guillermo García-Naranjo Álvarez	Miembro del Comité

2.4 Gobierno corporativo

COMITÉ DE RIESGO

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

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

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

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

COMITÉ DE RIESGOS

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

2.4.2 REMUNERACIONES Y CONTROLES

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

IMPLEMENTACIÓN Y DETERMINACIONES CON RELACIÓN AL SISTEMA DE REMUNERACIÓN

En lo referente al Sistema de Remuneración, y de conformidad con la autorización otorgada por la CNBV mediante oficio núm. 312-1/113016/2014 de fecha 12 de septiembre de 2014 y con fundamento en el artículo 45 de la Ley de Grupos, el Comité de Prácticas Societarias del Grupo Financiero asumió la totalidad de las funciones que tenía asignadas el Comité de Riesgos de Citibanamex exclusivamente en relación con el Sistema de Remuneración. Por lo anterior, el Comité de Prácticas Societarias del Grupo Financiero desempeñó durante el 2020, entre otras, las siguientes funciones en materia de remuneraciones: (i) proponer para aprobación del Consejo de Administración de Citibanamex los estándares y procedimientos de remuneración y sus modificaciones, los empleados o personal que ostenten algún cargo dentro de Citibanamex estarán sujetos al Sistema de Remuneración y los casos de excepción; (ii) implementar y mantener el Sistema de Remuneración en Citibanamex; (iii) informar a todo el personal pertinente, los estándares y procedimientos de remuneración; (iv) contratar, cuando se considere necesario, consultores externos en esquemas de remuneración y administración de riesgos que coadyuven al diseño del esquema de remuneración; e (v) informar al Consejo de Administración, cuando menos semestralmente, sobre el funcionamiento del Sistema de Remuneración y, en cualquier momento, cuando la exposición al riesgo asumida por Citibanamex, las unidades administrativas, de control y de negocios o las personas sujetas al Sistema de Remuneración, pudieran derivar en un ajuste a dicho Sistema de Remuneración. Por otra parte, es importante mencionar que el Comité de Prácticas Societarias del Grupo Financiero, tiene la facultad para ordenar, ajustar, suspender o reducir el monto de las compensaciones variables y planes de incentivos otorgados al personal de Citibanamex de actualizarse ciertos supuestos que están específicamente previstos en las políticas que regulan el Sistema de Remuneración del Banco.

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

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

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

PAGO DE DIVIDENDOS

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

- Durante el ejercicio 2020, no realizamos pagos de dividendos.
- El 12 de abril de 2019, por resoluciones unánimes de los accionistas de Citibanamex adoptadas fuera de Asamblea, se decretó el pago de un dividendo a los accionistas a razón de \$6.90, por cada acción en circulación de Citibanamex.
- El 27 de julio, 27 de agosto y el 23 de octubre de 2018, por resoluciones unánimes de los accionistas de Citibanamex adoptadas fuera de Asamblea, se decretó el pago de un dividendo a los accionistas a razón de \$4.75, \$2.37 y \$0.65, respectivamente, por cada acción en circulación de Citibanamex.

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

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

PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS



2.4 Gobierno corporativo

COMITÉS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

La información discutida en la mayoría de estos comités es presentada a Citi a través de informes específicos o de las actas de las sesiones. En este sentido, todos los miembros del órgano de gobierno fueron informados sobre los temas anticorrupción mediante el Manual institucionale de barreras informativas.

2.5

ÉTICA Y CULTURA

GRI: ÉTICA E INTEGRIDAD: 103-1, 103-2, 103-3, CULTURA ORGANIZACIONAL: 103-1, 103-2, 103-3 102-16, 102-17, 102-26

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

EN CITI, IMPULSAMOS QUE CADA UNO DE NUESTROS EMPLEADOS COMPARTA LA RESPONSABILIDAD DE GANAR Y MANTENER LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES APLICANDO NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS CADA DÍA EN TODO LO QUE HACEMOS Y EN TODOS LOS LUGARES DONDE OPERAMOS. ASIMISMO, TENEMOS LA ENCOMIENDA DE PROPORCIONAR DE FORMA RESPONSABLE NUESTROS PRODUCTOS, SERVICIOS Y EXPERIENCIAS; ADEMÁS DE CUMPLIR CON TODAS LAS LEYES, REGULACIONES Y POLÍTICAS, INCLUIDO NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA.

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

PRUEBA DE TRES FACETAS

1

Mantenerse al pendiente de los intereses de nuestros clientes

2

Crear valor económico

3

Ser sistémicamente responsables



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

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

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

2.5.1

CÓDIGO DE CONDUCTA

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

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

Tras una actualización de nuestro Código de conducta en 2019, a principios de 2020 lanzamos una nueva capacitación que utiliza escenarios éticos hipotéticos relacionados con el trabajo para ayudar a nuestra fuerza laboral a aplicar los principios del Código de Conducta de Citi, la Misión y Propuesta de Valor y las leyes aplicables. Todos nuestros colaboradores deben mostrar su responsabilidad para adherirse a nuestros valores mientras lideran con el ejemplo, siendo responsables de sus decisiones.

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

De forma periódica solicitamos a los empleados que reafirmen su compromiso de cumplir con los estándares a partir de la capacitación del Código de Conducta.

Además de los colaboradores antes mencionados, también realizamos una capacitación sobre el Código de Conducta de forma continua con el personal de nuevo ingreso, contingente no empleado y trabajadores que realizan servicios para Citi.

2.5.2

VOZ DEL EMPLEADO

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

VOZ ANUAL DE CITI

La comodidad
al informar

sobre prácticas poco éticas sin
temor a represalias.

El sentido de
responsabilidad

para identificar y escalar problemas.

La confianza
de que Citi

actuará sobre las violaciones
legales o éticas denunciadas.

La creencia de
que los colegas

actúan con integridad.

La promoción
de la ética

en momentos de trabajo
bajo presión.



DURANTE VARIOS AÑOS HEMOS MANTENIDO
ESTABLES LOS RESULTADOS DE ESTE ÍNDICE;
88% DE LOS ENCUESTADOS RESPONDIERON
DE MANERA POSITIVA EN 2020.

2.5.3

EN LA CIMA DE LA ÉTICA

Nuestro programa de “Ethical Fitness”, es una campaña global conducida por nuestro equipo directivo para proporcionar a los colegas de Citi las herramientas necesarias para cumplir correctamente con el Código de ética. Integramos una serie de módulos con videos de líderes, estudio de casos, comprobación de conocimientos y apoyo para que los directivos guíen las conversaciones sobre cada tema.

En diciembre de 2019, realizamos el lanzamiento del primer módulo, centrado en los factores que contribuyen a la toma de decisiones poco éticas, para ayudar a los empleados a identificarlos, anticiparlos y combatirlos. En 2020 continuamos con cuatro módulos más y la campaña continuará hasta 2021, incluyendo un módulo consolidado para reforzar los temas clave presentados a lo largo de toda la campaña.

2.5.4

ENFOQUE EN LA ÉTICA

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

En 2020 el Spotlight on Ethics se centró en áreas de riesgo seleccionadas como la política de no contratación de Citi, la importancia de la transparencia, la cooperación con las auditorías e investigaciones internas y los conflictos de interés que pueden devenir de las relaciones personales.

2.5.5

INFORMAR SOBRE PREOCUPACIONES ÉTICAS EN EL NEGOCIO

Cada miembro de nuestra plantilla desempeña un papel crítico en el escalamiento de preocupaciones éticas en el negocio para que puedan ser abordadas de forma rápida y eficaz. El código de Conducta de Citi hace hincapié en que, en caso de duda, nuestros colaboradores siempre deben escalar el tema.

Nuestro código de conducta proporciona una visión general de los tipos de conducta que requieren un escalamiento y los recursos de los cuales disponen nuestros colaboradores para escalar de manera rápida sus preocupaciones, así como un enlace a la Política de Escalamiento de Citi.

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

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

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

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

2.5.6

COLABORACIÓN EN LA INDUSTRIA

Como parte de una de las 181 compañías cuyos directores ejecutivos firmaron la nueva declaración “The Business Roundtable's New Statement” nos hemos responsabilizado de mantener un amplio y continuo compromiso con nuestros grupos de interés (Stakeholders) con el fin de analizar las diferentes formas en que podemos mejorar colectivamente la cultura corporativa.

Durante el 2020 nos comprometimos con los siguientes grupos de interés: clientes y consumidores, empleados, proveedores, comunidades, organizaciones de la sociedad civil, accionistas, gobierno, reguladores y otras instituciones financieras. Los temas abordados incluyeron el financiamiento de combustibles fósiles, el cambio climático, Ciudadanía Corporativa, el desarrollo sostenible, la inclusión, la capacidad de los proveedores, el compromiso de los voluntarios, la formación, el financiamiento vinculado a la sostenibilidad, la cadena de suministro sostenible, la evaluación de la materialidad en los informes ESG y las prácticas de divulgación financiera.

En 2020 por ejemplo, contribuimos con una serie de estudios de caso relacionados con la ética para el Education and Industry Forum on Financial Services Culture. Los casos pueden utilizarse en los lugares de trabajo de nuestro sector para promover la comprensión y avanzar en los debates relacionados con el fortalecimiento de la ética en los servicios financieros.

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

2.5.7

REFORZAR NUESTRO COMPROMISO CON LA ÉTICA DESDE LA CIMA

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

2.5.8

RESPONSABILIDAD DE ESTÁNDARES DE LIDERAZGO

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

Esperamos que los directivos lideren con el ejemplo e inspiren a sus equipos a vivir los valores de Citi, en un ambiente de trabajo libre de discriminación, acoso y represalias. Deben además reforzar la importancia de apegarse a nuestros estándares de liderazgo, el Código de Conducta y la propuesta de misión y valor, así como alentar a los empleados a plantear cualquier inquietud sobre posibles problemas legales o cuestiones éticas. Los directivos también tienen que asegurarse de que las inquietudes se resuelvan adecuadamente a través de los canales apropiados, promoviendo el conocimiento de todos los recursos disponibles, informando sobre las inquietudes y no tolerando represalias de ningún tipo.

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

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

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

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

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

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

ACCIONES DEL PROGRAMA

Prevención:

Considerada nuestra piedra angular, debido a que podemos evaluar efectivamente el potencial de riesgos asociados con cada cliente, con esto nos aseguramos de que cumplimos con las políticas mundiales.

Detección:

Monitoreamos las transacciones de nuestros clientes nuevos y existentes para identificar movimientos sospechosos o patrones de comportamiento en la actividad de nuestra huella global.

Informes:

Creamos, rastreamos y presentamos informes de actividades sospechosas durante las transacciones.

Gobernanza:

En nuestro programa incluimos políticas globales de AML, procesos de pruebas y entrenamiento. El director de Citi Global AML es el responsable de supervisar el programa e informar a la junta directiva sobre cualquier deficiencia significativa o actividad sospechosa.



ESTE PROGRAMA INTEGRA A MÁS DE 5,700 EMPLEADOS EN TODO EL MUNDO, INCLUIDOS LOS MÁS DE 207 OFICIALES DESIGNADOS QUE CUBREN SU FUNCIÓN DENTRO DE CITI.

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

2.6

NUESTRO COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD

GRI: ANTICORRUPCIÓN Y ANTILAVADO DE DINERO:103-1, 103-2, 103-3 205-1, 205-2, 205-3

Citi está comprometido a realizar negocios de acuerdo con los más altos estándares éticos y en cumplimiento con las leyes y regulaciones en contra del soborno aplicables, incluidas la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los EE.UU. (FCPA) y la Ley Contra Sobornos del Reino Unido (UK Bribery Act), así como las leyes locales contra el soborno de los países en los que opera.

META ODS 16.5

**REDUCIR CONSIDERABLEMENTE LA CORRUPCIÓN
Y EL SOBORNO EN TODAS SUS FORMAS**

+38,800
empleados
capacitados
en ética y
liderazgo

297
políticas globales

63
políticas locales

2.6.1

POLÍTICA Y PROGRAMA ANTISOBORNO

Uno de los valores principales de Citi es su compromiso con las finanzas responsables, esto se ve representado en el Programa Antisoborno de Citi que es supervisado por el director de cumplimiento de Citi, con el apoyo del oficial de cumplimiento antisoborno de Citibanamex en México. Las actualizaciones al mismo son informadas a la alta dirección a nivel regional y global, así como al Consejo de Administración, y los foros internos que corresponden.

A través de este programa se implementan políticas, procedimientos, controles internos, sistemas y entrenamientos diseñados para cumplir razonablemente con las leyes antisoborno, los cuales incluyen:

- Proceso de evaluación de riesgos de soborno;
- Proceso de manejo de riesgo (supervisión, gobernanza y escalamiento);
- Comunicación y entrenamiento para empleados de todos los niveles;
- Procesos de revisión y preaprobación para gastos de viáticos, hospitalidad, regalos, donaciones y contribuciones caritativas;
- Debida diligencia en relaciones con terceros, transacciones comerciales y nuevos productos;
- Monitoreo de controles y sistemas de reporte confidenciales;
- Controles financieros y mantenimiento de registros;
- Procesos independientes para monitorear y realizar pruebas a dichos controles; y,
- Auditorías independientes.

Anualmente, los equipos de Gestión de Riesgo de ICRM Antisoborno y Evaluación de Riesgos llevan a cabo la evaluación de riesgos antisoborno en alineación con las expectativas regulatorias cuantificando los riesgos inherentes y evaluando la calidad de los controles antisoborno en las líneas de negocios y la base de clientes de Citi. La evaluación de riesgo incluye la revisión de la calidad del entorno de control antisoborno de la empresa. En México, Citibanamex brinda entrenamiento anual en línea a todos los empleados sobre temas de antisoborno, mismo que se complementa con comunicaciones de concientización específicas según sea necesario.

CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

En 2020, México operó dentro del apetito de riesgo de soborno ya establecido y no existieron casos reportados de violaciones legales a la regulación antisoborno, incluidas las leyes locales y extranjeras extraterritoriales que aplican a Citibanamex. De igual manera, durante este año, en México no se identificaron fallas de severidad o casos graves de no cumplimiento con los procedimientos antisoborno por parte de los colaboradores de Citibanamex. Para mayor información, por favor, refiérase a la declaración pública del Programa Antisoborno de Citi.

2.6.2

GESTIÓN DE RIESGOS Y COMPLIANCE

GRI: 102-11, 102-25, 102-29, 102-30, 102-33, 102-34
GESTIÓN DE RIESGOS: 103- 1, 103-2, 103-3 201- 2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS9

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

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

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

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

Aplicamos 297 políticas de Citi a nivel global, de las cuales 63 son locales y están alineadas al apetito de riesgo de Citibanamex al establecer los principios y normas mediante los cuales los negocios y funciones conducen sus productos y operaciones; asimismo, se establecen estándares de conducta para mitigar riesgos, tales como conflicto de interés, fraude, soborno, corrupción y lavado de dinero, por mencionar algunos.

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

2.6.3

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

GRI: ANTICORRUPCIÓN Y ANTILAVADO DE DINERO:103- 1, 103-2, 103-3

Citibanamex como parte de Citi Group, ejecuta un Programa Global de Prevención de Lavado de Dinero, que es considerado como de vanguardia a nivel mundial. El Programa tiene como objetivo además del cumplimiento de las regulaciones en la materia en México, la mitigación del riesgo de lavado de dinero. De esta forma Citibanamex, contribuye en la seguridad del Sistema Financiero de México y también del País.

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

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

El programa en México está constituido por más de mil empleados dedicados exclusivamente a la ejecución del Programa de Prevención de Lavado de Dinero.

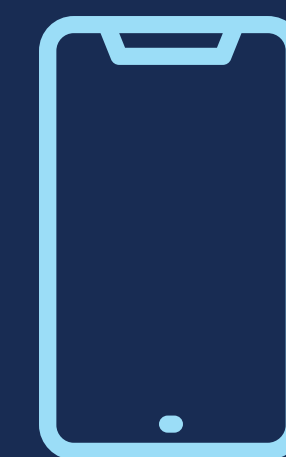
2.6.4

CAPACITACIÓN PARA LA INTEGRIDAD

En el 2020 los colaboradores realizaron varios tutoriales:

- +39,900 empleados capacitados en temas de cumplimiento, incluyendo conducta y conflicto de intereses, protección al consumidor y privacidad de datos, prevención de lavado de dinero, antisoborno.
- + 38,800 empleados preparados en temas de ética y liderazgo, incluyendo respeto en el trabajo, compás ético, canales de escalamiento y antirepresalias.

03

NUESTRA
OFERTA COMERCIAL

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



Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



3.1

PRODUCTOS Y SERVICIOS

GRI: 102-2, 102-6, 102-7

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

5,093

2,983

cuentas nuevas

97,865

créditos Infonavit

37,655

créditos "Tu 2º Crédito"

millones de pesos
en colocación de
créditos hipotecarios

Ofrecemos productos y servicios a través de las siguientes áreas o líneas de negocio:

BANCA COMERCIAL

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

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

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

SECTOR PÚBLICO

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

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

BANCA HIPOTECARIA

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

La colocación en 2020 alcanzó 2,983 cuentas nuevas por un importe de 5,093 millones de pesos, lo que representa una reducción del 54.8% con respecto al 2019.

Destaca también nuestra oferta conjunta con el Infonavit, dentro de la cual, desde el 2008, otorgamos la modalidad de crédito Infonavit Total, que ha permitido a más de 200 mil familias mexicanas la adquisición de su vivienda. Este producto logró crear un esquema financiero que potencia nuestra capacidad operativa y la del propio Infonavit, incorporando todas las ventajas de costo, escala, controles y facilidad operativa; es decir, la coparticipación de un crédito que otorgó el Infonavit en conjunto con Citibanamex, a través del cual una persona que cotiza en el Instituto puede optimizar su capacidad de crédito para comprar una vivienda nueva o usada de cualquier valor. La cartera activa de Infonavit Total representa al cierre del 2020 un total de 97,865 créditos por un valor de 23,934 millones de pesos, lo cual representa el 27 % del total de la cartera hipotecaria.

Por último y en referencia a Más Crédito, también conocido como Tu 2º Crédito, el cual, es un crédito hipotecario para derechohabientes que ya ejercieron y liquidaron anteriormente un primer crédito. Este producto representa al cierre del 2020 un total de 37,655 créditos activos por un valor de 16,525 millones de pesos, lo cual representa el 19 % del total de la cartera hipotecaria.

TARJETAS DE CRÉDITO

La operación del negocio de tarjetas de crédito, el cual es operado a través de la Sofom “Tarjetas Banamex”, se encuentra dirigido a personas físicas mayores de 18 años y otorga líneas de crédito revolventes. El medio de acceso a la línea de crédito es la tarjeta para compras en establecimientos, en línea, retiros de efectivo en cajeros automáticos y sucursales. Las tarjetas ofrecidas por Tarjetas Banamex cuentan con una amplia gama de atributos dependiendo de las necesidades y preferencias de los clientes. Por ejemplo, se puede otorgar beneficios a clientes que cuentan con un buen comportamiento de uso y pago de su tarjeta. Asimismo, se ha fortalecido la relación con los clientes a través de diversas estrategias y promociones para su beneficio, fortaleciendo la imagen de la marca y contribuyendo al crecimiento del negocio.

BANCA CORPORATIVA

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

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

BANCA TRANSACCIONAL

Dentro de esta área ofrecemos productos y servicios tales como:

- (i) Cuentas de cheques en moneda nacional y Dólares Citibanamex.
- (ii) Manejo de efectivo, incluyendo servicios de pagos y cobranza.
- (iii) Banca electrónica que incluye BancaNet Empresarial, BancaNet Directo, CitiDirect® Online Banking y Digitem.
- (iv) Centros de procesamiento de efectivo.
- (v) Tarjetas corporativas tales como Tarjeta Citibanamex Corporativa, Tarjeta de Compras Citibanamex, Tarjeta de Distribución Citibanamex, Tarjeta Ejecutiva y TU Citibanamex (Tarjeta Universal prefondeada).
- (vi) Soluciones de manejo de efectivo globales.
- (vii) Servicios fiduciarios.
- (viii) Servicios de custodia y liquidación de valores local y crossborder.
- (ix) Servicios de financiamiento directo al comercio exterior, cartas de crédito y standbys.
- (x) Financiamiento a cadenas de proveedores.

TESORERÍA

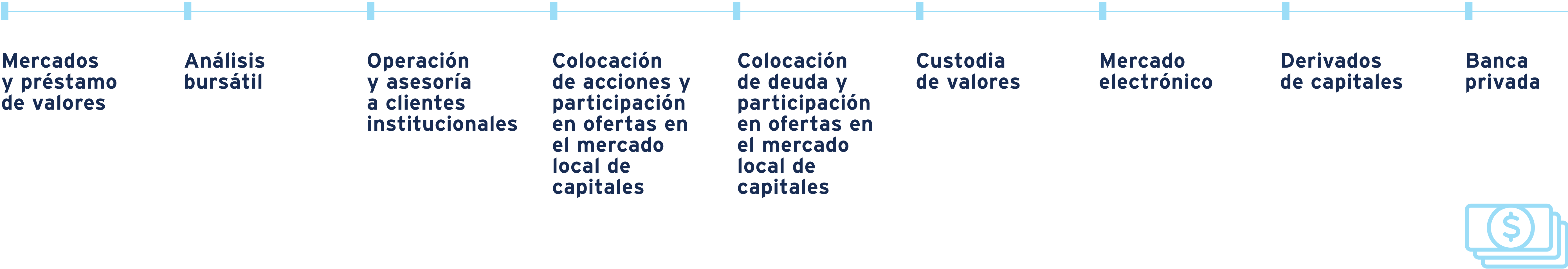
Es el área encargada de operar en el mercado de dinero y renta fija, de derivados y de divisas. Sus funciones incluyen la administración del riesgo de liquidez y de precios para el Banco, el manejo de la posición propia del negocio de Tesorería, así como la atención a los distintos segmentos de clientes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

CITIBANAMEX CASA DE BOLSA

A 49 años de su fundación, Citibanamex Casa de Bolsa tiene presencia en México como una de las casas de bolsa líderes en el mercado nacional.

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

CITIBANAMEX CASA DE BOLSA



3.1

Productos y servicios

ADMINISTRACIÓN PATRIMONIAL

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

CITIBANAMEX SEGUROS

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

Citibanamex Seguros constituye nuestro negocio de Bancaseguros, a través del cual complementamos la oferta de servicios financieros con una amplia gama de seguros, entre los que destacan: vida individual, accidentes personales, y productos de vida con componente de ahorro y de inversión y seguros colectivos de vida. En esta última línea de negocio se ofrecen seguros de vida para acreditados y cuentahabientes.

Citibanamex Seguros comercializa sus productos principalmente a clientes Citibanamex a través de su red de sucursales y canales alternos.

CITIBANAMEX PENSIONES

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

AFORE CITIBANAMEX

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

DIVISIÓN FIDUCIARIA

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

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

BANCA PATRIMONIAL Y PRIVADA

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

Respaldados en nuestra amplia experiencia, ofrecemos, a través de un equipo de profesionales certificados y altamente calificados, atención personalizada y una oferta integral de productos y servicios en los mercados local e internacional que incluye portafolios estratégicos, sociedades de inversión, mercado de capitales, mercado de dinero, productos estructurados, fideicomisos, productos con beneficios fiscales, préstamo de valores, transacciones en moneda extranjera, seguros, créditos hipotecarios, créditos personales, tarjetas de crédito y muchos otros, en condiciones preferenciales y que resultan en una adecuada gestión del patrimonio y de las necesidades bancarias y transaccionales de nuestros clientes.

Las calificaciones de Citibanamex al cierre de 2020 se detallan en la tabla siguiente:

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE INGRESOS POR NEGOCIO DE CITIBANAMEX. VÉASE “INFORMACIÓN FINANCIERA - INFORMACIÓN FINANCIERA POR LÍNEA DE NEGOCIO Y ZONA GEOGRÁFICA”.

CALIFICACIONES CREDITICIAS DE BANAMEX

	FITCH RATINGS				MOODY'S				STANDARD & POOR'S		
	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	CALIFICACIÓN DE VIABILIDAD	CALIFICACIÓN DE SOPORTE	CORTO PLAZO	DEPÓSITOS LARGO PLAZO	LARGO PLAZO	BCA	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO	SACP*
Escala Nacional	F1+ (mex)	AAA (mex) Estable	bbb+	2	MX-1	Aaa mx	Aaa.mx	baa1	mxA-1+	mxAAA Estable	Bbb+
Moneda local	F1	BBB+ Estable			P-2	Baa1	Baa Estable		A-2	BBB Negativa	
Moneda extranjera	F1	BBB+ Estable			P-2	Baa1			A-2	BBB Negativa	

3.2

PRODUCTOS CON IMPACTO SOCIAL O AMBIENTAL

GRI: FS7, FS10

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

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

META ODS 8.10

FORTALECER LA CAPACIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS NACIONALES PARA ALENTAR Y AMPLIAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS, FINANCIEROS Y DE SEGUROS PARA TODOS.

A través de Saldazo y Transfer Citibanamex seguimos impulsando la bancarización en México: Citibanamex

+1.17
+6.19
millones
de cuentas

**millones
de clientes
digitales**

1.2
millones de clientes
pertenecen a
programas sociales
y gubernamentales

630
USD MM
total de monto invertido
en transformación digital

5,238
millones de pesos
en saldo
29%
incremento anual

3.2.1

INCLUSIÓN FINANCIERA

GRI: INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA: 103- 1, 103-2, 103-3 FS13, FS14

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

En línea con la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), creada en 2016 para que los servicios financieros se convirtieran en un derecho de todos, en Citibanamex establecimos una unidad dedicada a la promoción de la inclusión financiera, la cual agrupa todos los esfuerzos de nuestra institución para brindar mayor acceso a los servicios bancarios, cuyos objetivos de desarrollo sostenible buscan poner fin a la pobreza, empoderar a las mujeres y reducir la brecha de la desigualdad.

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

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

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

TRANSFER CITIBANAMEX Y SALDAZO

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

Transfer Citibanamex se ha consolidado, desde su lanzamiento en 2012, como uno de los principales motores de la inclusión financiera, al convertir el celular en una herramienta útil para consultar saldos, hacer retiros sin tarjeta en cajeros automáticos, así como enviar y recibir dinero. Su plataforma de pagos digitales es una de las más importantes en México, teniendo una aplicación móvil sencilla, rápida y segura para realizar operaciones las 24 horas del día, los siete días de la semana, desde el 2019 ofrece en su APP la funcionalidad de pago y cobro con CoDi® (Cobro Digital), que es una plataforma desarrollada por Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente, a través de teléfonos móviles.

A través de Saldazo y Transfer Citibanamex seguimos impulsando la bancarización en México:

- **+1.17 Millones de clientes digitales**
- **+6.19 Millones de cuentas, 1.2 Millones pertenecen a beneficiarios de programas sociales gubernamentales**
- **5,238 Millones de pesos en saldo, +29% incremento anual.**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

Programa de pensión para el bienestar

Brindamos apoyo a 1.2 millones de beneficiarios del programa social para adultos mayores, a quienes se les otorga la tarjeta, incluyendo reposiciones, en donde reciben el apoyo económico y con la que pueden tener acceso a la red Citibanamex para retiros y compras.

CRECIMIENTO DE RED DE CORRESPONSALES

Al cierre de 2020, en Citibanamex contamos con 30,410 corresponsales bancarios, ofreciendo servicios financieros a través de una extensa red de puntos de atención conformados, principalmente, por oficinas telegráficas, cadenas de tiendas de conveniencia y cadenas de tiendas de autoservicio.

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

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

El alcance de las actividades de los corresponsales resulta muy importante para la bancarización y los niveles de inclusión financiera. Las corresponsalías son el principal canal para Transfer Citibanamex tanto en la colocación (aperturas) como en la recepción de depósitos y el retiro de efectivo y gracias a su amplia cobertura de establecimientos en el país, más personas tienen acceso al sistema financiero formal para realizar algunas transacciones de manera fácil, accesible y conveniente. Con el objetivo de incrementar puntos de contacto y red de corresponsales para ofrecer servicios bancarios, para el 2021, tiendas Walmart y Costco ofrecerán servicio de corresponsalía para pago de tarjetas de crédito.

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

NIVELES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

NIVEL DE POBREZA	NIVEL DE POBREZA	MUNICIPIOS	CORRESPONSALES
No pobre y no vulnerable	Alta	42	4,153
	Baja	14	528
	Muy alta	19	6,933
	Muy baja	16	235
	(En blanco)	6	0
Pobreza extrema	Baja	1	0
	Muy Baja	268	64
Pobreza moderada	Alta	133	4,692
	Baja	229	2,792
	Muy alta	16	1,340
	Muy baja	1,488	2,093
	(En blanco)	19	1
Vulnerabilidad por carencia social	Alta	27	2,435
	Baja	36	302
	Muy alta	13	1,556
	Muy baja	142	233
	(En blanco)	9	132
Total general		2,488	27,489



INVESTIGACIÓN ECONÓMICA Y EL ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA

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

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

3.2.2 PRODUCTOS PYME

En el periodo de 2015 a 2016 pusimos en marcha ambiciosos programas para impulsar la colocación de créditos a PyMEs, y durante 2020 continuamos con el otorgamiento de crédito a programas especiales.

CRÉDITO NEGOCIO SUSTENTABLE

Implementamos el programa Crédito al Negocio Sustentable, desde el área de Banca Sostenible en alianza estratégica con el Banco Interamericano de Desarrollo, dirigido a PyMEs que destinen los recursos del préstamo a proyectos enfocados en energía renovable y sostenibilidad, y que cuenten con viabilidad técnica, comercial y financiera. Desde su implementación en agosto de 2015 y hasta diciembre 2020, se han otorgado 1,409 créditos por un monto acumulado de 2,614 millones de pesos.

CRÉDITO MUJERES

Es un programa de crédito que busca el desarrollo y la consolidación de micro, pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres, otorgando acceso a financiamiento preferencial y herramientas de desarrollo empresarial. Desde 2016 hasta diciembre de 2020 se colocaron 6,724 créditos por un monto total de 5,347 millones de pesos.

PROGRAMAS IMPULSOS ESTATALES

Su objetivo es impulsar la colocación de créditos en sectores prioritarios, definidos por cada una de las 32 entidades federativas que participan. Desde su implementación en 2014 y hasta diciembre de 2020 se han colocado 4,189 créditos por un total de 4,673 millones de pesos.

SISTEMA ECO

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

META ODS 9.3

AUMENTAR EL ACCESO DE LAS PEQUEÑAS INDUSTRIAS Y OTRAS EMPRESAS, EN PARTICULAR EN LOS PAÍSES EN DESARROLLO, A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, INCLUIDO EL ACCESO A CRÉDITOS ASEQUIBLES, Y SU INTEGRACIÓN EN LAS CADENAS DE VALOR Y LOS MERCADOS.

3.2.3 CITIBANAMEX SEGUROS

Citibanamex Seguros complementa la oferta del Grupo Financiero Citibanamex. Desde hace 26 años ofrecemos una amplia gama de seguros a nuestros clientes, entre los que destacan los seguros de vida con componente de ahorro e inversión.

Al cierre del 2020, somos una de las empresas de bancaseguros más importantes en función del volumen de primas en el mercado asegurador mexicano, con una emisión de 30,598 millones de pesos.

Los productos de Citibanamex Seguros se comercializan a través de las 1,282 sucursales, telemarketing y canales alternos; también complementa a otros productos del banco para acreditados y cuentahabientes, como son: créditos hipotecarios, créditos PyME, tarjetas de crédito, créditos personales y productos de captación (cuentas de cheques, nómina, débito, etc.), entre otros.

Somos una empresa comprometida con la protección de nuestros clientes, su patrimonio y beneficiarios; durante 2020, registramos 36,483 siniestros ocurridos de Vida por 1,856 millones de pesos, con un incremento del 11% respecto al 2019 en este rubro.

Como aseguradora del Grupo Financiero Citibanamex, uno de los bancos líderes a nivel nacional, tenemos una gran responsabilidad corporativa, y frente a un año complicado derivado de la pandemia por COVID-19, demostramos nuestro compromiso con México. Al cierre de diciembre:

1. Tuvimos una participación en el mercado asegurado mexicano del 18% de los siniestros pagados de seguros de vida ocasionados por COVID-19.
2. Recibimos 9,893 casos por fallecimiento derivado de esta enfermedad, que representan 502 millones de pesos.
3. Aportamos una cuota extraordinaria de 2.46 millones de pesos a la iniciativa de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) para proteger al sector de salud pública, mediante el proyecto denominado: cobertura solidaria en apoyo al sector salud.
 - a. A través de esta cobertura, liderada por la AMIS y apoyada por todo el sector asegurador, otorgamos una suma asegurada de 50 mil pesos para los familiares (cónyuges, hijos o padres) de los trabajadores del sector público de salud, que estuvieron en la línea de defensa contra la pandemia y que fallecieron por COVID-19.
 - b. La AMIS recibió 725 solicitudes por fallecimiento del personal de salud del sector público.
4. Protegimos a nuestros empleados a través de la implementación del trabajo remoto, llegando hasta un 94% de colaboradores trabajando desde casa.

Por otra parte, como conclusión al programa de reciclaje realizado en nuestras oficinas, en conjunto con Voluntariado Citibanamex y el Comité Ambiental de la aseguradora, en 2020 realizamos la venta de residuos reciclados durante 2019 para donar los fondos recaudados a la fundación Alternare A.C., y así contribuir a la conservación y protección de los bosques y ecosistemas de la mariposa monarca en el Estado de Michoacán.

3.2.4 CITIBANAMEX AFORE

La Misión de Citibanamex Afore es ser la AFORE líder y de más confianza en México, acompañando a nuestros clientes a lo largo de su vida, brindando asesoría y servicio de excelencia en previsión social para que obtengan la mejor pensión para su retiro.

Al cierre de diciembre de 2020, Citibanamex Afore administró recursos por 812 mil millones de pesos, un crecimiento del 12% anual con el 17.6% de participación en el mercado. Más de 10 millones de clientes tienen depositada su confianza con nosotros.

Nuestra larga tradición en el mercado y el talento de nuestra gente nos permiten estar siempre a la vanguardia en servicios al cliente y en las estrategias de inversión que generen los mejores rendimientos, sujetos a riesgos controlados, brindando una adecuada seguridad y confianza a los trabajadores que nos han encomendado sus fondos para el retiro.

**AL CIERRE DE DICIEMBRE DE 2020,
LA AFORE ADMINISTRÓ RECURSOS
POR 812 MIL MILLONES DE PESOS,
UN CRECIMIENTO DEL 12% ANUAL
CON EL 17.6% DE PARTICIPACIÓN
EN EL MERCADO.***

AHORRO VOLUNTARIO

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

Como parte de los cambios previstos en la última reforma a la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (LSAR) en México publicados el pasado 16 de diciembre de 2020, se destaca el incremento de la aportación obligatoria (aportación tripartita que pagan los empleados, empleadores y gobierno a las cuentas individuales para el retiro) del 6.5% al 15% del salario base de cotización. Sin embargo, este nivel de contribuciones sigue siendo insuficiente para poder alcanzar los niveles óptimos de pensiones cuando el trabajador esté en edad de retiro. Por ello, complementar el ahorro mandatorio a través del ahorro voluntario se vuelve prioritario. En Citibanamex Afore, recomendamos a los trabajadores proporcionar e incrementar sus aportaciones voluntarias para alcanzar su meta para el retiro.

A través de la aplicación AforeMóvil de Citibanamex Afore se brinda el servicio de domiciliación de aportaciones voluntarias donde el trabajador puede realizar cargos recurrentes de cualquier cuenta de débito y dirigirlos a su ahorro voluntario, permitiendo que el ahorro se multiplique, ya que todos estos recursos se invierten en el portafolio de inversión de las SIEFORES, trayendo consigo rendimientos que ayudan a crecer las pensiones.

15%
tasa mínima que
se recomienda
de ahorro

*Fuente: www.gob.mx/consar

APORTACIONES VOLUNTARIAS



Aportaciones Voluntarias en SIEFORES básicas

Son aportaciones adicionales que el trabajador puede realizar a su cuenta individual, con la finalidad de incrementar el ahorro para el retiro o el monto de la pensión. Estas aportaciones se depositan en la SIEFORE Básica conforme al año de nacimiento del trabajador o en su defecto a la SIEFORE Básica que el trabajador elija.

Aportaciones de Ahorro a Largo Plazo (ALP)

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

Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de inversión de largo plazo

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

Aportaciones Complementarias de Retiro (ACR)

Son cantidades adicionales que se pueden aportar a la cuenta individual para complementar la pensión, las cuales pueden deducirse del ingreso acumulable en la declaración fiscal, y disminuir la base gravable para el cálculo del pago de impuestos.

3.2.5 INVERSIONES RESPONSABLES

CONSEJO CONSULTIVO DE FINANZAS VERDES (CCFV)

Es un organismo representativo del sector financiero mexicano que busca promover el financiamiento de proyectos y activos de inversión que generen impactos ambientales positivos.

Se integró de forma voluntaria, en respuesta a la creciente necesidad de desarrollar un mercado financiero sostenible con una auténtica visión de largo plazo, donde sus principales actores cuenten con la capacidad para atender los desafíos relacionados con el cambio climático, tomando en cuenta los riesgos y las oportunidades presentes en todos los sectores de la economía.

FINANZAS VERDES

LAS AFORES EN MÉXICO HAN SIDO PIONERAS EN LATINOAMÉRICA EN RELACIÓN CON LA INTEGRACIÓN DE CRITERIOS ASG (ESG -ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE- POR SUS SIGLAS EN INGLÉS). VARIAS SON MIEMBROS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE FINANZAS VERDES (CCFV) EN MÉXICO AL IGUAL QUE SIGNATARIOS DE LOS PRINCIPIOS DE INVERSIÓN RESPONSABLE QUE SON RESPALDADOS POR LAS NACIONES UNIDAS (UN PRI).

DURANTE 2020 CONTINUAMOS CON NUESTRO COMPROMISO DE INCORPORAR INVERSIONES RESPONSABLES Y FACTORES ASG A NUESTRO ANÁLISIS. PRIMERO, SE RATIFICÓ LA COPRESIDENCIA DEL DIRECTOR GENERAL DE AFORE CITIBANAMEX, LUIS KURI, EN EL CONSEJO CONSULTIVO DE FINANZAS VERDES. ADICIONALMENTE, FIRMAMOS LA SOLICITUD A EMISORAS PÚBLICAS DE LA INCLUSIÓN Y DIVULGACIÓN DE FACTORES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO CORPORATIVO. DENTRO DE LA PETICIÓN A LAS EMISORAS PÚBLICAS SE PIDE QUE EXISTA UNA ESTRATEGIA CONTRA GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI), QUE SE INCLUYA UN DISEÑO DE ESTRATEGIAS DESDE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y LA PROMOCIÓN DEL USO DE SASB (SUSTAINABLE ACCOUNTING STANDARDS BOARD) Y TCFD (TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES) PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN REPORTADA.

POR ÚLTIMO, CONTINUAMOS CON EL ESFUERZO VOLVERNOS FIRMANTES DE LA DECLARACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE INVERSIÓN RESPONSABLE (PRI) Y ASÍ CONVERTIRNOS EN MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN.

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

OBJETIVOS

Propiciar

el diálogo sobre cómo impulsar el financiamiento de proyectos que generen impactos ambientales positivos.

Discutir

sobre la necesidad de atender nuevos riesgos y desafíos financieros relacionados con factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).

Proponer

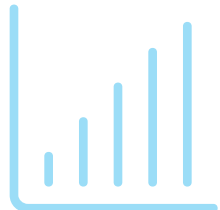
incentivos y mecanismos que provoquen cambios favorables en las prácticas de mercado, vehículos de inversión disponibles y regulaciones existentes.

Llevar a cabo

alianzas estratégicas con instituciones internacionales y expertos en finanzas verdes para la creación de capacidades locales a través del intercambio de mejores prácticas y de educación financiera dirigida.

Impulsar

junto con autoridades, reguladores y grupos de interés, las políticas públicas que favorezcan el desarrollo de un mercado financiero sostenible, que permita la creación de valor de largo plazo, el uso eficiente de los recursos naturales y la transición hacia una economía baja en carbono.



OBJETIVOS

2017

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

2018

*Participamos en el *Desarrollo de los “Principios de los Bonos Verdes en México”: los cuales funcionan como estándares para la emisión de bonos verdes en el mercado local y están alineados a las buenas prácticas internacionales.
*Firmamos la Declaración de Inversionistas sobre Divulgación de Información Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo en México, donde se reconoce que la información ASG es una fuente importante para el análisis de riesgos y el análisis financiero.

CONSIDERAMOS QUE EL CRECIENTE INTERÉS DEL MERCADO POR LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN ASG ES EL REFLEJO DE LAS TENDENCIAS GLOBALES HACIA UNA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO, ALINEADA CON LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE. TODOS LOS FIRMANTES DE ESTA DECLARACIÓN NOS COMPROMETEMOS A LA INTEGRACIÓN DE FACTORES ASG EN EL ANÁLISIS DE INVERSIÓN Y EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.

3.2.6

ORIGINACIÓN DE MERCADO DE CAPITALES

BONO VERDE Y BONO SOCIAL

En 2020 participamos como intermediario colocador de Certificados Bursátiles en las emisiones verde y social de Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA). La emisión verde fue por un monto de 3,000 millones de pesos y sus recursos serán direccionados al financiamiento de proyectos verdes en agricultura sostenible, eficiencia energética, energía renovable y uso eficiente de agua. El bono social, de 3,000 millones de pesos, es el primer bono Social de Género emitido en el mercado local y sus recursos serán utilizados para fomentar programas de inclusión financiera, iniciativas laborales y productivas, y emprendimiento para mujeres.

3.2.7

BANCA DE GOBIERNO E INSTITUCIONES

TALLERES DE INTELIGENCIA COLECTIVA, COEDICIÓN DE LIBROS BGI y TALLERES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Durante el 2020 a consecuencia de la pandemia del Covid-19, las principales iniciativas de Banca de Gobierno e Instituciones resultaron afectadas, es así que tanto los talleres de inteligencia colectiva con el CIDE (Centro de Investigación y Docencia Económicas), como el patrocinio de coedición de libros en conjunto con las entidades federativas, no se llevaron a cabo puesto que ambas actividades requieren cierta actividad presencial. Sin embargo, estamos redoblando esfuerzos para lograr en 2021 tanto la coedición de un libro en conjunto con el Gobierno del Estado de Veracruz, en conmemoración de dos hechos históricos relevantes: los 500 años de la caída del imperio Mexica y los 200 años del México independiente, así como nuestra colaboración con el CIDE para retomar la realización de talleres con estados clave para el negocio.

Por otra parte, en conjunto con el equipo de Banca Sostenible y a través de Sustainable Development Solutions Network (SDSN), en su capítulo México con el Tecnológico de Monterrey en representación de

la iniciativa privada, realizamos los talleres de capacitación “Construcción de una Agenda de Desarrollo Metropolitano basada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Índice de Ciudades Sostenibles”. Contando al momento con la participación de 316 asistentes de los estados de Morelos, Tabasco y Veracruz. Durante el 2021 continuaremos realizando talleres con nuestros clientes para fortalecer las acciones en apoyo al cumplimiento de los ODS en México.”

3.2.8

CONSEJOS CONSULTIVOS REGIONALES

En 1987, con el objetivo de conocer de primera mano las preocupaciones y sentir de los líderes empresariales sobre la situación económica, política y social de México, establecimos los Consejos Consultivos Regionales, elemento de evaluación y análisis sobre la actividad regional.

Durante el 2020 se llevaron a cabo 5 sesiones divisionales, con una participación total de 1,111 consejeros, clientes y directivos, donde se dio espacio para mostrar a los participantes el compromiso de Citibanamex para fomentar las inversiones en empresas con enfoque sustentable conformando un grupo de fondos ESG, mediante la alianza entre Citibanamex y la líder mundial en Administración de Activos BlackRock.

En respuesta a la contingencia provocada por el COVID-19 los Consejeros Consultivos mostraron su solidaridad, aportando donativos por 2.1 millones de pesos para apoyar al Banco de Alimentos y al programa Cadena para proveer de equipo de protección al personal médico durante la pandemia.

Buscando robustecer los Consejos Consultivos con mayor participación femenina se orientaron esfuerzos para incrementar la participación de Consejeras Consultivas en las diferentes regiones del país logrando pasar del 6% en 2018 al 10% en 2020.

Durante 2020 consejeros y personal del Área de Consejos Consultivos participaron activamente en el programa de Mentores de Jóvenes de Excelencia que busca apoyar a jóvenes mexicanos a lograr su objetivo de estudiar un posgrado en el extranjero.

3.2.9

FINANCIAR CON RESPONSABILIDAD

GRI: 102-11, 102-12, 102-29, 102-30

COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE: 103- 1, 103-2, 103-3 FS1, FS2, FS3, FS4, FS9

ESTRATEGIA DE PROGRESO SOSTENIBLE

La crisis climática es uno de los desafíos más críticos que enfrenta nuestra sociedad y economía global en el siglo XXI. El sector financiero tiene un papel importante que desempeñar para abordar esta crisis apoyando la transformación hacia una economía sostenible y con bajas emisiones de carbono que equilibre las necesidades ambientales, sociales y económicas de la sociedad.

Reconociendo la necesidad urgente de acción, en Citibanamex, a través de nuestra Estrategia de Ciudadanía Corporativa y en línea con nuestra recientemente actualizada Estrategia de Progreso Sostenible 2025 de Citi, nos centramos en actividades de bajas emisiones de carbono, combate al riesgo climático e impulso a las operaciones sostenibles.

Esta nueva estrategia, integrada en el marco de la política ambiental y social de Citi, se enfocará en tres áreas clave y contempla las siguientes acciones implementadas desde México:

- **Transición baja en carbono - Alineados a la estrategia de progreso sostenible tenemos como objetivo direccionar financiamiento a través de soluciones bajas en carbono, en las cuales se incluye: energía renovable, tecnología limpia, calidad y conservación del agua, transporte sostenible, edificios ecológicos, eficiencia energética, economía circular, agricultura y uso sostenible de la tierra.**
- **Riesgos climáticos - Medir, administrar y reducir el riesgo climático y el impacto de la cartera de nuestros clientes siendo éste un aspecto clave de una transición hacia una economía sostenible.**

- **Operaciones sostenibles - Basados en las metas de la Estrategia de Progreso Sostenible de Citi, en México hemos establecido compromisos que nos permitirán realizar intervenciones en los inmuebles de los 32 estados de la república mexicana para alcanzar las siguientes metas al 2025:**
- **100% de Energía Renovable (carbono neutral conforme RE100) - Meta al 2020**
- **25% de reducción en consumo energético**
- **25% de reducción en consumo de agua**
- **10% de aumento en reúso, reciclaje y uso de agua tratada**
- **40% de aumento en reciclaje de residuos**
- **33% del portafolio será certificado en LEED o equivalente**
- **10% de reducción de los residuos totales**

Adicionalmente trabajamos con nuestra cadena de valor para ayudar en la reducción de sus impactos ambientales y sociales creando progreso basado en el desempeño sostenible.

Estas actividades pueden servir como laboratorios para iniciativas que estimulen el desarrollo de nuevos productos y servicios que generen nuevas oportunidades para nuestros clientes, nuestras operaciones y nuestras áreas de negocio.

En el marco de este reto global, en Citibanamex mantenemos el compromiso de apoyar a nuestros clientes, inversionistas y comunidades donde operamos. Igualmente, establecemos de una manera clara cómo es que estamos contribuyendo a lograr los objetivos de México para cumplir los acuerdos de París y de nuestros clientes que buscan contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este ritmo acelerado refleja la urgencia que necesitamos para avanzar, como empresa y sociedad, para ayudar a hacer retroceder la inminencia del cambio climático.

META ODS 9.4

DE AQUÍ A 2030, MODERNIZAR LA INFRAESTRUCTURA Y RECONVERTIR LAS INDUSTRIAS PARA QUE SEAN SOSTENIBLES, UTILIZANDO LOS RECURSOS CON MAYOR EFICACIA Y PROMOViendo LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS Y PROCESOS INDUSTRIALES LIMPIOS Y AMBIENTALMENTE RACIONALES, Y LOGRANDO QUE TODOS LOS PAÍSES TOMEN MEDIDAS DE ACUERDO CON SUS CAPACIDADES RESPECTIVAS.

GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

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

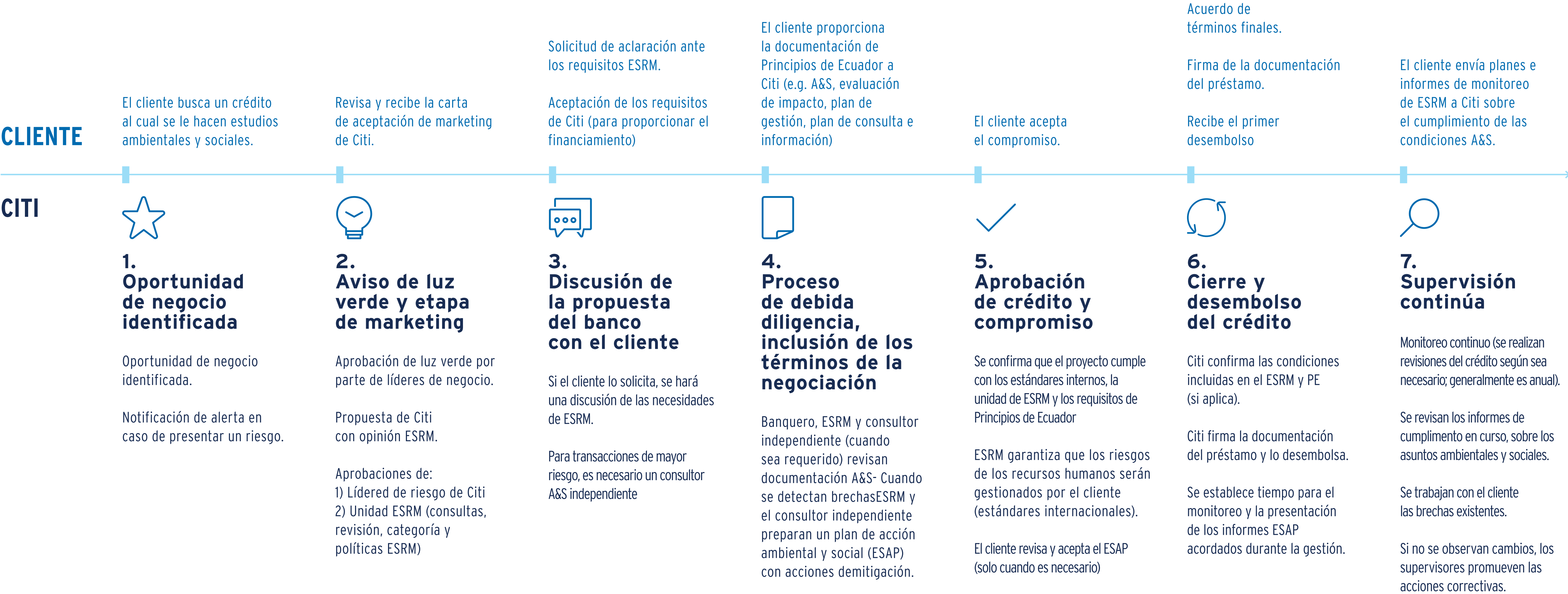
Nuestra política ESRM (Environmental and Social Risk Management) se renueva constantemente para mantenerla actualizada ante los retos y oportunidades más recientes del sistema financiero en el tema ambiental, social y climático. En 2020, en las nuevas actualizaciones se incluye un fortalecimiento a las restricciones existentes relacionadas con el riesgo climático en el financiamiento de proyectos en sectores con alto contenido de carbono, incluida la energía del carbón, la minería de carbón térmico, el petróleo y gas del Ártico. Se incluyeron también actualizaciones de nuestro Estándar del Sector Energético de Carbón ESRM, expandiendo globalmente nuestro compromiso de dejar de brindar servicios o productos financieros que respalden la construcción o expansión de centrales eléctricas de carbón, incluidas las plantas de refinanciamiento que comenzaron a operar después de 2018. Adicionalmente, se modifica el lenguaje en la sección de “Áreas de alta precaución” (que identifica proyectos y actividades que requieren una debida diligencia), señalando proyectos con preocupaciones de justicia ambiental debido a impactos ambientales y de salud desproporcionados o adversos en comunidades de minorías raciales o étnicas; esto es parte de los esfuerzos más amplios de Citi para identificar cómo podemos usar nuestras capacidades y políticas comerciales centrales para abordar la desigualdad racial.

Para acompañar estos cambios, se integra una discusión ampliada del riesgo climático en la Política ESRM de Citi para reflejar la creciente preocupación interna y externa sobre el riesgo climático.

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

**EL CAMBIO CLIMÁTICO ES UNO DE
LOS PROBLEMAS MÁS CRÍTICOS Y
URGENTES POR ATENDER. SE BUSCA
MITIGAR SUS IMPACTOS EN TODAS
LAS INDUSTRIAS A NIVEL MUNDIAL.**

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





EVALUACIÓN DE PROYECTOS CONFORME A LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR

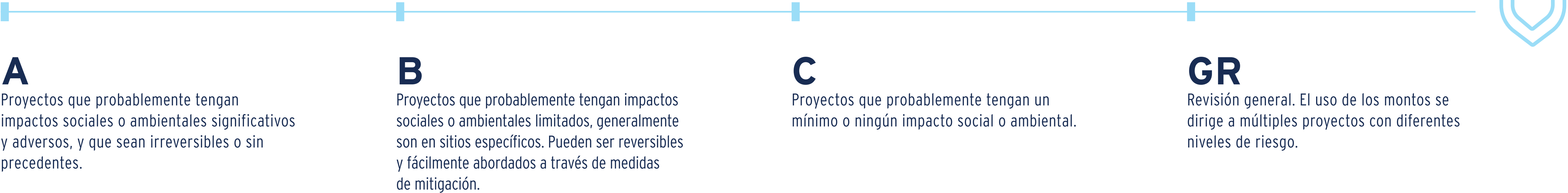
En Citibanamex nos alineamos a las políticas y estándares para una adecuada identificación y monitoreo de los riesgos sociales y ambientales, así como para realizar el correcto análisis de los créditos a financiar y las condiciones otorgadas. En los casos donde se detecta un posible riesgo ambiental o social, trabajamos de la mano con nuestros grupos de interés para la mitigación de estos. A los clientes se les informa sobre los posibles riesgos identificados, para poder sugerir planes de acción.

Si es necesario, se consultan organizaciones expertas en el tema para recibir asesoría, en caso de ser necesario éstas fungen como intermediarias. Este asesoramiento se traduce en recomendaciones, mismas que se transmiten a los grupos de interés involucrados en el proceso de crédito, monitoreando así el compromiso del cliente ante la mitigación y gestión de impactos negativos en temas sociales y ambientales.

La revisión de riesgo social y ambiental se realiza al inicio de la relación con un nuevo cliente, de manera anual a forma de revisión, así como cuando un cliente pida una renovación de las líneas de crédito. En el caso de los sectores de riesgo y alta precaución, se siguen procesos de revisión más rigurosos, y el financiamiento del crédito está sujeto a que se realice un correcto cumplimiento de las medidas.

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

CATEGORIZACIÓN DE CASOS DE RIESGO



CASO DE ÉXITO

Citibanamex se enorgullece de mostrar las mejores prácticas de nuestros clientes en torno al desarrollo e implementación de estándares globales para el aceite de palma sostenible. El trabajo de nuestro cliente minimiza el impacto negativo en el medio ambiente en las regiones productoras de aceite de palma en México.

Aceites de Palma, S.A. de C. V, ha mostrado constantes avances en su compromiso de cumplir con los criterios de la “Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible” (RSPO por sus siglas en inglés). El cliente también cumple con los lineamientos de Medio Ambiente, Salud y Seguridad de la Corporación Financiera Internacional, por lo que su progreso demuestra que la empresa está cumpliendo con este requisito sin necesidad de una evaluación de riesgos sociales y ambientales independientes por parte del banco. Junto con nuestro cliente revisamos sus indicadores y su evolución para completar su certificación RSPO. El proceso de certificación del cliente le permitirá acceder a los mercados internacionales que cada vez más solicitan mejores prácticas sostenibles del sector. Aceites de Palma, S.A. de C.V. impulsó a la Asociación Mexicana de Aceite de Palma para finalizar un borrador de la Interpretación Nacional Mexicana de los Principios y Criterios de la RSPO, posicionándolos como punta de lanza en el sector. Aceites de Palma, S.A. de C.V. participó activamente en el proceso de elaboración de la Interpretación Nacional Mexicana del Estándar internacional de Principios y Criterios para la producción de aceite de palma sostenible, la cual fue aprobada por la Junta de Gobierno de la RSPO el 25 de junio de 2020.

PROYECTOS REVISADOS O FINANCIADOS			
SUJETOS A LOS PE Y A POLÍTICAS ESRM			
CRITERIOS	CATEGORÍA	NÚMERO POR CATEGORÍA	TOTAL
Revisados PE	A	0	3
	B	3	
Financiados PE	A	0	1
	B	1	
	C	0	
Revisados ESRM	A	5	23
	B	6	
	C	0	
	NA	4	
	General	8	

RIESGOS Y OPORTUNIDADES CONSECUENCIA DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Citibanamex apoya al Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD por sus siglas en inglés) y sus recomendaciones para mejorar la divulgación sobre los impactos financieros de los riesgos y oportunidades climáticas. Este enfoque está alineado con nuestra Estrategia de Progreso Sostenible y nuestro financiamiento ambiental reduce los impactos del cambio climático y crea soluciones ambientales en colaboración con nuestros clientes y otras partes interesadas.

A lo largo del 2020, el área de Banca Sostenible trabajó en el desarrollo de la primera estrategia de riesgos sociales, ambientales y climáticos para el Grupo Financiero Citibanamex, la cual tiene objetivos y metas a cumplir al 2025 y se encuentra basada en los cuatro pilares del TCFD:

- 1) Gobernanza
- 2) Estrategia
- 3) Manejo de riesgos
- 4) Métricas & objetivos

La estrategia considera también las recomendaciones realizadas por el Banco de México en su estudio “Riesgos y oportunidades climáticos y ambientales en el sistema financiero en México: del diagnóstico a la acción” para construir una estrategia sólida que incorpore en su evaluación rutinaria los riesgos climáticos. El cumplimiento de las metas de la estrategia se monitoreará de manera anual a través de la implementación de objetivos en la Scorecard de nuestro director de Riesgos.

En 2020, siguiendo la recomendación del Banco de México comenzamos a reportar de manera trimestral los avances en la incorporación del riesgo climático a los Comités de Riesgo del Banco y de Casa de Bolsa de Citibanamex. Desarrollamos, asimismo, planes de trabajo e indicadores claves de riesgo, con los cuales iniciamos la medición del riesgo y oportunidades derivados del cambio climático en nuestro negocio. climático.

En este mismo año, México a través de nuestro Director de Riesgos fue reconocido como líder interno por los avances mostrados y se unió al Grupo de trabajo global de riesgo climático de Citi. Este grupo apoya la integración del riesgo climático dentro de Citi y sus subsidiarias además de proporcionar orientación en sectores específicos para la integración en el análisis de riesgo rutinario de nuestros clientes.

ANÁLISIS DEL RIESGO CLIMÁTICO

Abordar los riesgos asociados con el cambio climático es una prioridad para Citibanamex y para nuestros grupos de interés clave. Por ello, cada año nos esforzamos en satisfacer estas necesidades y comprender mejor cómo los riesgos físicos del cambio climático pueden afectar nuestro negocio, clientes, comunidades y a la economía. Por ello, nos mantenemos explorando nuevas metodologías y herramientas que nos permiten evaluar mejor estos riesgos, así como sus oportunidades.

A finales de 2019 y a lo largo del 2020, Citibanamex participó en la segunda fase del piloto de implementación de las recomendaciones del TCFD liderado por UNEP FI. Somos la única subsidiaria de Citi y el único banco en México que ha analizado carteras de inversión y de crédito ante los riesgos físicos y de transición del cambio climático. La fase II del piloto de UNEP FI -Implementación de las recomendaciones del TCFD para bancos- se basa en la primera fase del proyecto piloto, en el que Citi participó de 2017 a 2018. Trabajamos en conjunto con UNEP FI, Oliver Wyman, Acclimatise, PIK, IIASA, Cicero y en conjunto con otros 39 bancos en el piloto se refinaron las metodologías desarrolladas previamente, se crearon mapas de calor de riesgo físico y de transición, se evaluaron varias herramientas de riesgo físico disponibles comercialmente, se exploraron escenarios de transición adicionales y probamos las metodologías y herramientas en nuestras propias carteras de agronegocios y bienes inmuebles comerciales.

Los resultados preliminares deben ser confirmados con años de estudio, mejor acceso a datos y metodologías más robustas. Analizamos escenarios climáticos de 1.5° y 2°C al 2030 y 2040, como principales resultados preliminares del estudio, obtuvimos las siguientes conclusiones:

- **Riesgo físico -surge de eventos relacionados con el clima, como aumento generalizado y sostenido en la temperatura, así como mayor frecuencia de inundaciones e incendios, entre otros:**
- El clima extremo reduciría el valor de la propiedad y aumentaría la relación préstamo-valor de las propiedades expuestas. Los parámetros crediticios pueden necesitar un ajuste eventualmente para tener en cuenta la frecuencia cambiante y la gravedad de los eventos climáticos extremos.
- Los clientes agrícolas verían una disminución importante de los rendimientos y en consecuencia un aumento de los precios de los alimentos. Para varios subsectores, se estima que el aumento de precios compensaría la disminución de los rendimientos; sin embargo, los productos básicos con una oferta mundial más amplia (por ejemplo, cereales) podrían enfrentar una mayor presión en sus márgenes y, por lo tanto, tendrían una mayor probabilidad de incumplimiento.
- **Riesgo de transición - riesgos financieros derivados de la transición a una economía de bajo carbono:-**
- **A medida que se adopten políticas concernientes a incorporar el precio del carbono (México se encuentra actualmente en la fase inicial del Sistema de Comercio de Emisiones a través de diversos sectores de la industria. Su fase operativa entrará en funcionamiento de manera obligatoria en el 2023.**

- **A los costos de las actividades productivas entre 2020 y 2040, se puede prever que los sectores con mayor carga de emisiones de gases de efecto invernadero se verían afectadas de manera directamente proporcional, así:**
 - Los precios del carbono y los estándares de eficiencia energética para edificios pueden afectar los costos operativos y la solvencia crediticia de los clientes de bienes raíces comerciales que descansan su provisión de energía en fuentes no renovables.
 - En la cartera de Agronegocios, para 2040, todos los segmentos de clientes se verían afectados en distintos grados, pero los productores de ganado bovino de carne podrían enfrentar una rebaja de calificación crediticia mayor que otros productores de proteína animal como avicultura y porcicultura, así como de productos agrícolas como granos, hortalizas y frutas.

Sabemos que hay mucho más por hacer a medida que continuamos nuestro trabajo para descarbonizar nuestro negocio y respaldar la transición a una economía baja en carbono. Lograr este tipo de cambio macroeconómico requerirá una combinación única de análisis, datos, asociación e innovación, así como una política nacional responsable y duradera. Esta divulgación conforme a las recomendaciones del TCFD es una muestra del compromiso de Citi y Citibanamex pro de acelerar la adaptación de nuestra organización al cambio climático, así como de nuestra visión para aprovechar las oportunidades en favor de nuestros clientes, colaboradores e inversionistas antes que nadie.

3.2 Productos con impacto social o ambiental**FINANCIAMIENTO AMBIENTAL**

La demanda de productos financieros vinculados a criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) o ESG (Enviromental, Social and Governance), ha madurado y están listos para expandirse aún más; este entorno de tendencia imparable surge del interés de las empresas que se ligan a criterios ASG por reducir los riesgos.

Ante el interés de la incorporación de mejoras en estos tres pilares, MSCI identificó que las empresas que han incorporado criterios ASG han tenido un rendimiento 2.56% superior que la media.

El interés de los inversionistas por empresas que incorporan los criterios responde a una intención de reducir el riesgo en sus activos. En 2020 Forbes identificó que el 55% de los inversionistas reconocen el cambio climático como un riesgo a sus inversiones, mientras que 59% de las mujeres y 64% de los jóvenes muestran mayor interés por realizar inversiones sostenibles.

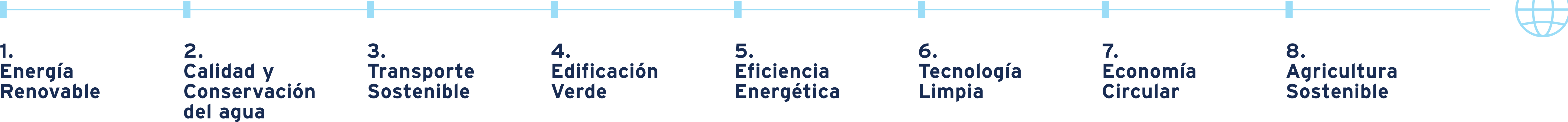
Ante este reto y oportunidad global, en Citibanamex tenemos el objetivo de entender los riesgos y oportunidades potenciales para nuestros clientes, inversionistas y comunidades donde operamos. De la misma manera, continuamos contribuyendo para cumplir las metas de México ante los Acuerdos de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS); con el objetivo de estructurar y ofertar productos con mayor resiliencia al entorno financiero y los retos ESG globales.

En Citi el financiamiento ambiental se atiende desde hace 14 años a través de la Meta de Financiamiento Ambiental lanzada por primera vez en 2007 (50 mil millones de dólares), posteriormente en 2014 (100 mil millones de dólares) y la última 2020 que busca prestar, invertir y facilitar 250 mil millones de dólares al 2025 a partir de actividades que reduzcan los impactos del cambio climático y soluciones ambientales que benefician a las personas o sus comunidades, a partir de los siguientes criterios:



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

APOYO A LA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO



3.2 Productos con impacto social o ambiental

En 2020, Citi lanzó un bono verde por un monto de 1.5 mil millones de dólares, los recursos obtenidos son destinados exclusivamente para financiar o refinanciar “activos verdes”, bajo los siguientes criterios ambientales: energía renovable, eficiencia energética, transporte sostenible, calidad y conservación del agua y edificación verde.

En 2020 participamos como intermediario colocador de Certificados Bursátiles en las emisiones verde y social de FIRA:

- **Emisión Bono Verde**
3 mil millones de pesos.
Sus recursos serán direccionados al financiamiento de proyectos verdes en agricultura sostenible, eficiencia energética, energía renovable y uso eficiente de agua.
- **Emisión Bono social de Género de Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura**
3 mil millones de pesos.
Emitido en el mercado local y sus recursos serán utilizados para fomentar programas de inclusión financiera, iniciativas laborales y productivas, y emprendimiento para mujeres.

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

En el 2020 la colocación ambiental se ubicó en 0.48 mil millones de dólares, la cual, desde el 2014 se ha considerado la mayor colocación al superar a 2019 por 0.14 mil millones de dólares.

La distribución del financiamiento ambiental fue colocada bajo los siguientes criterios: Reducción de emisiones de carbono, energía renovable, manejo de agua, biodiversidad, transporte sostenible y economía circular.

Consolidamos nuestro esfuerzo en beneficio del medio ambiente a partir de nuestra meta de financiamiento ambiental Citibanamex 2020-2025, la cual, tiene por objetivo prestar, invertir y facilitar 1.4 mil millones de dólares a partir de los siguientes criterios:

- **Energía renovable**
- **Tecnología limpia**
- **Transporte sostenible**
- **Eficiencia energética**
- **Edificación verde**
- **Calidad y conservación del agua**
- **Economía circular**
- **Agricultura sostenible**

•En diciembre 2020 Citi publicó su segundo informe de divulgación climática 2020 Finance for a Climate Resilient Future, destacando su progreso en la implementación de las recomendaciones del grupo de trabajo sobre el TCFD. Nuestra participación en el informe constó en divulgar información sobre la evaluación de riesgo físico y de transición en sus carteras de bienes raíces comerciales y agronegocios. Ambos sectores vulnerables al clima fueron seleccionados con base a la exposición del Banco, ya que juntos representan casi una cuarta parte de la cartera de banca comercial.

3.2 Productos con impacto social o ambiental

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

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

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

DATOS FINANCIEROS RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO	VALOR MONETARIO EN PROCESO DE DIMENSIONAMIENTO
Costo de seguros	
Multas	
Inversión en I+D (Investigación y Desarrollo)	
Oportunidad	
Otros: (especifique)	

3.2.10

ÍNDICE DE CIUDADES SOSTENIBLES Y TALLERES SOBRE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

EL ÍNDICE DE CIUDADES SOSTENIBLES, REPRESENTA UN ANÁLISIS QUE PROMUEVE LA CREACIÓN DE CIUDADES MÁS COMPETITIVAS Y SOSTENIBLES, QUE PUEDAN CREAR OPCIONES ECONÓMICAS PARA SU POBLACIÓN.

En conjunto con el equipo de Banca de Gobierno y a través de Sustainable Development Solutions Network (SDSN) en su capítulo México con el Tecnológico de Monterrey en representación de la iniciativa privada, realizamos los talleres de capacitación “Construcción de una Agenda de Desarrollo Metropolitano basada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Índice de Ciudades Sostenibles” en donde se presentan temas como los retos y oportunidades para las zonas metropolitanas, herramientas para construir una agenda metropolitana basada en indicadores del Índice de Ciudades Sostenibles y se reflexiona sobre el financiamiento de la agenda metropolitana y el Sistema Nacional de Coordinación Fiscal. Hasta ahora hemos contado con un total de 316 asistentes en los siguientes talleres:



TALLERES		OBJETIVO	PARTICIPANTES
1. Fuerza de Ventas de Banca de Gobierno e Instituciones sobre inducción a los ODS	Taller para la fuerza de ventas de Banca de Gobierno e Instituciones sobre inducción a los ODS, con la intención de familiarizarlos con el Desarrollo Sostenible, la Agenda 2030 y los ODS, así como su contexto e importancia tanto a nivel nacional como internacional (65 participantes).	Familiarizarlos con el Desarrollo Sostenible, la Agenda 2030 y los ODS, así como su contexto e importancia tanto a nivel nacional como internacional	65
2. Estado de Morelos y sus principales Ayuntamientos	Taller con el Estado de Morelos y sus principales ayuntamientos donde se tuvo la participación de 126 stakeholders de diferentes grupos de interés (sector público, privado, ciudadanía y academia). Destacando la participación de la Secretaria de Hacienda del Estado de Morelos.		126
3. Estado de Tabasco y principales Ayuntamientos	Taller con el Estado de Tabasco y principales ayuntamientos con la participación de 65 stakeholders (participación notable considerando que fue justo al inicio de las inundaciones). Destacando la participación del Director General del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Tabasco (COPLADET).		65
4. Estado de Veracruz y principales Ayuntamientos	Taller con el Estado de Veracruz y principales ayuntamientos con la participación de 60 stakeholders. Destacando la participación de la Titular del Programa de Gobierno del Estado de Veracruz y Secretaria Técnica del Consejo Veracruzano de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.		60

DURANTE EL 2021 CONTINUAREMOS
REALIZANDO TALLERES CON NUESTROS
CLIENTES PARA FORTALECER LAS
ACCIONES EN APOYO AL CUMPLIMIENTO
DE LOS ODS EN MÉXICO.

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

*A través de <https://indicedeciudadessostenibles2018.inpp.cide.edu/> el Índice de Ciudades Sostenibles y las bases de datos desarrolladas, continuarán disponibles para el acceso público.

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

La actualización bianual del Índice de Ciudades Sostenibles será publicada en el 2022 en ella se incorporarán 74 zonas metropolitanas delimitadas por CONAPO en las cuales vive el 62.9% de la población mexicana y se genera cerca del 80% del PIB nacional y contendrá la revisión de 107 indicadores ambientales, sociales y económicos, con el objetivo de tener información más pertinente para la coyuntura mexicana, manteniendo el análisis por clústeres para permitir hacer comparaciones entre zonas metropolitanas para identificar avances y desafíos comunes, así como buscar soluciones aplicables a contextos similares.



3.3

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI: DIGITALIZACIÓN: 103-1, 103-2, 103-3

EXPERIENCIA DEL CLIENTE: 103-1, 103-2, 103-3, 102-6

INNOVACIÓN: 103- 1, 103-2, 103-3

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

1. Adopción digital
2. Ventas fuera de sucursal
3. Derivación transaccional
4. Nivel de satisfacción (NPS)

8
millones
de clientes
activos

+1.8
millones
de clientes
nuevos
en 1 año

30%
incremento
YOY

630
USD MM
invertidos entre
2017 y 2020
en la agenda de
transformación
digital

MISIÓN DE NUESTRA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Facilitar

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

Aportar

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

La transformación está soportada por cuatro pilares estratégicos:

PILARES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1.

Entregar la mejor experiencia al cliente:

habilitando funcionalidades relevantes para el cliente y garantizando un nivel de servicio óptimo.

2.

Completar los servicios digitales:

ofreciendo experiencias 100% digitales para los servicios críticos.

3.

Extender nuestra distribución digital:

mejorando nuestras capacidades para dirigir las mejores ofertas personalizadas a nuestros clientes.

4.

Expandir nuestro modelo a través del ecosistema digital:

complementando nuestra oferta y distribución con alianzas estratégicas.



La estrategia de Transformación Digital ha mostrado grandes avances en la adopción y uso de los canales digitales. Como Grupo Financiero (Citibanamex+Transfer+Afore) logramos incrementar 1.8 millones de clientes digitales en 2020, pasando de 6.2 a 8.0 millones de clientes activos, lo cual representó un incremento del 30% YoY.

Hemos tenido un sólido crecimiento en las ventas fuera de sucursal, que representan el 52% de los productos de crédito otorgados a nuestros clientes, demostrando que los canales digitales nos ayudan a estar más cerca de ellos y ofrecerles nuestros productos de una forma más sencilla. La digitalización nos ha permitido una eficiencia operativa al poder servir a nuestros clientes a través de canales de autoservicio con menor costo y mayor comodidad para ellos.

GALARDONES

“BEST CONSUMER DIGITAL BANK” (2020),
POR GLOBAL FINANCE.

**“BEST ONLINE PRODUCT OFFERING”,
“BEST WEBSITE DESIGN”
“BEST OPEN BANKING APIS”. (2020).**
POR GLOBAL FINANCE.

PROYECTO	INICIO/ FIN DEL PROYECTO	BENEFICIOS EN 2020
MEJORA CONTINUA: APP CITIBANAMEX 2020 fue un año lleno de retos y reinventamos nuestra forma de entregar valor a nuestros clientes de Citibanamex Móvil. Aceleramos el desarrollo de nuevas funcionalidades (3.5x veces el número de funcionalidades del año pasado), entre las que destacan: diferir compras o saldo de tarjeta de crédito a meses con tasa preferencial, recordatorio de pago de tarjeta de crédito, análisis de nivel de gastos de tarjetas de crédito “Mis Gastos”, contratación en línea de Pagaré, generación de CVV dinámico para compras seguras en internet, contratación, compra y venta de fondos de inversión, cotizadores de seguros, renovación de la experiencia de transferencias y transacciones en tiempo real.	2020	<ul style="list-style-type: none">• Tuvimos un crecimiento del 26% de clientes activos. La transaccionalidad incrementó un 89% y generamos más de 158 millones de transacciones monetarias en 2020.
CUSTOMER CARE Brindar solución de problemas que afectan la experiencia de los clientes en canales digitales, permeando en toda la organización el modelo de atención de problemas para obtener la mejor solución para nuestros clientes.	2020 - a la fecha	<ul style="list-style-type: none">• Logramos 68% menos incidentes que en 2019 en BancaNet y Mobile.• Formalizamos procesos internos entre Prevención de Fraudes, Call Center para apoyar a nuestros clientes durante el periodo de pandemia
ADOPCIÓN Y USO DIGITAL Implementación y aceleración de iniciativas que permitan a los clientes tener acceso a los canales digitales del banco, así como incrementar su transaccionalidad en los canales digitales.	2020 - a la fecha	<ul style="list-style-type: none">• Implementamos un proceso de digitalización remota en canales fuera de sucursal• Aumentamos la efectividad de las campañas en un 200%.• Aprovechamos la comunicación en los canales de ATMs y Call Center para acelerar la reactivación.
VENTAS FUERA DE SUCURSAL Habilitación de canales digitales para la oferta de productos de crédito, ahorro y seguros, así como el incremento de ofertas disponibles en canales digitales. Optimización de procesos de venta para brindar una experiencia más sencilla y ágil. Utilización de los mejores canales de venta de acuerdo con el tipo de cliente y el producto, para garantizar que nuestros clientes tienen acceso a nuestras ofertas.	2020	<ul style="list-style-type: none">• En el 2020 las ventas fuera de sucursal representaron 39% del total de ventas. Además, habilitamos nuevos productos por nuestra plataforma y aplicación móvil como portabilidad de nómina, seguros de autos y seguros de hospitalización.

PROYECTO	INICIO/ FIN DEL PROYECTO	BENEFICIOS EN 2020
BUSINESS DEVELOPMENT Formar alianzas estratégicas con FinTechs para ofrecer la mejor experiencia bancaria de México, así como extender nuestros canales de distribución.	2020	<ul style="list-style-type: none">• Lanzamos nuestro Hackathon por segundo año consecutivo en donde le dimos herramientas a cientos de emprendedores para crear nuevos modelos de negocio para acelerar la transformación digital de la Banca en México.• Citi Ventures, en colaboración con Citibanamex, materializó su primera inversión de Capital en una FinTech en México.
ACCOUNT OPENING En sucursal, automatización de controles y mejora de la experiencia del cliente en la transformación del proceso de apertura de cuentas de captación, solicitud de tarjetas de crédito y digitalización.	2018 - a la fecha	<ul style="list-style-type: none">• Optimización sustancial del tiempo promedio de apertura de cuentas de captación y contratación de tarjetas de crédito combinado (reducción del 50%) y mejora del NPS en Sucursal.• Escalamiento de la plataforma de contratación de tarjetas de crédito coemitidas con reconocidos socios comerciales.
PORTAL ÚNICO CRM El Portal Único permite a los asociados de primera línea, brindar una experiencia agradable al cliente mientras brindan servicio y asesoría, a través de una solución que centraliza todos los datos relevantes y las interacciones del cliente en una experiencia de usuario perfecta.	2019 - a la fecha	<ul style="list-style-type: none">• Despliegue de Portal Único a nivel nacional con una mejor experiencia del cliente y mayor adopción digital.
CODI® Solución para pagos móviles a través de códigos QR. El objetivo es incrementar los niveles de inclusión financiera y reducir el uso de efectivo. Hemos cerrado certificaciones y generado alianzas comerciales para que puedan hacer transacciones a través CoDi a nivel nacional. Además, se han trazado diversas estrategias para la adopción del ecosistema con diversos comercios.	2019 - a la fecha	<ul style="list-style-type: none">• Somos el banco líder dentro del ecosistema CoDi, con un total de 791,982 cuentas validadas y 224,062 transacciones en todo el 2020, con un equivalente de casi 200 millones de pesos (25% de las transacciones y 22% montos totales del gremio).

3.4

COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE

GRI: COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE: 103-1, 103-2, 103-3

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: 103-1, 103-2, 103-3

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

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

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

3.4.1

TRATO JUSTO AL CLIENTE

En Citibanamex aplicamos el programa de Trato Justo al Cliente (en inglés, Treating Customers Fairly o TCF), lanzado a nivel mundial en 2015, el cual establece el mandato de servir como un socio confiable para los clientes mediante la prestación responsable de servicios financieros. Tenemos la responsabilidad común de garantizar que nuestras decisiones sean del interés de nuestros clientes, contribuyan al crecimiento y progreso económico y que siempre sean responsables de manera sistemática; para ello nos apegamos a los más altos estándares de ética y conducta profesional en el trato con nuestros clientes, brindándoles los productos apropiados para sus necesidades, asegurándonos que funcionan adecuadamente y que son fáciles de entender. De esta manera garantizamos que cumplimos con nuestra misión y propuesta de valor.

Los responsables de negocios deben garantizar que los principios del Trato Justo al Cliente estén integrados en cada faceta de nuestro accionar a lo largo del ciclo de vida de los productos y servicios de Citibanamex; para lo cual, existen procesos definidos que involucran el apoyo de áreas y funciones en la primera y segunda línea de defensa (las áreas de negocio y las áreas de control).

Como parte de este programa, los empleados de la Banca de Consumo Global y proveedores que promuevan productos y servicios en nombre de Citibanamex deben completar un entrenamiento anual sobre la Política de Trato Justo para asegurar que saben aplicarla correctamente impactando de manera positiva. El cumplimiento de los principios de trato justo es la clave para “Ser los mejores” para nuestros clientes, afianzando nuestra reputación y fortaleciendo la capacidad de seguir haciendo negocios con ellos.

ESCALAMIENTO

Cualquier problema potencial o inquietud relacionada al trato justo al cliente debe ser escalado inmediatamente de acuerdo con la Política de escalamiento de Citi. Tanto los reguladores como la dirección y la alta gerencia de Citi tienen la expectativa de que las inquietudes relacionadas con el trato justo al cliente sean identificadas y escaladas a fin de mitigarlas.

El objetivo del programa tcf es entregar productos y servicios que proporcionan valor, claridad y confiabilidad, guiados bajo un principio de finanzas responsables que garantice que:

- Los productos y servicios están diseñados para satisfacer las necesidades de un grupo identificado de consumidores y se comercializan en consecuencia.
- La información del producto proporcionada a los consumidores es clara y comprensible.
- La información del producto proporcionada a los consumidores durante el proceso de venta y la vida del producto es apropiada.
- Los términos del producto operan como se describe a los consumidores.
- Los requisitos para los consumidores que optan por cambiar productos, cambiar proveedores, enviar reclamos o registrar quejas/inquietudes son claramente explicados y razonables. Nuestros clientes reciben valor en función al costo de nuestros productos y servicios.

3.4 Comercialización responsable

3.4.2

PRIVACIDAD ES RESPONSABILIDAD

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

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

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

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

3.4.3

RESPONSABILIDAD PUBLICITARIA

Contamos con el Procedimiento General para Campañas o Piezas Publicitarias, el cual es una estandarización para la validación de material publicitario. Se valida que el material cumpla con las leyes, regulaciones y políticas aplicables. Esto se realiza a través de las revisiones que realizan las áreas de Legal y Compliance sobre los materiales. A través de este proceso se valida que el material cumpla con la política de Trato Justo al Cliente. Anualmente contamos con la capacitación de Trato Justo y todo el material publicitario debe ser revisado por el negocio y por Mercadotecnia en términos de esta política para asegurar la inclusión de elementos de trato justo en el desarrollo y revisión de campañas de Mercadotecnia.

**EN CITIBANAMEX MANTENER LA
SEGURIDAD Y PROTEGER
LA CONFIDENCIALIDAD
DE LA INFORMACIÓN PERSONAL,
ASÍ COMO LA PRIVACIDAD DE
NUESTROS CLIENTES, ES ESENCIAL.**

3.4.4

ATENCIÓN DE LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES EN CITIBANAMEX

¿Qué es una queja?

Una queja es cualquier comunicación oral o escrita (incluidos medios electrónicos) que exprese insatisfacción con cualquier producto, servicio, política o empleado de Citibanamex, así como cualquier proveedor que brinde servicios en nombre del grupo o cualquier combinación de los anteriores.

¿Qué sabemos de las quejas de los clientes?

- Los clientes citan consistentemente al mal servicio como la razón principal para cambiar de institución.
- La solución en tiempo y forma de sus quejas influye que un cliente satisfecho haga mejores recomendaciones
- El tiempo de atención y la amabilidad hacía un cliente a través de la sucursal o el centro de atención telefónica es primordial para una buena experiencia.
- La confianza es el aspecto fundamental de las relaciones entre los clientes y las instituciones financieras.
- Los procedimientos complicados llevan a que los clientes simplemente dejen de quejarse por los canales oficiales, creando “detractores silenciosos”.
- Un porcentaje muy alto de clientes confían en recomendaciones publicadas en redes sociales.

¿Por qué importan los procesos de atención y resolución de quejas?

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

- Ofrecer una mejor experiencia al cliente
- Reconstruir y mejorar nuestra relación con los clientes cuando algo ha salido mal
- Revisar nuestros productos, servicios y prácticas para atender mejor las necesidades de los clientes y sus expectativas
- Asegurar que los clientes se sientan respetados y valorados y que sus problemas serán resueltos de forma sencilla y rápida

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

Lo que necesitan y esperan los clientes:

- Rápida y acertada resolución de quejas
- Una experiencia diferencia en comparación con el resto de los bancos
- Un proceso simple de registro y seguimiento de su queja
- La creencia que su queja será tratada justamente
- El compromiso de que se realizarán mejoras en los productos para no incurrir en el mismo error

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

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

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

¿Qué está haciendo Citibanamex para brindar la mejor experiencia frente a las quejas de los clientes?

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

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

Nos encontramos alineados globalmente con una política/estándar con el objetivo de compartir las mejores prácticas de atención y experiencia a los clientes, a través de los siguientes mecanismos:

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

¿Qué son las unidades especializadas (UNE)?

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

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

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

¿Cómo está Citibanamex en el IDATU que publica CONDUSEF?

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es una entidad del Gobierno Federal que tiene el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU), una medida de atención y servicio a través del Buró de Entidades Financieras que integra y publica información referida a los servicios que ofrecen las instituciones financieras, sus comisiones, prácticas, sanciones administrativas y quejas/reclamaciones.

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

Acorde con el sitio del regulador el volumen total de quejas al 3Q de 2020 ante la CONDUSEF fue 12,525; 57% mejor comparado con el mismo periodo de 2019.

Las quejas pueden tener una resolución a favor del cliente o a favor del banco: A favor del cliente se resolvió el 55.8% y en contra el 44.2% con un tiempo promedio de respuesta de 22 días naturales. La atención de las quejas ha sido al 100% en tiempo y forma.

En adición las reclamaciones por cargos no reconocidos han tenido una mejora significativa en tiempos de atención en 2020: 50% 0-4 días y 80% 0-10 días.

A continuación, se presentan los indicadores de servicio al cliente según el IDATU 2020.

12MIL

volumen
total de quejas
ante condusef

22DÍAS

tiempo
promedio
de respuesta

Durante el año 2020 recibimos 2078 preocupaciones de nuestros clientes referentes al tema Privacidad - Confidencialidad de datos del cliente (Indicador interno de Citibanamex).

- 1
- DERIVADO DE LA PANDEMIA PRODUCIDA POR EL CORONAVIRUS SARS-COV-2 LA INFORMACIÓN IDATU PARA EL 1Q NO ESTUVO DISPONIBLE; POR ESTE MOTIVO LA METODOLOGÍA CAMBIÓ Y EL RATING REPRESENTA UNA CALIFICACIÓN ACUMULADA. LA INFORMACIÓN PARA EL 4Q AÚN NO ESTÁ DISPONIBLE.
- 2
- EL RATING CORRESPONDIENTE A IDATU 3Q ES 8.58.

1Q	8.07
2Q	8.31
3Q	8.46
4Q	8.00

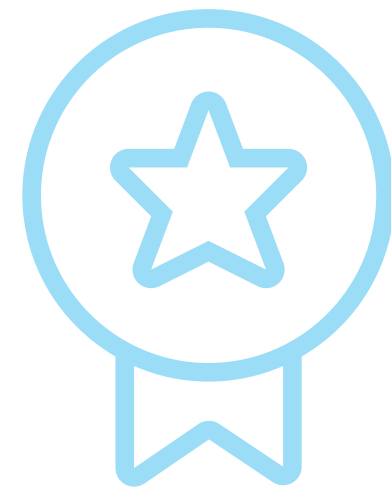
04

OPERACIONES Y CADENA DE VALOR



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





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

META ODS 7.2

DE AQUÍ A 2030, LOGRAR LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS NATURALES.

META ODS 7.3

DE AQUÍ A 2030, DUPLICAR LA TASA MUNDIAL DE MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA.

Generamos

100%

7.68%

reducción en
CONSUMO DE ENERGÍA

Reutilizamos

3.18%

del agua para el riego
de nuestras áreas verdes

Disminuimos

9.77%

nuestro consumo
total de agua

de electricidad necesaria para nuestras operaciones

Reciclamos

554

toneladas
de residuos

173

nuevos sitios
para separación
y reciclaje

Reducimos

21,622

toneladas de CO₂

42.82

gigavatios-hora

**ABASTECIDOS POR
PARQUE EÓLICO**

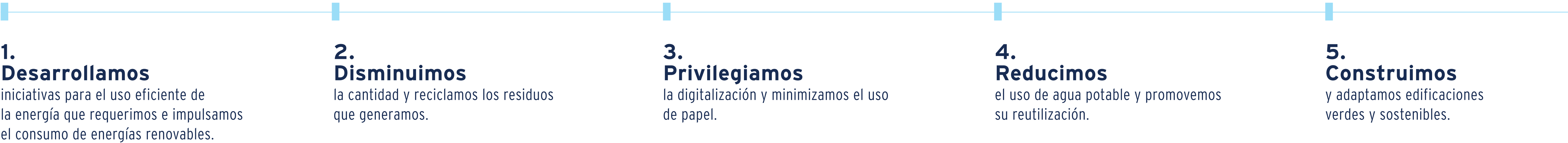
4.1

REDUCCIÓN DE NUESTRA
HUELLA AMBIENTAL

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 307-1

Como institución financiera, entre nuestras prioridades se encuentra la reducción de la huella ambiental de nuestras operaciones, mediante las siguientes prioridades:

ACCIONES PARA REDUCIR LA HUELLA AMBIENTAL



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

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA HUELLA AMBIENTAL

REPORTE DE IMPACTO AMBIENTAL*	2018	2019	2020
Superficie ocupada (m2) (contractual)	1,025,886	1,075,179	984,805
Colaboradores al cierre de cada año (de acuerdo con lugares de trabajo registrados)	36,728	35,935	36,108
Electricidad (GWh)	223.97	212.67	195.61
Energía comprada (GWh) (alcance 2)	223.97	212.67	195.61
Gas Natural (GWh)		0.99	1.09
Gas LP (GWh)	2.94	1.45	0.63
Diésel (GWh)	4.52	5.63	6.45
Energía consumida (GWh) (alcance 1)	7.46	8.07	8.17
Energía total (GWh)	231.43	220.74	203.78
Reciclaje (ton)	1,159.34	1,035.78	554.00
Otros residuos (ton)	8,346.30	8,210.23	7,837.00
Total de residuos (ton)	9,505.64	9,246.01	8,391.00
Total de agua (m³)	759,199.97	817,347.52	737,472.00
CO ₂ e directo (ton) (GHG, alcance 1)	1,992.16	2,157.26	2,090.00
CO ₂ e indirecto (ton) (GHG, alcance 2)	118,032.19	107,398.35	98,782.00
CO ₂ e total (ton)	120,024.35	109,555.61	100,873.00
CO ₂ e compensaciones por energía renovable (ton)	31,420.85	26,315.55	21,621.90
CO ₂ e neto (ton)	88,603.50	83,240.06	79,251.15
INDICADORES RELATIVOS			
KWh/superficie ocupada	225.59	205.31	206.93
KWh/colaboradores al cierre	6,301.19	6,142.76	5,643.75
CO ₂ e neto (ton)	88,603.50	83,240.06	79,251.15
CO ₂ e neto (ton)/superficie ocupada	0.086	0.077	0.080
CO ₂ e neto (ton)/colaboradores al cierre	2.41	2.32	2.19

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

4.1.1

EFICIENCIA ENERGÉTICA
Y USO DE ENERGÍA RENOVABLE

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

- En 2014 nos convertimos en el primer banco en México en utilizar energía renovable para nuestras operaciones, gracias a un acuerdo con el Parque Eólico Dominica I, en San Luis Potosí. En línea con una de nuestras metas globales y considerando la iniciativa RE100, en 2020 logramos suministrar el 100% de la electricidad necesaria para nuestras operaciones, a través de la consolidación de los esfuerzos que se han desarrollado en los últimos años, como la prioridad en el uso de tecnologías de mayor eficiencia en el consumo eléctrico y la optimización del uso del espacio en nuestro portafolio.
- La situación ocasionada por la contingencia vivida en 2020, en la que mantuvimos nuestras operaciones reducidas buscando preservar la salud de nuestros colaboradores, clientes y socios de negocio, representó una oportunidad para reducir nuestra huella, desarrollando iniciativas que, al llevarlas a la práctica, nos permitirán ser más eficientes, así como salvaguardar la seguridad de los ocupantes de nuestros inmuebles. Dichas iniciativas consideran desde la actualización de tecnología hasta la optimización en el uso del espacio de los inmuebles, sumando también a la iniciativa de *Citi Works* y otras actividades en donde se involucran colaboradores y proveedores, las cuales se describen a continuación:

- Consolidación del personal en sitio, manteniendo la distancia de seguridad y permitiendo el apagado de iluminación y equipos no requeridos en oficinas.
- Aprovechamiento de la iluminación natural en los espacios abiertos.
- Uso de sensores para la iluminación en zonas de bajo tránsito.
- Apagado de los dispensadores de agua potable.
- Uso de aires acondicionados con filtros especiales, en horarios específicos y ajustes a la temperatura de confort, incrementando el ingreso de aire exterior para mantener como prioridad la seguridad de los ocupantes en nuestras oficinas
- Colocación y reemplazo de temporizadores para equipos de iluminación y aire acondicionado en sucursales.
- Sustitución de lámparas ahorradoras por lámparas led en oficinas y sucursales.

CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR SE TUVO UNA REDUCCIÓN
DEL 7.68% DEL CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA.

4.1.2

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

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

Durante 2020, el Parque Eólico que nos suministra energía renovable, abasteció más de 42.82 gigavatios-hora (GWh), lo cual se suma al esfuerzo de dar cumplimiento a la meta de lograr que la energía que utilizamos sea 100% renovable. Desde el inicio de sus operaciones, el parque ha suministrado un total de 307.54 gigavatios-hora.

En cuanto a la energía fósil, consumimos 152.79 GWh, el equivalente a la generación de 77,161.15 toneladas de CO₂ equivalente, conforme al factor de emisión eléctrico del Sistema Eléctrico Nacional de 0.505 ton CO₂ /MWh utilizado para realizar este reporte. Por lo tanto, logramos una reducción ligada al suministro de energías renovables de 21,621.90 toneladas de CO₂ equivalente (CO₂ e).

Para las emisiones de alcance 1, consideramos el “Acuerdo que establece las particularidades técnicas y las fórmulas para la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero” publicado en el Diario Oficial de la Federación, así como los potenciales de calentamiento global utilizados, provienen del Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC por sus siglas en inglés).

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

De igual forma y derivado de la eficiencia en el uso de energía, logramos reducir en un 8.02% nuestras emisiones de alcance 2 generadas por el consumo de energía eléctrica comparadas con el año 2019.

Como parte de la transparencia y en cumplimiento con los requerimientos de la Ley General de Cambio Climático, presentamos el reporte anual de emisiones de GEI por medio del Registro Nacional de Emisiones (RENE), en el cual son consideradas nuestras operaciones en todo el país.

En 2020 llevamos a cabo el reporte conforme a la información presentada en 2019 ante la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), acción de suma importancia para la contabilidad total de emisiones en México.

Para los cálculos de este reporte utilizamos el Acuerdo del Diario Oficial de la Federación que establece las particularidades técnicas y la aplicación de metodologías para el cálculo de emisiones de gases o compuestos de efecto invernadero, así como el establecimiento del uso del factor de emisiones del Sistema Eléctrico Nacional.

Por otra parte, en 2020 contamos con una flota de 312 vehículos lo que representa una disminución en un 15% con respecto al año anterior. Debido a esto, estimamos una reducción de alrededor de 688 toneladas de CO₂e en este ámbito.

4.1.3

CONSUMO DE AGUA Y AGUA TRATADA

Comprendemos que el consumo de recursos como el agua debe ser cada día más eficiente, debido a eso, incrementamos en un 3.18% la reutilización de agua tratada para el riego de nuestras áreas verdes y disminuimos nuestro consumo total de agua en 9.77% con relación al año anterior.

4.1.4

GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI: 301-1, 301-2, 301-3

En comparación con el año anterior, tuvimos una reducción de 4.55% en la generación y envío de residuos a rellenos sanitarios. Los esfuerzos en sitio de comunicación para lograr una mayor separación, manejo, recolección y reciclaje se vieron consolidados, ya que se reciclaron 554 toneladas en nuestras oficinas, sucursales y centros de operaciones.

También, logramos replicar, a finales del 2020, nuestro modelo de separación y reciclaje de residuos, incluyendo 173 nuevos sitios, entre sucursales y oficinas.

El programa de reciclaje se llevó a cabo en las principales sedes de la Ciudad de México, donde están ubicados más de la mitad de nuestros colaboradores. Para mantener el éxito de esta iniciativa, continuamos con la reubicación y colocación de estaciones de separación en las áreas comunes y oficinas donde clasificamos los desechos de manejo especial y los residuos sólidos urbanos, los cuales canalizamos para su correcta disposición.

Para llevar a cabo esta iniciativa trabajamos con aliados estratégicos como *City Garden*, Grupo PromeSa, *ISS Facility Services*, Lexmark, Recupera y SODEXO; entre los componentes que recuperamos está tóner, circuitos, cartón, plástico, aluminio y otros metales que se aprovechan para su reincorporación en la cadena de producción de nuevos cartuchos.

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

Para lograr reducir su consumo identificamos aquellos procesos en los que dicho material es ampliamente demandado:

CONSUMO DE HOJAS DE ESTADOS DE CUENTA

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

Además, continuamos desarrollando estrategias de optimización para utilizar al máximo cada hoja enviada.

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



4.1.5

CERTIFICACIÓN DE INMUEBLES

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

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

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

En 2020 logramos certificar la segunda fase de nuestro Centro Primario Revolución, como *LEED* nivel Oro. De esta forma, nuestras oficinas en este edificio, que representan más de 44 mil metros cuadrados, se suman a nuestros inmuebles que operan con mayores prácticas de eficiencia y cuidado ambiental. Hoy en día más del 10% de nuestra superficie de operaciones se encuentra dentro de algún nivel de certificación *LEED* y nuestros equipos internos se encuentran trabajando por mantener los mismos estándares de diseño, construcción y operación bajo altos niveles de eficiencia.

CERTIFICACIÓN:
LEED

INMUEBLE:
**CENTRO PRIMARIO REVOLUCIÓN
(SEGUNDA FASE)**

AÑO:
2020

CERTIFICACIÓN:
ORO



93%

Proveedores nacionales

7%

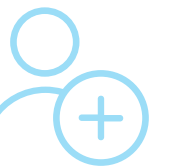
Proveedores internacionales

278
proveedores

\$9.9

millones de dólares

**PAGOS REALIZADOS
A PROVEEDORES**



4.2

COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES

GRI: 102-9, 102-10

Citibanamex tiene el firme compromiso de brindar un trato digno e impulsar buenas prácticas ambientales y sociales con los proveedores que componen su cadena de suministro. Esta es una de las muchas maneras en las que se busca promover el desarrollo económico del país y, con esto el progreso de las comunidades.

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

COMPROMISO CON PROVEEDORES

	2018	2019	2020
Número de proveedores	258	383	278
Proveedores nacionales	90%	95%	93%
Proveedores extranjeros	10%	5%	7%
Valor monetario estimado de los pagos realizados a nuestros proveedores (montos en millones de dólares)	\$26.2	\$17.9	\$9.9

4.2.1

GESTIÓN DE PROVEEDORES

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

En nuestra relación vigente de políticas de compra incluimos:

- Código de conducta (*Code of Conduct*)
- Política de Manejo del Gasto (*Citi Expense Management Policy - CEMP*)
- Política y Estándares de Administración de Proveedores (*Third Party Management Policy and Standards - TPM*)
- Política de Contratación de Proveedores Local
- Estándares para Proveedores (*Citi Standards for Suppliers*)
- Política de Antilavado de Dinero (*Global Anti-Money Laundering Policy -AML*)
- Política de Antisoborno y Corrupción (*Anti-Bribery and Corruption Policy - AB&C*)
- Política de Manejo del Riesgo Operacional (*Operational Risk Management Policy*)

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

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

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES

1. Proveedores

Nacionales e internacionales

2. Proveedores de Productos

Extracción de materia prima
Transporte
Producción
Almacén
Venta

3. Proveedores de servicios

Servicio
Consultoría
Venta



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

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

1 por las siglas en inglés de Third Party Management.

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

1

Desarrollo / evaluación de requerimientos del área usuaria

- Definir los requerimientos y especificaciones.
- Recomendar especificaciones alternativas o sustituciones.
- Identificar oportunidades de estandarización.
- Formar al equipo de proyecto de adquisición (procurement).
- Definir un plan preliminar para el proyecto.

2

Desarrollo de perfil interno

- Recopilar y validar la información de gastos con los negocios.
- Documentar las relaciones de proveedores existentes.
- Analizar los contratos existentes y precios.
- Compilar los datos de desempeño de proveedores existentes.
- Identificar cualquier restricción de compra.
- Crear un pronóstico inicial de ahorros en la plataforma electrónica de contratación de servicios (*eSourcing*).

3

Evaluación de mercado de suministro

- Analizar la competencia en el mercado y el poder de compra de la empresa.
- Entender las tendencias del mercado y la estructura de costos.
- Evaluar y documentar el criterio de selección del proveedor.
- Evaluar la base global de proveedores incluyendo las relaciones con ellos.
- Identificar y evaluar a proveedores potenciales y compilar una lista de proveedores calificados.

4

Desarrollo de estrategia de compras

- Desarrollar la estrategia y completar el documento de estrategia de sourcing.
- Considerar los elementos del modelo de Costo Total de Propiedad (TCO)¹.
- Alinear la estrategia a las condiciones del mercado.
- Racionalizar, de ser posible, la base de proveedores.
- Agrupar o desagrupar los requerimientos conforme a la estructura del mercado.
- Documentar y aprobar la estrategia de sourcing.
- Actualizar el pronóstico de ahorros con información detallada de gasto y costo.

5

Interacción con proveedores

- Determinar las capacidades mínimas requeridas y detallar las especificaciones.
- Conducir el proceso de solicitud de información (RFI)², si aplica.
- Determinar la lista de proveedores para el concurso competitivo.
- Definir el tiempo y alcance para el concurso competitivo.
- Estructurar la solicitud de propuesta (RFP)³ y subasta.
- Conducir el evento competitivo.
- Evaluar las respuestas al RFP y los resultados de la subasta.

6

Negociación y selección de proveedores

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

7

Implementación de acuerdos

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

8

Monitoreo de contratos/rendimiento de proveedores

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

¹ Por las siglas en inglés de Total Cost of Ownership.

² Por las siglas en inglés de Request for Information.

³ Por las siglas en inglés de Request for Proposal.

4.2.2

ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

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

CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Tenemos un Cuestionario de Responsabilidad Corporativa (CRQ) con 15 preguntas en torno a temas de gobierno, ambientales y sociales, el cual ha sido aplicado en todos los países donde operamos con un valor inicial de 10% en todos los concursos competitivos para seleccionar productos o servicios.

CLÁUSULAS EN CONTRATOS

Comenzamos a incluir cláusulas específicas sobre temas ambientales en los contratos con algunos proveedores, principalmente con aquellos que trabajan dentro de las instalaciones, como la reducción del uso de energía en generadores y sistemas de aire acondicionado.

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

DESARROLLO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

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

PROCESO DE ABASTECIMIENTO



05

NUESTROS
COLABORADORES

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

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

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

PACTO MUNDIAL

Principio 3

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

Principio 4

Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5

Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

ODS



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



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



Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

5.1

DEMOGRAFÍA LABORAL

GRI: 102-7, 102-8

Al cierre de 2020, nuestra fuerza laboral se conformaba por 36,108 colaboradores, distribuidos por jornada y área de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS LABORALES

2018							2019						2020					
	MUJERES	HOMBRES	% MUJERES	% HOMBRES	NÚMERO TOTAL	%	MUJERES	HOMBRES	% MUJERES	% HOMBRES	NÚMERO	%	MUJERES	HOMBRES	% MUJERES	% HOMBRES	NÚMERO	%
Total	18,835	17,893	100%	100%	36,728	100.00	18,640	17,295	100%	100%	35,935	100%	18,733	17,375	100%	100%	36,108	100%
Empleados (✚C8)	11,825	8,991	63%	50%	20,816	56.68	11,641	8,577	62%	50%	20,218	56%	11,242	8,267	60%	48%	19,509	54%
Profesionales (entre C9 y C11)	5,274	5,802	28%	32%	11,076	30.16	5,124	5,506	27%	32%	10,630	30%	5,426	5,766	29%	33%	11,192	31%
Mandos Medios (C12 y C13)	1,513	2,453	8%	14%	3,966	10.80	1,616	2,582	9%	15%	4,198	12%	1,773	2,699	9%	16%	4,472	12%
Directores (✚C14)	223	647	1%	4%	870	2.37	259	630	1%	4%	889	2%	292	643	2%	4%	935	3%

COLABORADORES POR ÁREA

ÁREA	2018		2019		2020	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Global Consumer Banking (GCB)	32,101	87.40	29,981	83.43	29,875	82.74
Institutional Client Group (ICG)	1,383	3.77	2,688	7.48	2,805	7.77
Tenedoras	0	0	2	0.01	0	0.01
Operaciones y Tecnología	898	2.44	802	2.23	794	2.20
Funciones Globales	2,346	6.39	2,462	6.85	2,634	7.29
Total	36,728	100	35,935	100	36,108	100

36,108
colaboradores

18,733
mujeres

17,375
hombres

5,919
base

30,189
de confianza

82.74%
GLOBAL CONSUMER
BANKING

7.77%
INSTITUTIONAL
CLIENT GROUP

7.29%
FUNCIONES
GLOBALES

5.1.1

EMPLEABILIDAD NACIONAL

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

COLABORADORES POR DIVISIÓN, ENTIDAD FEDERATIVA Y GÉNERO

ENTIDAD FEDERATIVA	2018		2019				2020								
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL
DIVISIÓN CENTRO															
Aguascalientes	125	56.56	96	43.44	221	126	58.60%	89	41.40%	215	120	58.25%	86	41.75%	206
Estado de México	147	63.91	83	36.09	230	141	63.51%	81	36.49%	222	136	60.99%	87	39.01%	223
Guanajuato	580	52.54	524	47.46	1,104	587	53.61%	508	46.39%	1,095	607	55.08%	495	44.92%	1,102
Hidalgo	258	68.25	120	31.75	378	256	68.09%	120	31.91%	376	242	67.98%	114	32.02%	356
Querétaro	223	54.39	187	45.61	410	235	55.95%	185	44.05%	420	235	56.49%	181	43.51%	416
San Luis Potosí	200	63.9	113	36.1	313	208	67.53%	100	32.47%	308	202	66.45%	102	33.55%	304
Zacatecas	62	62	38	38	100	64	68.82%	29	31.18%	93	65	69.89%	28	30.11%	93
Total Centro	1,595	56.78	1,161	41.33	2,756	1,617		1,112		2,729	1,607		1,093		2,700
DIVISIÓN GOLFO PENINSULAR															
Campeche	84	54.19	71	45.81	155	80	54.05%	68	45.95%	148	75	52.82%	67	47.18%	142
Quintana Roo	160	61.07	102	38.93	262	148	57.36%	110	42.64%	258	147	59.04%	102	40.96%	249
Tabasco	241	59.95	161	40.05	402	229	59.79%	154	40.21%	383	230	60.85%	148	39.15%	378
Veracruz	800	57.39	594	42.61	1,394	775	58.31%	554	41.69%	1,329	767	59.05%	532	40.95%	1,299
Yucatán	207	50.12	206	49.88	413	211	52.88%	188	47.12%	399	202	52.47%	183	47.53%	385
Total Golfo Peninsular	1,492	56.82	1,134	43.18	2,626	1,443		1,074		2,517	1,421		1,032		2,453
DIVISIÓN METROPOLITANA															
Distrito Federal	7,483	46	8,729	54	16,212	7,277	46.87%	8,248	53.13%	15,525	7,467	46.79%	8,493	53.21%	15,960
Estado de México	1,773	49	1,874	51	3,647	1,995	48.35%	2,131	51.65%	4,126	2,180	49.59%	2,216	50.41%	4,396

5.1 Demografía laboral

Total Metropolitana	9,256	46.61	10,603	53.39	19,859	9,272		10,379		19,651	9,647		10,709		20,356
DIVISIÓN NOROESTE															
Baja California Norte	493	60.2	326	39.8	819	445	57.72%	326	42.28%	771	408	56.98%	308	43.02%	716
Baja California Sur	137	64.62	75	35.38	212	138	66.99%	68	33.01%	206	129	64.18%	72	35.82%	201
Sinaloa	525	69.17	234	30.83	759	498	70.84%	205	29.16%	703	472	68.91%	213	31.09%	685
Sonora	410	67.88	194	32.12	604	408	68.46%	188	31.54%	596	387	68.50%	178	31.50%	565
Total Noroeste	1,565	65.37	829	34.63	2,394	1,489		787		2,276	1,396		771		2,167
DIVISIÓN NORTE															
Chihuahua	398	63.17	232	36.83	630	372	63.70%	212	36.30%	584	359	62.87%	212	37.13%	571
Coahuila	274	58.17	197	41.83	471	265	59.95%	177	40.05%	442	261	59.32%	179	40.68%	440
Durango	102	64.56	56	35.44	158	90	62.50%	54	37.50%	144	81	61.83%	50	38.17%	131
Nuevo León	751	45.19	911	54.81	1,662	737	46.32%	854	53.68%	1,591	705	47.03%	794	52.97%	1,499
Tamaulipas	369	61.3	233	38.7	602	350	61.19%	222	38.81%	572	336	61.65%	209	38.35%	545
Total Norte	1,894	53.76	1,629	46.24	3,523	1,814		1,519		3,333	1,742		1,444		3,186
DIVISIÓN OCCIDENTE															
Colima	95	50.8	92	49.2	187	91	50.84%	88	49.16%	179	92	53.18%	81	46.82%	173
Jalisco	950	50.61	927	49.39	1,877	972	52.34%	885	47.66%	1,857	925	52.77%	828	47.23%	1,753
Michoacán	404	57.63	297	42.37	701	395	59.85%	265	40.15%	660	384	58.90%	268	41.10%	652
Nayarit	86	58.11	62	41.89	148	84	59.15%	58	40.85%	142	87	60.42%	57	39.58%	144
Total Occidente	1,535	52.69	1378	47.31	2,913	1,542		1296		2,838	1,488		1234		2,722
DIVISIÓN SUR															
Chiapas	190	48.1	205	51.9	395	191	49.87%	192	50.13%	383	189	50.53%	185	49.47%	374
Guerrero	240	60.61	156	39.39	396	220	60.94%	141	39.06%	361	213	60.51%	139	39.49%	352
Morelos	235	60.26	155	39.74	390	241	61.17%	153	38.83%	394	224	61.37%	141	38.63%	365
Oaxaca	262	63.75	149	36.25	411	244	61.62%	152	38.38%	396	238	62.30%	144	37.70%	382
Puebla	529	53.27	464	46.73	993	525	53.30%	460	46.70%	985	530	54.25%	447	45.75%	977
Tlaxcala	42	58.33	30	41.67	72	42	58.33%	30	41.67%	72	38	51.35%	36	48.65%	74
Total Sur	1,498	56.38	1,159	43.62	2,657	1,463		1,128		2,591	1,432		1,092		2,524
Total México	18,835	51.28	17,893	48.72	36,728	18,640	51.87%	17,295	48.13%	35,935	18,733	51.88%	17,375	48.12%	36,108

5.1.2 TIPO DE CONTRATO

102-41

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

Tenemos estructurada nuestra plantilla laboral de la siguiente manera:

COLABORADORES SINDICALIZADOS Y DE CONFIANZA POR GÉNERO

SINDICALIZADOS / CONFIANZA	2018		2019		2020	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Base	6,008	16.36	5,773	16.07	5,919	
Mujeres	3,533	58.8	3,450	59.76	3,482	58.83
Hombres	2,475	41.2	2,323	40.24	2,437	41.17
Confianza	30,720	83.64	30,162	83.93	30,189	
Mujeres	15,302	49.81	15,190	50.36	15,251	50.52
Hombres	15,418	50.19	14,972	49.64	14,938	49.48
Total	36,728		35,935		36,108	

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Durante 2020, garantizamos el derecho a la libre asociación de 5,919 colaboradores, el equivalente a 16.39% del total de nuestra plantilla.

Mantenemos una relación de plena confianza con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Banco Nacional de México y el personal sindicalizado, sujeto a un contrato colectivo, conforme al marco regulatorio de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo y el contrato colectivo de trabajo vigente.

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

CONTAMOS CON REPRESENTANTES
SINDICALES EN TODO EL PAÍS Y CON
ELLOS MANTENEMOS UNA RELACIÓN
DE CONFIANZA MUTUA, RESPETO
Y CORDIALIDAD.

5.2

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

405-1, 405-2

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

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

META ODS 8.5

DE AQUÍ A 2030, LOGRAR EL EMPLEO PLENO Y PRODUCTIVO Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODAS LAS MUJERES Y LOS HOMBRES, INCLUIDOS LOS JÓVENES Y LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ASÍ COMO LA IGUALDAD DE REMUNERACIÓN POR TRABAJO DE IGUAL VALOR

18,733 mujeres

58%

Empleados
(⇕C8)

48%

Profesionales
(C9-C11)

40%

Mandos medios
(C12-C13)

31%

Directores
(⇕C14)

52%

MILLENNIALS

53%

GENERACIÓN X

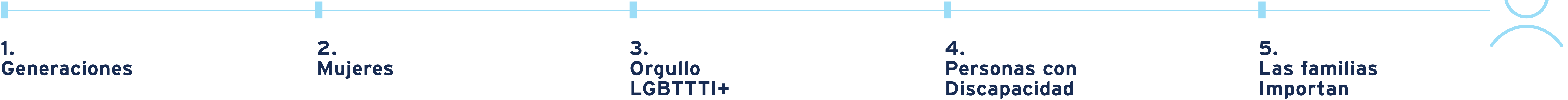
41%%

BABY BOOMERS

Citibanamex está alineado a la cultura de inclusión de Citi. Contamos con el Procedimiento de Cultura de la No Discriminación que junto con el Código de Conducta nos ayuda a promover una cultura organizacional que garantiza la igualdad de oportunidades entre todos nuestros colaboradores.

Por ello, hemos conformado nuestra estrategia de diversidad a partir de un modelo de cinco afinidades, cada una con acciones determinadas y estrategias lideradas por el *senior management* de la organización. Estas son:

ESTRATEGIA DE DIVERSIDAD



GARANTIZAMOS LA IGUALDAD A TRAVÉS DE LA CULTURA DE LA NO DISCRIMINACIÓN Y EL CÓDIGO DE CONDUCTA

1.

Atracción

- Feria de inclusión laboral para personas con discapacidad.
- Sensibilización al equipo de adquisición de talento sobre sesgos inconscientes (por Pearn Kandola).
- Pizarras diversas y paneles de entrevista, en ambos casos incluyendo mujeres.

BUSCAMOS PROMOVER UN ENTORNO EN EL QUE CADA UNO DE NUESTROS COLABORADORES SE SIENTA LIBRE DE SER COMO ES Y BUSCAMOS AYUDARLOS A ALCANZAR SU MAYOR POTENCIAL, TANTO EN EL TRABAJO COMO EN EL ÁMBITO PERSONAL.

2.

Promoción

- Representation goals para aumentar el número de mujeres en posiciones senior.
- Programas de desarrollo, mentorías y redes para mujeres.
- El Consejo de Mujeres impulsa permanentemente la equidad de género.
- Sensibilización a todos los colaboradores sobre sesgos inconscientes (por Pearn Kandola).

3.

Retención

- Acciones enfocadas en crear una cultura incluyente, meritocrática, donde se valore el talento de todos los colaboradores y se les brinde igualdad de oportunidades:
- Difusión permanente de contenidos que impulsen la inclusión de mujeres, personas con discapacidad, Comunidad LGBTI, Familia y adultos mayores en varios canales, como:
 - El Despertar (juntas diarias en sucursales)
 - Revista Citibanamex (mensual)
 - Boletín informativo de Recursos Humanos (semanal)
 - Eventos que apoyan la diversidad sexual (Pride Month).
 - Participación en las principales marchas del orgullo LGBT+

5.2.1

GENERACIONES

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

Para ello, formamos un equipo de colaboradores de la siguiente manera:

PORCENTAJE DE COLABORADORES POR GENERACIÓN Y GÉNERO						
GENERACIÓN			2019	2020		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Millennials	53%	47%	47%	52%	48%	61%
Generación X	52%	48%	48%	53%	47%	34%
Baby boomers	37%	63%	5%	41%	59%	6%

COLABORADORES POR EDAD				
EDAD			2020	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
18-25	1,653	5	9,668	27
26-30	8015	22		
31-35	9218	26		
36-40	6537	18		
41-50	7089	20	3,596	10
Más de 50	3,596	10		
Total	35,935	100	36,108	100

META ODS

8.6

PARA 2020, REDUCIR SUSTANCIALMENTE LA PROPORCIÓN DE JÓVENES QUE NO ESTÁN EMPLEADOS, NO CURSAN ESTUDIOS Y NO RECIBEN CAPACITACIÓN.

COLABORADORES POR EDAD Y CATEGORÍA LABORAL

COLABORADORES POR EDAD	EMPLEADOS (÷ C8)				PROFESIONALES (ENTRE C9 Y C11)			
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
18-24	1,481	8%	7,473	38%	170	2%	1,975	18%
25-29	5992	31%			1,805	16%		
30-34	5571	29%	11,046	57%	2,778	25%	7,884	70%
35-39	2953	15%			2,403	21%		
40-49	2522	13%			2,703	24%		
Más de 50	990	5%	990	5%	1333	12%	1333	12%
Total	19,509		19,509	100%	11,192		11,192	100%

COLABORADORES POR EDAD	MANDOS MEDIOS (C12 Y C13)				DIRECTORES (÷ C14)			
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
18-24	2	0%	217	5%			3	0%
25-29	215	5%			3	0%		
30-34	836	19%	3,315	74%	33	4%	599	64%
35-39	1028	23%			153	16%		
40-49	1,451	32%			413	44%		
Más de 50	940	21%	940	21%	333	36%	333	36%
Total	4,472		4,472	100%	935		935	100%

PROGRAMA IMPULSO CITIBANAMEX

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

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

5.2.2 MUJERES

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

COLABORADORES POR GÉNERO

COLABORADORES POR GÉNERO	2019		2020	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Hombres	17,295	48.13%	17,375	48.12%
Mujeres	18,640	51.87%	18,733	51.88%
Total	35,935		36,108	

META ODS
5.5

ASEGURAR LA PARTICIPACIÓN PLENA Y EFECTIVA DE LAS MUJERES, ASÍ COMO LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE LIDERAZGO EN TODOS LOS NIVELES DE DECISIÓN DE LA VIDA POLÍTICA, ECONÓMICA Y PÚBLICA.

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

PORCENTAJES DE RESPONSABILIDAD POR GÉNERO

CATEGORÍAS LABORALES	2019		2020	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Empleados (+C8)	58%	42%	58%	42%
Profesionales (C9-C11)	48%	52%	48%	52%
Mandos medios (C12-C13)	38%	62%	40%	60%
Directores (+C14)	29%	71%	31%	69%

PARTICIPACIÓN EN PUESTOS DIRECTIVOS POR GÉNERO

COLABORADORES	2018		2019		2020	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Mandos medios (C12-C13)	3,966	100	4,167	100	4,472	100%
Mujeres	1513	38.15	1,604	38.49	1773	40%
Hombres	2453	61.85	2,563	61.51	2699	60%
Directores (+C14)	870	100	885	100	935	100%
Mujeres	223	25.63	256	28.93	292	31%
Hombres	647	74.37	629	71.07	643	69%

RATIO DE SALARIO DE LAS MUJERES

CATEGORÍA PROFESIONAL	2018		2019		2020	
	SALARIO BASE	RATIO DEL SALARIO DE LAS MUJERES FRENTE A LOS HOMBRES	SALARIO BASE	RATIO DEL SALARIO DE LAS MUJERES FRENTE A LOS HOMBRES	SALARIO BASE	RATIO DEL SALARIO DE LAS MUJERES FRENTE A LOS HOMBRES
Empleados (+C8)	9,871.89	.96:1	10,362.69	.97:1	10,787.49	.98:1
Profesionales (entre C9 y C11)	24,300.95	1.02:1	25,218.20	1.01:1	25,572.62	1.02:1
Mandos Medios (C12 y C13)	65,125.78	1.04:1	65,807.76	1.02:1	69,025.94	1.02:1
Directores (+C14)	196,917.44	1.17:1	198,235.75	1.17:1	202,650.74	1.21:1

CONSEJO DE MUJERES

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

Líder global:

JANE FRASER / GAVIN MICHAEL

Líder regional:

ANA MARÍA ROJAS / FRANCISCO TOBÍAS

CREAMOS EL CONSEJO DE MUJERES
CON UN PROPÓSITO: ESTIMULAR
EL DESARROLLO DE LAS MUJERES
EN LA INSTITUCIÓN.

EMPODERAMIENTO A MUJERES

El Consejo de Mujeres desarrolla actividades de manera interna y externa para impulsar el empoderamiento de las mujeres, tales como:

- Se impartieron cursos, talleres y conferencias en línea a nivel nacional a 27,208 mujeres artesanas y emprendedoras.
- Ofrecimos capacitación especializada a distintos grupos:
- 10,920 mujeres emprendedoras, a través de siete programas.
- 2,321 jóvenes capacitadas para el empleo, a través de ocho organizaciones.
- 633 jóvenes participaron en cursos y talleres para acceder a posgrados en el extranjero, como parte del programa “Jóvenes de Excelencia”.
- 2,400 artesanas apoyadas y capacitadas, a través de “Ensamble Artesano”.

SEGURIDAD:

- Cero tolerancia al acoso.
- Estrategia de sensibilización y comunicación.
- Sesiones virtuales* “Distintas caras de la violencia de género/doméstica” a +2,000 colaboradoras.

483
descargas
BOTÓN
DE ALARMA

222
casos
PAM

TRATO IGUALITARIO

MUJERES EN DIRECCIÓN

NIVEL	MUJERES	HOMBRES
C12	40.5%	59.5%
C13	38.3%	61.7%
C14	35.8%	64.2%
C15	24.8%	75.2%
C16	21.6%	78.4%
Total general	38.2%	61.8%

• Maternity & Paternity Leave

EMPODERAMIENTO PARA LEVANTAR LA VOZ:

TEMA	CERRADO	EN CURSO	TOTAL
Conducta/ Comportamiento inapropiado	2	-	2
Tratamiento (Comunicación, favoritismo, tratamiento injusto)	1	-	1
Acoso Sexual	11	9	20
Total	14	9	23

5.2.3

ORGULLO LGBT+

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

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

RED PRIDE

Es un grupo organizado para impulsar la adopción de la diversidad en el lugar de trabajo y fomentar un ambiente de inclusión y respeto en todo Citibanamex, de modo que los colaboradores puedan sentirse cómodos siendo abiertos sobre todos los aspectos de su vida sin importar su orientación sexual, identidad o expresión de género, en un espacio donde no son toleradas las conductas discriminatorias, y se impulsa un trato igualitario.

Objetivos Red *Pride*:

- Crear conciencia de inclusión para todos los colaboradores LGBT+ de Citi ayudando a fomentar un ambiente que promueva su contribución a los objetivos corporativos y de negocio sin importar su orientación sexual, identidad o expresión de género.
- Promover un ambiente de trabajo seguro, de apoyo y productivo para todos los colaboradores que permita al Banco convertirse en un “empleador de elección”.
- Proveer una red de trabajo segura, de apoyo al negocio y profesional para los colaboradores sin importar su orientación sexual, identidad o expresión de género.
- Promover la participación de los colaboradores, sin importar su orientación sexual, identidad o expresión de género, en actividades de servicio a la comunidad patrocinadas por el Grupo.
- Servir como consultor para la Dirección y otros grupos de negocio en temas relacionados con orientación sexual, identidad o expresión de género y contribuir a la efectividad de actividades de negocio como reclutamiento y retención, ambiente de trabajo y políticas, y mercadeo estratégico para la comunidad LGBT+.
- Conducir eventos y actividades con los negocios para orientar a los colaboradores sobre temas de orientación sexual, identidad o expresión de género.

MISION DE LA RED:

Ayudar a Citibanamex a alcanzar su objetivo de ser un empleador de elección para todas las personas sin importar su orientación sexual, identidad o expresión de género.

Líder global:

PACO YBARRA.

Líder regional:

MARCELO MARA

MES DEL ORGULLO

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

- Sesión Virtual: “El rol de la diversidad en el futuro del trabajo” (Sesión en español), impartida por Juan David Aristizábal, autor de varios libros, el último que publicó fue “Todos podemos cambiar el mundo”. En 2019 participó en el Foro Económico Mundial, recientemente recibió un reconocimiento especial de MTV por el impacto de su trabajo en América Latina y fue nombrado uno de los 30 líderes menores de 30 que están cambiando el mundo por Forbes. También es emprendedor social y profesor de liderazgo en la Universidad CESA en Bogotá. Durante la sesión, Juan David habló sobre el papel de la diversidad en el futuro del trabajo, acciones concretas para sacar provecho de la diversidad y contó su historia como miembro de la comunidad LGBTQ+.
- Sesión virtual: “Inclusión de las personas transgénero y transexuales” (Sesión en español), impartida por Ophelia Pastrana, influencer de la cultura digital, clasificada entre las 100 personas más influyentes en tecnología en Twitter según Business Insider. Ha sido ponente en TEDx, Talent Land, Campus Party y Aldea Digital. Fue nominada al premio Eliot por liderazgo digital y excelencia y estuvo entre las 100 mujeres más influyentes de Forbes en México. Durante la sesión, Ophelia habló sobre la importancia de la inclusión de profesionales transgénero y transexuales y su historia personal como mujer transgénero.
- Sesión virtual: It Gets Better - “Salir del clóset y el rol de la familia” (Sesión en español), impartida por Alex Orué, Director Ejecutivo de It Gets Better Project México, desde su fundación en 2010 a través de su participación en el libro bestseller de la lista de The New York Times “It Gets Better: Coming Out, Overcoming Bullying and Creating a Life Worth Living”.
- Sesión virtual: “¿Qué harías? La guía avanzada de aliados para mantenerse activo en situaciones difíciles” (En inglés).

Esta sesión para aliados llevó a los participantes a una experiencia de desarrollo de habilidades para afinar las posibles acciones como aliado y para enfrentar un mundo complejo.

- Sesión virtual: “Más allá de lo binario: Comprender y apoyar a las personas con diferentes identidades de género” (En inglés). Esta sesión nos brindó la oportunidad de aprender más sobre la identidad y expresión de género., discutimos cómo podemos crear espacios más inclusivos para las personas que viven más allá de lo binario y consideramos una variedad de formas de demostrar la unión a personas con identidades expansivas de género.
- Llevamos a cabo una estrategia de comunicación externa e interna: la primera buscando seguir posicionándonos como una de las principales empresas incluyentes de México a través de medios de comunicación digitales y analógicos. Internamente, y con el apoyo de Tiago Spritzer, affinity leader de la Red LGBTQI, lanzamos la “guía del aliado” y relanzamos el Collaborate LGBTQI México, ambas acciones con el objetivo de brindar información a todo el Grupo Financiero sobre las ventajas de una cultura incluyente y empatizar con los retos y logros de la comunidad LGBTQ+. Cabe destacar que en un mes (del 1ro al 30 de junio) se logró incrementar el número de aliados en el Collaborate LGBTQ+ de 375 a 621.
- Durante la segunda semana del mes, llevamos a cabo eventos liderados por directores en tres de nuestros principales edificios corporativos, con una participación total de más de 200 colaboradores. Además del ya tradicional izamiento de la bandera LGBTQ+ en Reforma 390, y por primera vez también en Metepec.
- Fuimos anfitriones de un desayuno para Pride Connection, grupo conformado por las principales empresas de México que comparten mejores prácticas para la inclusión laboral de la comunidad LGBTQ+. En este evento se llevó a cabo el monólogo “Sin excepciones”, obra de teatro que cuenta la historia del proceso que vive una madre al enterarse que su hijo es gay, invitando también a más de 50 colaboradores.
- Finalmente, participamos por quinta ocasión en la marcha del Orgullo de la Ciudad de México, la más grande del país, con una asistencia de más de 200 colaboradores, familias y amigos en nuestro contingente.
- De manera constante difundimos información en varios canales sobre conceptos de diversidad sexual enfocados en comprender cada una de las siglas LGBTQ+.

CAMBIOS DE LA IDENTIDAD DE GÉNERO

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

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

Así realizamos cambios en los datos de identidad de nuestros colaboradores en caso de un cambio de identidad de género.

5.2.4 PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

A través de comunicados internos, participación en Foros externos y en comunicados de nuestra dirección general, se reitera nuestro compromiso por brindar igualdad de oportunidades a todos nuestros colaboradores, así como de aumentar la inclusión de personas con discapacidad a nuestra empresa. Al cierre de 2020, contamos con 72 colaboradores con algún tipo de discapacidad:

COLABORADORES CON DISCAPACIDAD POR CATEGORÍA LABORAL

CATEGORÍA	2019		2020	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Empleados (⚡C8)	73	79.30	47	65
Profesionales (C9-C11)	12	13	20	28
Mandos medios (C12-C13)	2	2.20	2	3
Directores (⚡C14)	5	5.40	3	4
Total	92	100	72	100

COMITÉ DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nuestros objetivos en el 2019 fueron informar y sensibilizar a través de varios canales, a todos nuestros colaboradores, sobre los conceptos básicos de la inclusión de personas con discapacidad, así como darle visibilidad a su talento. En 2020 incrementamos el número de colaboradores con discapacidad y mejoramos la accesibilidad en sucursales y oficinas.

Líder regional:

MANUEL ROMO

ACCESIBILIDAD

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

ALIANZAS

Somos parte de la alianza Éntrale.org, una red de empresas mexicanas desde la que buscamos compartir nuestras prácticas de inclusión de personas con discapacidad.

ACCESIBILIDAD EN SUCURSALES 2020

	SUCURSALES	ESTACIONAMIENTO PROPIO	CAJONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	RAMPA DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Centro	204	70	81	171
Golfo Peninsular	171	32	91	148
Noroeste	308	102	99	95
Norte	138	93	90	112
Occidente	219	73	167	205
Sur	186	87	82	173
Metropolitana	168	38	22	118
Total General	1,394	495	632	1,022

ACCESIBILIDAD EN SUCURSALES 2020

	SUCURSALES	ESTACIONAMIENTO PROPIO	CAJONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	RAMPA DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Centro	6	1	3	4
Golfo Peninsular	5	2	3	2
Noroeste	4	2	1	2
Norte	6	5	3	6
Occidente	4	1	1	4
Sur	6	3	1	5
Metropolitana	26	14	11	7
Total General	57	28	23	30

5.2.5

LAS FAMILIAS IMPORTAN

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

RED FAMILIAS

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

- [Diferentes modelos familiares \(desafíos y necesidades\)](#)
- [Beneficios](#)
- [Equilibrio de vida y trabajo](#)

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

Líder global:

ERNESTO TORRES CANTÚ / KRISTINE BRADEN

Líder regional:

ALLISON SZMULEWICZ

5.3

PRÁCTICAS LABORALES

GRI: PRÁCTICAS LABORALES: 103-1, 103-2, 103-3

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



8,038

contrataciones 2020

6,058

contratos
indeterminado

1,980

contratos
determinado

36,481

PERMISOS
PARENTALES

19.6%

TASA
DE ROTACIÓN

3,913

DESVINCULACIONES
VOLUNTARIAS

5.3.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

De acuerdo con el modelo de contratación de personal y siguiendo las políticas de inclusión laboral y no discriminación, tenemos como eje clave un panel de selección compuesto por cuatro personas para entrevistar

a más de un candidato por cada vacante. De esta manera, hemos incrementado nuestras posibilidades de evaluar con mayor precisión sus habilidades. Además, contemplamos a varios candidatos por cada vacante para asegurar tener procesos de contratación basados en los méritos y realizados con justicia.

GARANTIZAMOS EL CUMPLIMIENTO DE ESTA POLÍTICA DE CARÁCTER INTERNO MEDIANTE LAS PRÁCTICAS CORPORATIVAS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

POSIBILIDADES PARA TODOS

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

SEGUIMIENTO

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

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

5.3.2

CONTRATACIONES

GRI: 401-1

Evaluamos nuestro desempeño en los procesos de contratación que realizamos en 2020:

CONTRATACIONES EN 2020 (CON CONTRATO DETERMINADO)

DIVISIÓN	MENOS DE 30 AÑOS				DE 30 A 50 AÑOS				MÁS DE 50 AÑOS			
	HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Centro	42	7.54	60	10.58	27	6.07	31	8.18	1	5.56	2	14.29
Golfo peninsular	22	3.95	23	4.06	27	6.07	18	4.75	1	5.56	2	14.29
Metropolitana	252	45.24	237	41.80	243	54.61	197	51.98	6	33.33	6	42.86
Noroeste	88	15.80	91	16.05	44	9.89	51	13.46	3	16.67	1	7.14
Norte	92	16.52	73	12.87	54	12.13	39	10.29	4	22.22	2	14.29
Occidente	45	8.08	57	10.05	30	6.74	28	7.39	2	11.11	1	7.14
Sur	16	2.87	26	4.59	20	4.49	15	3.96	1	5.56		0.00
Total (por género)	557	100	567	100	445	100	379	100	18	100	14	100
Total	1,124				824				32			

CONTRATACIONES EN 2020 (CON CONTRATO INDETERMINADO)

DIVISIÓN	MENOS DE 30 AÑOS				DE 30 A 50 AÑOS				MÁS DE 50 AÑOS			
	HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Centro	42	2.88	67	5.00	39	2.39	42	2.87	1	1.11	2	2.63
Golfo peninsular	51	3.50	84	6.27	33	2.02	50	3.42		0.00	2	2.63
Metropolitana	1050	72.07	842	62.84	1368	83.82	1164	79.56	82	91.11	63	82.89
Noroeste	33	2.26	48	3.58	24	1.47	23	1.57	1	1.11	3	3.95
Norte	126	8.65	134	10.00	72	4.41	71	4.85	6	6.67	5	6.58
Occidente	93	6.38	79	5.90	54	3.31	65	4.44		0.00	1	1.32
Sur	62	4.26	86	6.42	42	2.57	48	3.28		0.00		0.00
Total (por género)	1457	100	1340	100	1632	100	1463	100	90	100	76	100
Total	2,797				3095				166			

5.3.3

PERMISOS PARENTALES

GRI: 401-3

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

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

En 2020, otorgamos licencias parentales para nuestros colaboradores y registramos su reincorporación al trabajo de la siguiente manera:

LICENCIAS Y REINCORPORACIÓN

COLABORADORES QUE:	NÚMERO*
Tuvieron derecho a una licencia por maternidad o adopción.	36,481
Ejercieron su derecho a la licencia por maternidad o adopción.	536
Ejercieron su derecho a la licencia por maternidad o adopción y después de la fecha de reincorporación permanecieron en la organización un mínimo de 12 meses.	509
Se reincorporaron al trabajo después de finalizar su licencia por maternidad o adopción.	534
Tasa de retorno al trabajo	99.63%
Tasa de retención	94.96%

* Para el cálculo de reincorporación de 2020, consideramos al personal que continúa activo.

A partir del 1 de enero de 2020, la licencia por paternidad/adopción es de cuatro semanas con goce de sueldo, aplica para todos los colaboradores de Citibanamex y empresas filiales. En el caso de adopción la licencia para el rol de cuidador primario corresponde a seis semanas.

NÚMERO DE COLABORADORES QUE:	2018		2019		2020	
	M	H	M	H	M	H
Ejercieron su derecho a baja por maternidad, paternidad o adopción.	432	2	454	0	309	227
Se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, paternidad o adopción y conservaron su empleo pasados 12 meses desde su reincorporación.	379	2	319	0	308	226

En 2019 no se contabilizaron los colaboradores que en 2019 ejercieron licencia de paternidad.

5.3.4

GESTIÓN DE TALENTO: RETENCIÓN Y PROMOCIÓN

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

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

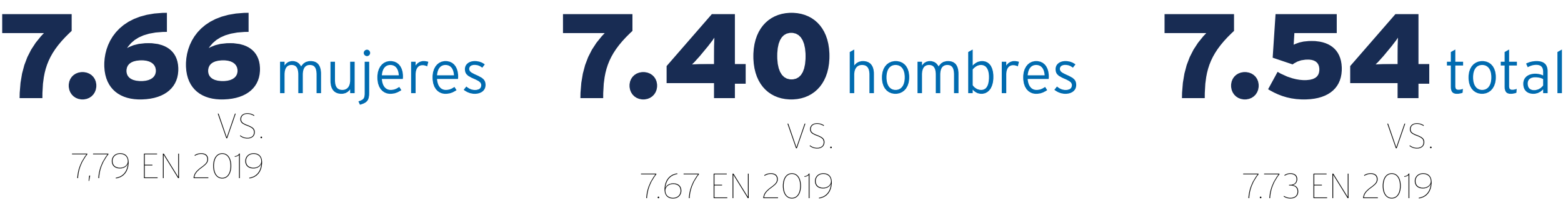
COMO UN PILAR DE LA ESTRATEGIA
PARA RETENER A NUESTROS
COLABORADORES MÁS VALIOSOS,
TENEMOS POLÍTICAS DE BECAS,
PROMOCIONES E INCREMENTOS
ESTRECHAMENTE LIGADAS CON LA
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

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

NÚMERO DE COLABORADORES POR SU ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

AÑOS	2019	2020
Hasta 1	2917	3274
De 1 a 2	4509	5687
De 2 a 5	12622	11167
De 6 a 10	6934	7364
De 11 a 15	3129	3065
De 16 a 20	1984	1721
De 21 a 30	3049	2934
De 31 a 40	789	890
Más de 40	2	6
Total	35935	36108

ANTIGÜEDAD MEDIA EN LA EMPRESA POR GÉNERO EN 2020



5.3.5

ROTACIÓN

GRI: 401-1

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

TASA DE ROTACIÓN Y BAJAS TOTALES

DIVISIÓN	2019	2020
Centro	22.4%	12.4%
Golfo peninsular	19.1%	11.8%
Metropolitana	21.4%	22.3%
Noroeste	28.1%	17.7%
Norte	29.9%	18.0%
Occidente	22%	14.4%
Sur	23.9%	14.3%
Total	21.4%	19.6%



5.3.6 DESVINCULACIONES

Llevamos a cabo las desvinculaciones voluntarias e involuntarias en condiciones superiores a las de ley. Además, por conducto de un tercero, brindamos el servicio de reubicación laboral al 100% de los colaboradores desvinculados, para apoyarlos en su capacitación y búsqueda de empleo. Por división regional, edad y género, presentamos el balance 2020 de las desvinculaciones realizadas:

NÚMERO DE DESVINCULACIONES VOLUNTARIAS (CON CONTRATO INDETERMINADO)

DIVISIÓN	MENOS DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Centro	45	27	46	40	6	19
Golfo peninsular	31	19	40	36	6	14
Metropolitana	408	533	682	804	147	155
Noroeste	42	24	56	33	8	11
Norte	75	81	79	57	19	27
Occidente	40	42	51	48	11	18
Sur	38	29	38	22	4	2
Total (por género)	679	755	992	1040	201	246
Total		1,434		2,032		447

NÚMERO DE DESVINCULACIONES INVOLUNTARIAS (CON CONTRATO INDETERMINADO)

DIVISIÓN	MENOS DE 30 AÑOS		DE 30 A 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Centro	12	13	53	33	2	2
Golfo peninsular	17	10	76	70	3	
Metropolitana	96	159	400	508	50	57
Noroeste	31	19	64	45	5	2
Norte	44	49	73	65	6	8
Occidente	25	45	67	55	10	4
Sur	24	24	76	62	1	6
Total (por género)	249	319	809	838	77	79
Total		568		1,647		156

5.3.7

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

GRI: 404-3

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

Conformamos nuestro proceso con los siguientes pasos:

a) Autoevaluación:

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

b) Evaluación integral:

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

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

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

d) Scorecards de los covered employees:

Para cada colaborador se lleva a cabo una evaluación del scorecard definido en el primer trimestre del año, el cual contiene los aspectos a considerar para la evaluación del desempeño en función de sus responsabilidades dentro de la institución. Dicho scorecard se registra en el Sistema de Evaluación del Desempeño Institucional, conocido como Workday.

- e) **Reporte de compensación variable “bono o incentivo”:**
- Para la asignación de la compensación variable (bono o incentivo) a los colaboradores sujetos al sistema de remuneración, por conducto de nuestra área de Recursos Humanos, integramos un reporte que incluye los aspectos analizados para cada asignación. En este reporte consideramos:
 - El desempeño del Grupo Financiero Banamex
 - La evaluación de los elementos considerados en el scorecard del colaborador sujeto al sistema
 - El desempeño individual ajustado por riesgo
 - La evaluación de los controladores de función respecto al comportamiento hacia el riesgo del colaborador sujeto al sistema
- Una vez evaluados, les presentamos a nuestros colaboradores un desglose detallado de cada uno de los aspectos calificados, así como el porcentaje de incremento o decremento. Respaldamos cada evaluación en el área de Recursos Humanos, para hacerla auditable y accesible.

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

FORTALECIMIENTO EN LA CULTURA DE AUTOGESTIÓN, ASÍ COMO UN IMPACTO EN LA GESTIÓN MÁS EFECTIVA DEL PROCESO CON ENFOQUE A RESULTADOS.

En 2020 realizamos el siguiente número de evaluaciones conforme al proceso descrito anteriormente:

NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

CATEGORÍA	2019	2020
Empleados (÷C8)	17,611	17672
Profesionales (C9-C11)	9,860	10,393
Mandos medios (C12-C13)	3,930	4,415
Directores (÷C14)	831	1,023
Total	32,232	33,503

NÚMERO DE COLABORADORES EVALUADOS POR GÉNERO

GÉNERO	2018	2019	2020
Hombres	16,878	15,512	16,048
Mujeres	17,875	16,720	17,455
Total	34,753	32,232	33,503

Como uno de los mayores logros en la evaluación del desempeño, destacamos la responsabilidad de los colaboradores y gerentes para cumplir con las diferentes etapas del proceso, ya que, a pesar de los diferentes retos y cambios de la organización, obtuvimos un resultado de cumplimiento mayor al de 2019.

Adicionalmente, hemos identificado un impacto positivo a partir de la migración del sistema Global Talent & Performance Management (GTMS) a Workday, ya que podemos enfocar la gestión en temas más estratégicos y permitir al gerente una mayor autogestión de sus colaboradores.

Como cada año, compartimos la información sobre los cambios en nuestros resultados. Con un aumento porcentual en las cifras de cumplimiento, en comparación con 2019, vemos un fortalecimiento en la cultura de autogestión, así como un impacto en la gestión más efectiva del proceso con enfoque a resultados.

5.4

COMPENSACIONES

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

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

La compensación variable se compone a partir de los siguientes aspectos:

a) Bonos por desempeño:

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

b) Planes de incentivos:

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

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

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

La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en México, donde se llevan a cabo operaciones significativas para el Grupo Financiero Citibanamex, con la retribución total anual media de toda la plantilla, es de 101:1.

5.5

PRESTACIONES Y BENEFICIOS

GRI 401-2, 201-3

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

- Pago de cuotas al IMSS
- Seguro de atención médica
- Seguros de vida, automóvil, hogar y defunciones con costo y condiciones preferenciales para el colaborador y descuento vía nomina, extensivo a familiares directos
- Seguro de vida para el personal activo con suma asegurada de la cobertura básica y beneficios adicionales
- Préstamos y Créditos en condiciones y tasas preferenciales.
- Seguro de liberación de adeudos de préstamos otorgados, como prestación en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente
- Plan de Retiro, de acuerdo con las políticas vigentes
- Servicio Médico, de acuerdo con las políticas vigentes
- Otras prestaciones y beneficios otorgados al personal de Citibanamex

PARA CONOCER MÁS SOBRE LOS BENEFICIOS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN, CONSULTAR EL INFORME DE COMPROMISO SOCIAL, CIUDADANÍA CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD DE CITIBANAMEX 2016, EN EL CUAL SE DETALLA CADA PLAN.

[HTTPS://WWW.BANAMEX.COM/COMPROMISO-SOCIAL/INFORMES-DE-COMPROMISO-SOCIAL-CIUDADANIA-CORPORATIVA.HTML](https://www.banamex.com/compromiso-social/informes-de-compromiso-social-ciudadania-corporativa.html)

PLANES DE RETIRO Y PENSIÓN*



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

Con respecto al rubro CD, la aportación de los colaboradores a finales de diciembre 2020 fue del 6%. Esta parte de los planes de retiro y pensión está integrada hasta por el 8% del sueldo base del colaborador, a lo que se le realiza un match de \$0.50 por cada \$1.00 que el colaborador destine para tal fin.

* Planes de retiro y pensión vigentes al 31 de diciembre de 2020

5.6

DESARROLLO PROFESIONAL

GRI: CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL: 103-1, 103-2, 103-3
404-1, 404-2, 404-3

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

2,090,721
40,948
colaboradores
horas de
capacitación

720

EGRESADOS
LICENCIATURA DE
ADMINISTRACIÓN

187

EGRESADOS
ESPECIALIDAD DE
INNOVACIÓN

659

CERTIFICADOS

5.6.1CAPACITACIÓN

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

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

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

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

CATEGORÍAS	2019			2020		
	COLABORADORES	HORAS	MEDIA	COLABORADORES	HORAS	MEDIA
Empleados (+C8)	26,346	2,044,018	78	23,192	997,653	43
Profesionales (C9-C11)	11,799	725,572	61	12,104	690,826	57
Mandos medios (C12-C13)	4,296	317,379	74	4,675	359,266	77
Directores (+C14)	949	66,306	70	977	42,976	44
Total	43,390	3,153,275	73	40,948	2,090,721	51

MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	2018			2019			2020		
	COLABORADORES	HORAS	MEDIA	COLABORADORES	HORAS	MEDIA	COLABORADORES	HORAS	MEDIA
Hombres	21,627	926,958	43	21,011	1,463,900	70	19,864	996,746	50
Mujeres	20,785	871,042	42	22,067	1,671,019	76	21,084	1,098,702	52
Total	42,412	1,798,000	42	43,078	3,134,919	73	40,948	2,095,448	51

PATHWAYS TO PROGRESS

Adicionalmente, la iniciativa global *Pathways to Progress*, tiene un enfoque incluyente y alternativas para fortalecer el desarrollo profesional de todos los colaboradores. Este programa tiene dos modalidades:

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

OTROS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

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

Hemos establecido la siguiente clasificación para dichos programas:

- Funcionales
- Institucionales
- Liderazgo
- Soft skills
- Talento
- Cultura
- Diversidad

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

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

5.6.2

DESARROLLO DE TALENTO Y CAPACITACIÓN PARA EL LIDERAZGO

Contamos con un proceso corporativo interno para identificar, desarrollar, impulsar y fortalecer a nuestros colaboradores de alto potencial. Complementamos esta iniciativa con una evaluación de talento, mediante un proceso formal de apreciación ejecutado por los gerentes de cada área, con el objetivo de identificar los talentos a desarrollar en cada equipo de trabajo.

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

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

LIDERAZGO

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

UNIVERSIDAD BANAMEX

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

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

Tenemos una alianza con Universidad Tecmilenio con el objetivo de fomentar la transformación digital por medio de modelos de educación flexible y de corta duración, 100% online con contenidos actuales que permitan desarrollar las habilidades requeridas por la organización.

Al cierre de 2020 hemos alcanzado los siguientes resultados:

NÚMERO DE ALUMNOS INSCRITOS Y EGRESADOS POR PROGRAMA

CICLO ESCOLAR / PROGRAMAS ACADÉMICOS	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN	ESPECIALIDAD EN INNOVACIÓN	CERTIFICADOS	CURSOS	TOTAL
2019 septiembre - diciembre (Inscritos)	387	207	203	0	797
2020 enero - abril (inscritos)	327	168	123	36	654
2020 mayo - agosto (inscritos)	257	66	211	123	657
2020 septiembre- diciembre (inscritos)	239	11	456	291	997
2019 septiembre - diciembre (aprobados)	327	168	96	0	591
2020 enero - abril (aprobados)	257	130	79	30	496
2020 mayo - agosto (aprobados)	239	46	181	110	576
2020 septiembre-diciembre (aprobados)	224	11	399	282	916

5.7

CULTURA ORGANIZACIONAL

GRI: CULTURA ORGANIZACIONAL: 103-1, 103-2, 103-3

Hemos implementado acciones enfocadas en mantener y fortalecer las competencias de valor para nuestros colaboradores, como el pensamiento innovador y el liderazgo.

Nuestra cultura ha evolucionado desde hace 136 años de la mano de los cambios del país y de su entorno internacional, impulsando el crecimiento y el progreso de México y sirviendo a nuestros clientes para que hagan realidad sus proyectos. Sabemos que este proceso sigue su marcha y que la cultura se construye y se reconstruye continuamente, que está presente en todo momento y es vivida por las personas que conforman nuestra institución; somos un equipo con un mismo objetivo.

Contamos con el área de Cultura Organizacional como vehículo encargada de modelar intencionalmente la cultura dentro de la institución para brindar la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes. A través de la cultura alineamos las prioridades del negocio a los esfuerzos globales y basados en nuestros estándares de liderazgo y sus principales comportamientos buscamos alcanzar nuestra misión y visión.

Como parte de las estrategias para promover la cultura ética y un buen ambiente laboral, tenemos las siguientes iniciativas:

a) La ética nos distingue:

Tenemos como objetivo capacitar a todos los colaboradores para impulsar una conducta ética constante en todas las interacciones con nuestros clientes. Asimismo, ofrecemos herramientas útiles para manejar los dilemas éticos de acuerdo con nuestra misión y visión. Durante 2020, capacitamos a más de 30,000 colaboradores.

b) La estrategia #Todobien:

Tenemos por objetivo implementar lineamientos y reforzar mejores prácticas para facilitar el balance de vida en los colaboradores de Citibanamex con la finalidad de gestionar adecuadamente la jornada de trabajo (respetando horarios, vacaciones, horarios de reuniones, de comida).

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

c) El valor de las diferencias:

Tenemos por objetivo promover la inclusión y la diversidad; sin importar las diferencias, llevamos a cabo actividades para que todos los colaboradores conozcan el valor de distintas perspectivas.

d) Voice of Employee (VOE):

Nos es sumamente importante conocer la voz de nuestros colaboradores para mejorar el clima laboral con el fin de crear un ambiente de trabajo diverso e incluyente donde se implementen acciones de mejora para proteger y mantener la salud de nuestros colaboradores y sus familias, así como de nuestros clientes; para ser más eficientes, enfocados y resilientes en nuestro trabajo, pero sobre todo para alcanzar un balance de vida y trabajo en beneficio los colaboradores.

A través de la encuesta las áreas y equipos pueden identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad para implementar acciones de mejora en los diferentes componentes que integran el clima organizacional.

PROYECTOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	PERIODO	BENEFICIOS
Transformación Cultural Citibanamex	Desarrollo de la estrategia de transformación cultural enfocada en generar experiencias extraordinarias en donde el cliente y colaborador están al centro de todo	2020 a la fecha	Más de 36,000 colaboradores beneficiados.
Estrategia Ethical Fitness	Fomentar un entorno donde el empleado se sienta cómodo y seguro sobre dilemas éticos para afrontar situaciones difíciles y escalando oportuna y efectivamente.	Enero a diciembre 2020	Durante el año se lanzaron diversos trainings para los colaboradores en torno a nuestra cultura ética, durante 2020, se capacitó a más de 30,000 colaboradores.
Estrategia #Todobien	Estrategia en torno al bienestar del colaborador, a crear una cultura de balance de vida -trabajo a través de tips y sugerencias para ser más efectivos	Mayo 2020 a la fecha	Desde mayo cada viernes se ha lanzado un boletín con tips / sugerencias / artículos en torno al bienestar del colaborador, esto con la finalidad de que los colaboradores cuenten con mejores herramientas para ser más productivos y mejorar su balance de vida - trabajo.
“Pingo Laboral virtual”	Actividad recreativa para los hijos de los colaboradores a través de diversas actividades interactivas.	Julio - agosto 2020	Se ofreció un espacio para los hijos de los colaboradores donde se inscribieron alrededor de 600 niños en las diversas actividades y sesiones que se tuvieron. Con la finalidad de compartir un espacio entre los colaboradores y sus hijos.
“Cocinando con Citibanamex”	Actividad recreativa en conjunto con los Chefs del Banco donde se comparte un espacio con la familia para aprender nuevas recetas y así cocinar en familia o de la mano de alguien de Dirección.	Julio a diciembre 2020	Se realizaron tres temporadas de 5 - 6 sesiones cada una durante los viernes, donde se tuvo la oportunidad de conocer recetas tradicionales de la mano de los chefs, así como en compañía de nuestros directores y CEO.
Encuesta VOE 2020 (La Voz del empleado)	Encuesta sobre el clima organizacional a los colaboradores.	Julio a septiembre 2020	Encuesta anual para medir y poder crear estrategias sobre el clima organizacional.
El valor de las diferencias (Diversidad e inclusión)	tiene por objetivo promover la inclusión a los diferentes grupos enfocados a cualquier diferencia, llevando a cabo diferentes actividades para todos los colaboradores de Citibanamex.	2020 a la fecha	Durante el año se lanzaron diversas actividades para los colaboradores en torno a nuestra cultura Diversidad e inclusión, durante 2020.

TALLERES DE CULTURA ORGANIZACIONAL

TALLER	OBJETIVO	HORAS		2018	2019	2020
La Fuerza de Ser Uno (LFS1)	Promover una cultura de alto desempeño saludable, mediante el uso de herramientas que generen responsabilidad integral, trabajo colaborativo y un manejo asertivo del cambio para brindar la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes internos y externos.	8	Participantes	2,685	1,880	60
			Talleres realizados	121	95	3
Insights	Mejorar la comunicación, la colaboración y la eficacia del equipo, a partir de la comprensión de los diferentes estilos de comportamiento.	4	Participantes	1,029	114	0
			Talleres	41	5	0
Ser Responsable (SR)	Promover la consciencia y el valor de la responsabilidad integral en el desarrollo personal y laboral.	4	Participantes	281	184	0
			Talleres	15	7	0
Ser un Equipo (SUE)	Mejorar la colaboración, la comunicación y la efectividad del equipo, por medio de comportamientos concretos y un diálogo común.	4	Participantes	0	62	0
			Talleres	0	4	0
Ser Nuestro Futuro (SNF)	Mejorar la activación personal, la actitud y la apertura hacia nuevas ideas y realidades dirigidas a la curiosidad, innovación, eficacia y visión hacia el futuro.	4	Participantes	14	109	0
			Talleres	1	4	0
Mejorando la experiencia del colaborador	Proporcionar herramientas para impulsar el desarrollo personal y laboral.	4	Participantes	90	57	0
			Talleres	4	1	0
Liderazgo	Reconocer habilidades de liderazgo para promover el trabajo en equipo.	4	Participantes	166	0	22
			Talleres	5	0	4
Riesgo	Identificar la importancia y tipos de riesgos que hay en el negocio.	4	Participantes	35	0	0
			Talleres	1	0	0
			Total participantes	4,300	2,406	82
			Total talleres	162	103	7

5.8

SALUD Y BIENESTAR

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

5.8.1

PROGRAMA DE ATENCIÓN A COLABORADORES BE WELL

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

a) Asesoría telefónica:

Ofrecemos a los colaboradores orientación telefónicaa profesional en caso de que enfrenten una situación que los afecte negativamente, sea emocional o de cualquier otro tipo.

b) Asesoría cara a cara:

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

c) Asesoría telefónica emocional:

Ofrecemos atención psicológica vía telefónica, para ello, coordinamos periódicamente una cita con el colaborador para que trabaje el problema siempre con el mismo consultor, sin necesidad de desplazarse a otro lugar.

d) Servicios de información del día a día:

Atendemos cuestiones relacionadas con trámites, requisitos o información sobre instituciones psicológicas, de educación, familiares, entre otras.

Además, ofrecemos orientación relacionada con aspectos legales y financieros. Más allá de informar sobre cuáles son estos recursos, damos una mayor guía según el caso, con respecto al lugar, los plazos, los costos y hasta la documentación necesaria para acceder a ellos.

e) Apoyo a líderes:

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

f) Wellness coaching:

Asignamos a un profesional para guiar a nuestros colaboradores en el proceso de construir y cumplir sus metas de bienestar, en temas como alimentación, actividad física, manejo del estrés, hábitos de sueño, consumo de tabaco, entre otros. Gracias al acompañamiento, la motivación, los recursos y las fortalezas de cada colaborador asistido, contamos con varias historias de éxito.

g) Asesoría alimentaria:

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

5.8.2

PROGRAMA GLOBAL LIVE WELL AT CITI

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

a) **Citi Fitness Challenge:**

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

b) **Find Your Balance:**

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

c) **Live Heart Healthy:**

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

d) **Tobacco Free:**

Desde hace tres años somos una compañía libre de tabaco, por ello, durante el mes de mayo reforzamos los apoyos de Wellness Coaching para apoyar a los colaboradores que lo necesiten a dejar este hábito. Como parte de esta campaña de sensibilización ofrecemos pláticas para incentivar el cambio de hábitos mediante el acercamiento de las herramientas disponibles en el Programa de apoyo a empleados (PAE) y el área de Servicio Médico.

e) **Minds at Citi:**

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

f) **Financial Wellness:**

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

5.8.3

INICIATIVAS NACIONALES

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

a) *Gympass:*

Tenemos disponible una plataforma para acceder a una red de más de 3,000 centros de actividad física en todo el país.

b) Programa de actividades fitness y culturales:

En todo el territorio nacional, ofrecemos clases de 25 disciplinas sin costo para los colaboradores. Tenemos la intención de combatir el sedentarismo y promover la realización de actividades artísticas.

c) Campaña de vacunación contra la influenza:

Durante la época de otoño realizamos la vacunación gratuita entre nuestros colaboradores considerados población de riesgo, con el fin de prevenir las enfermedades respiratorias y limitar el contagio.

5.8.4

WORKPLACE WELLNESS COUNCIL

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

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

RECONOCIMIENTOS DE WORKPLACE WELLNESS COUNCIL

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

5.9

VOLUNTARIADO

Durante 2020, mediante el área de Voluntariado, impulsamos la participación de nuestros colaboradores y sus familias en diversas acciones para el beneficio social y ambiental.

Como uno de los objetivos primordiales de este programa está el que los colaboradores desarrollen habilidades y adquieran nuevos aprendizajes. Para ello, les proporcionamos las herramientas necesarias, los capacitamos en diversos temas y los conectamos con diversas organizaciones para el desarrollo de distintas actividades.



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

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

Con ello, buscamos impulsar el entusiasmo de nuestros colaboradores para generar una cultura de ayuda, aprovechando de otra forma su talento y profesionalismo.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

ACTIVIDADES	2018	2019	2020
Participaciones voluntarias	22,778	24,846	6,760
Eventos de voluntariado en el país	124	226	137
Organizaciones apoyadas	77	66	88

Utilizamos la plataforma Benevit, la cual fue diseñada con la intención de darle valor agregado a las horas de voluntariado que reúnen los colaboradores. Los colaboradores con más experiencia y práctica conforman un grupo de líderes que impulsan las actividades de voluntariado. Entre más participaciones tenga un colaborador, tendrá más oportunidad de participar en nuevas actividades de voluntariado a nivel nacional e internacional, además de obtener otros beneficios.

Cada hora de voluntariado, dependiendo del programa, tiene un equivalente en puntos que permiten acceder a diferentes categorías por colores. Los voluntarios son distinguidos con playeras del color de la categoría a la que pertenecen de acuerdo con su puntaje, que corresponde a las horas invertidas y su nivel de capacitación. Cada vez que los voluntarios ascienden a una nueva categoría tendrán la oportunidad de participar en talleres diseñados exclusivamente para ellos.

ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	VOLUNTARIOS
Día de la Tierra	Acciones para la conservación y protección del ambiente.	339
Educación financiera	Impulso al desarrollo social por medio de talleres de educación financiera.	103
Salud	Acciones que tienen un impacto directo en la salud de los beneficiarios, como donación de sangre y de medicamentos.	9
<i>Pathways to Progress</i>	Apoyo a la empleabilidad en jóvenes de 16 a 24 años a través de mentorías.	278
Otros	Trabajo voluntario en organizaciones de la sociedad civil.	816

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

a) Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal:

Se ofrecieron actividades virtuales en Instituciones de Asistencia Privada.

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

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

c) Coordinación del Medio Ambiente del Estado de México:

Se contó con capacitaciones, recorridos, conferencias y talleres virtuales para los voluntarios.

DÍA GLOBAL POR LA COMUNIDAD

Durante abril, mayo y junio realizamos acciones de beneficio social y ambiental en celebración del Día Global por la Comunidad. Contamos con la participación de 5,215 colaboradores.

Con ello alcanzamos resultados importantes:

- Recaudamos 161.3 toneladas de alimentos para beneficiar a más de 1 millón de personas a nivel nacional en colaboración con la Asociación de Bancos de Alimentos de México.
- Logramos apadrinar a través de donativos la compra de despensas para beneficiar a 200 familias.
- Llevamos a cabo mentorías y acompañamiento digital a jóvenes. Acumulando más de 800 horas en colaboración con los programas Jóvenes de Excelencia y Pathways to Progress.



06

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



GRI: COMPROMISO SOCIAL: 103- 1, 103-2, 103-3, 102-6, 413-1, 413-2



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

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

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

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

PRINCIPIO 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

GRI: COMPROMISO SOCIAL: 103-1, 103-2, 103-3, 102-6, 413-1, 413-2

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

META ODS 10.2

DE AQUÍ A 2030, POTENCIAR Y PROMOVER LA INCLUSIÓN SOCIAL, ECONÓMICA Y POLÍTICA DE TODAS LAS PERSONAS, INDEPENDIENTEMENTE DE SU EDAD, SEXO, DISCAPACIDAD, RAZA, ETNIA, ORIGEN, RELIGIÓN O SITUACIÓN ECONÓMICA U OTRA CONDICIÓN.

META ODS 17.17

FOMENTAR Y PROMOVER LA CONSTITUCIÓN DE ALIANZAS EFICACES EN LAS ESFERAS PÚBLICA, PÚBLICO- PRIVADA Y DE LA SOCIEDAD CIVIL, APROVECHANDO LA EXPERIENCIA Y LAS ESTRATEGIAS DE OBTENCIÓN DE RECURSOS DE LAS ALIANZAS.

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

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

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

- [Fomento Cultural Citibanamex, A. C.](#)
- [Fomento Social Citibanamex, A. C.](#)
- [Fomento Ecológico Citibanamex, A. C.](#)
- [Educación Financiera](#)
- [Banca Sostenible](#)
- [Patrimonio Artístico](#)
- [Archivo Histórico](#)
- [Voluntariado](#)



COMPROMISO CON MÉXICO

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

CUATRO EJES DE ACCIÓN



Creemos en el desarrollo económico de las personas para lograr el progreso de México, pues al impulsar la educación, oportunidades laborales y servicios de salud más incluyentes, tendremos un país próspero y con más movilidad. Asimismo, reconocemos en esto un efecto inmediato en la participación en el cuidado ambiental y del patrimonio cultural.

Somos reconocidos como el Banco más comprometido con México ya que cada año realizamos inversiones destacadas en proyectos sociales para atender las problemáticas de los grupos vulnerables:

ACCIONES DE COMPROMISO SOCIAL

RUBRO	2019	2020
Millones de beneficiarios	3.4	>4.0
Aliados	>420	>308
Donativos	292.5	280.6
Patrocinios con causa	33.5	24.8
Inversión de áreas de Compromiso Social	238.9	195
Total de inversión social Citibanamex	564.9	500.43

6.1

GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA DE COMPROMISO SOCIAL

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

6.1.1 GOBERNANZA

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

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

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

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

INTEGRACIÓN DE CONSEJOS DIRECTIVOS

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

A continuación, mostramos la integración de los Consejos Directivos durante el periodo que reportado:

CONSEJO DIRECTIVO DE LOS FOMENTOS AL CIERRE DE 2020

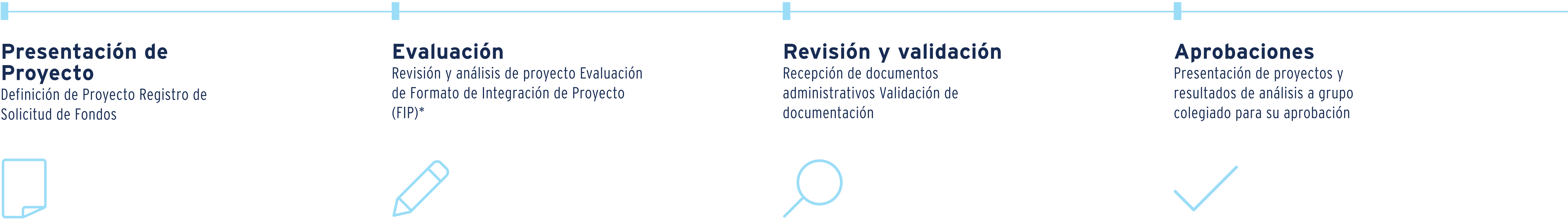
INTEGRANTE DEL CONSEJO DIRECTIVO	CARGO	FOMENTO CULTURAL CITIBANAMEX, A.C.	FOMENTO SOCIAL CITIBANAMEX, A.C.	FOMENTO ECOLÓGICO CITIBANAMEX, A.C.
Alberto Gómez Alcalá	Presidente	✓	✓	✓
Miguel Carrera Compeán	Vocal	✓	✓	✓
Jose María Castro López	Vocal	✓	✓	✓
Daniel Alonso Garduño Gutiérrez	Vocal	✓	✓	✓
Catalina Herrera Roca	Vocal	✓	✓	✓
Karen Valencia Wright	Vocal	✓	✓	✓
Andrés Albo Márquez	Vocal	✓	✓	✓
Ricardo Alejandro Gutiérrez Mendoza	Secretario No Miembro	✓	✓	✓
Heidy Rosalina Muñoz González	Pro Secretaria No Miembro	✓	✓	✓
María Cándida Fernández Baños	Directora	✓		
Ana Vanessa González Deister	Directora		✓	✓

6.1.2

TRANSPARENCIA

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

PROCESO ENTREGA DE RECURSOS



* Requisito solo para donativos de Fomentos

EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

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

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

En todo el país, entre las áreas de Fomento Cultural Citibanamex, A. C., Fomento Social Citibanamex, A. C., Fomento Ecológico Citibanamex, A. C., Voluntariado y Educación Financiera en 2020 abarcamos las 32 entidades federativas con alguna acción o proyecto (alcance de 100 %) y llegamos a más de 180 municipios.

Para elegir a los beneficiarios con la aportación de recursos, evaluamos de manera inicial a partir del siguiente proceso:

a) Análisis preliminar:

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

b) Retroalimentación:

Con base en la revisión preliminar damos retroalimentación con respecto a las áreas de oportunidad del proyecto de acuerdo con su planteamiento, congruencia y claridad. En 2020, cumplimos el objetivo de fortalecer al 100% de los proyectos evaluados.

c) Dictaminación:

Una vez que las recomendaciones han sido integradas al proyecto, lo evaluamos de nuevo para obtener los resultados finales y generar el dictamen de evaluación.

d) Checker:

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

En nuestra metodología, contamos con una herramienta útil para concentrar la información en grandes volúmenes. Asimismo, empleamos dos ejes de análisis y tipos de insumos: cuantitativo y cualitativo. Como resultado, obtenemos el cálculo del retorno e impacto social de los proyectos y creamos un parámetro de análisis para mejorar los resultados de las acciones y aportaciones.

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

Derivado del proceso de evaluación, durante 2020 presentamos y evaluamos un total de 99 proyectos y concluimos el proceso en 74 de ellos:

EVALUACIÓN

	2019	2020
Proyectos evaluados	264	99
Proyectos apoyados*	162	74
Porcentaje de aprobación	61.36	74.75
Formulación del proyecto	2.00	87%
Nivel de impacto (%)	79	Nivel 1 - Productos y servicios - 62% Nivel 2 - Desarrollo - 38% Nivel 3 - Transformación - 0%

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

APROBACIÓN

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

COMPROBACIÓN

Al finalizar la ejecución del proyecto, verificamos que los recursos otorgados del donativo efectivamente sean utilizados en las actividades programadas. Durante 2020, se realizaron las validaciones de 86 proyectos, que habían finalizado su ejecución en años anteriores.

SEGUIMIENTO

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

Adicionalmente, con el fin de seguir fortaleciendo la medición de impacto social, en 2020 iniciamos un ejercicio de análisis de la gestión de impacto de cada una de sus áreas con el fin de identificar buenas prácticas así como las áreas de oportunidad.

6.2

PROGRAMAS PARA LA COMUNIDAD

6.2.1

EDUCACIÓN FINANCIERA

GRI: INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA: 103-1, 103-2, 103-3 FS16

En 2004 fuimos pioneros al lanzar el primer programa de educación financiera en México, el cual promueve una cultura económica y financiera que contribuye a propiciar mejoras en la calidad de vida de las personas, familias y comunidades.

Desde entonces, hemos sido testigos del creciente interés en el tema por parte de instituciones públicas, privadas y sociales.

META ODS

8.10

FORTALECER LA CAPACIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS NACIONALES PARA FOMENTAR Y AMPLIAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS, FINANCIEROS Y DE SEGUROS PARA TODOS.

Programa de Educación Financiera

493,989
personas
beneficiadas

\$19.9
millones de pesos

403,067

Visitantes en
plataforma digital

8,101

Jóvenes inscritos
en programa
"SABER T
PRODUCTIVO"

1,863

atendidos en
"SABER DECIDIR
CUENTA"

Desde el inicio del programa pusimos a disposición de nuestros clientes y de la comunidad el conocimiento y la experiencia de Citibanamex, así como los aprendizajes de nuestros colaboradores para ofrecer a todas las personas la oportunidad de conocer más sobre el manejo de su dinero y sus recursos personales y familiares. Este propósito se ha podido cumplir gracias al trabajo colaborativo con instituciones del sector público, privado y social.

A continuación, mostramos los resultados del periodo que reportamos:

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

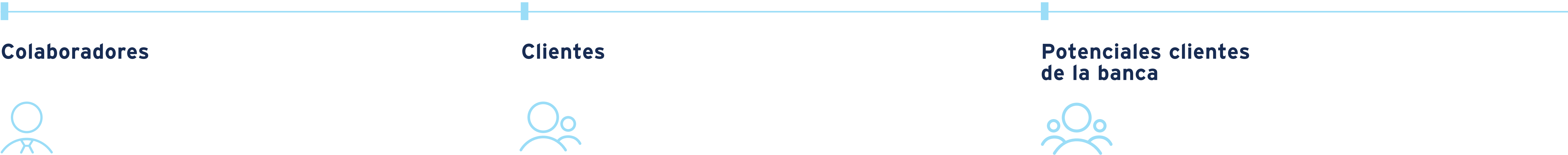
CAUSAS 2004-2016	CAUSAS 2017-EN ADELANTE	2020	
		PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)*
Desarrollo de competencias para lograr la optimización de los recursos de niñas, niños, jóvenes y adultos.	Desarrollo y fortalecimiento de competencias en las personas para generar, administrar y optimizar sus recursos económicos, con el fin de mejorar su calidad de vida y fomentar una inclusión financiera responsable.	493,989	\$19,967,770
Desarrollo de competencias para la toma de decisiones económicas y financieras en las micro, pequeñas y medianas empresas.			
Desarrollo de competencias para el manejo de recursos de las organizaciones de la sociedad civil.			

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

2020 REPRESENTÓ UN AÑO MUY PARTICULAR PARA EL MUNDO ENTERO, POR ELLO, TRANSFORMAMOS BUENA PARTE DE NUESTRA OPERACIÓN PARA CONTINUAR OFRECIENDO EDUCACIÓN DE CALIDAD QUE ABONE A TOMAR MEJORES DECISIONES EN MATERIA DE FINANZAS PERSONALES Y FAMILIARES AÚN EN TIEMPOS COMPLICADOS.

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

CENTRAMOS NUESTROS ESFUERZOS EN TRES GRUPOS DE ATENCIÓN



Para fundamentar nuestro quehacer tenemos la convicción de lograr una educación de acceso universal, de calidad y enfocada en el desarrollo de competencias para la vida.

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

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

PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Tenemos el compromiso de promover la educación económica y financiera como parte natural de nuestro quehacer desde la fundación del programa, además de brindar herramientas educativas y financieras para una mejor toma de decisiones. Por más de 16 años, nos hemos caracterizado por el valor educativo que ofrecemos, complementado con la promoción de una inclusión financiera responsable con la clara intención de brindar acceso para todos a los beneficios que ofrecemos en la banca como: el ahorro formal, los créditos para consolidar el patrimonio, los seguros para protección ante imprevistos y las inversiones para ayudar a acrecentar los recursos.

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

HEMOS CONFORMADO UNA
INDISPENSABLE RED DE
CAPACITADORES EN ALIANZA CON
DIVERSAS INSTITUCIONES PARA
LOGRAR UNA COBERTURA NACIONAL

META ODS

9.3

AUMENTAR EL ACCESO DE LAS PEQUEÑAS INDUSTRIAS Y OTRAS EMPRESAS, PARTICULARMENTE EN LOS PAÍSES EN DESARROLLO, A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, INCLUIDOS CRÉDITOS ASEQUIBLES, Y SU INTEGRACIÓN EN LAS CADENAS DE VALOR Y LOS MERCADOS.

META ODS

10.2

DE AQUÍ A 2030, POTENCIAR Y PROMOVER LA INCLUSIÓN SOCIAL, ECONÓMICA Y POLÍTICA DE TODAS LAS PERSONAS, INDEPENDIENTEMENTE DE SU EDAD, SEXO, DISCAPACIDAD, RAZA, ETNIA, ORIGEN, RELIGIÓN O SITUACIÓN ECONÓMICA U OTRA CONDICIÓN.

A continuación, destacamos las siguientes actividades que desarrollamos en 2020:

a) Sitio de Educación Financiera:

En la segunda mitad del 2019, lanzamos una plataforma digital para enseñar a nuestros clientes y clientes potenciales cómo aprovechar los productos y servicios que ofrecemos. Como objetivo primordial, queremos proporcionar información corta y práctica sobre los productos y servicios bancarios. Al cierre del año, registramos más de 400,000 visitas al sitio:

PLATAFORMA DIGITAL

	2020
Visitas totales	403,067
Visitantes nuevos	60 %
Visitantes recurrentes	40 %
Te invitamos a visitar el sitio https://www.banamex.com/sitios/educacion-financiera/	

b) Saber T productivo cuenta para ser dueño de tu futuro:

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

En 2020 beneficiamos a más de 8,000 estudiantes:

SABER T PRODUCTIVO CUENTA PARA SER DUEÑO DE TU FUTURO

	2019	2020
Jóvenes inscritos al programa	7,000	8,101
Talleres impartidos	1	1

c) Saber decidir cuenta para el bienestar de mi familia:

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

Durante 2020 atendimos a 1,863 personas:

SABER DECIDIR CUENTA PARA EL BIENESTAR DE MI FAMILIA

	2019	2020
Cursos impartidos	141	137
Beneficiarios capacitados	2,824	1,863

d) Diplomado del Pequeño Comercio:

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

En 2020, impartimos cinco cursos a 44 tenderos:

DIPLOMADO DEL PEQUEÑO COMERCIO

	2019	2020
Cursos impartidos	18	5
Beneficiarios capacitados	246	44
Aumento de ventas en los primeros 3 meses	25 %	24 %

APORTACIÓN AL CONOCIMIENTO

Como elemento fundamental para la educación económica y financiera, buscamos lograr la generación de conocimiento enfocado a la implementación eficiente de proyectos para la atención de las necesidades más urgentes de la población en materia de finanzas personales y conocimiento de productos y servicios financieros.

Además de los ejercicios de investigación realizados, participamos de forma activa en iniciativas propias y esfuerzos interinstitucionales con el objetivo de promover acciones de educación financiera en diferentes grupos poblacionales.

Por tercer año consecutivo presentamos el Índice Citibanamex de Inclusión Financiera <https://www.banamex.com/compromiso-social/nota/146.html> el cual elaboramos para medir y analizar, el acceso y el uso que las personas físicas y morales del país le dan a sus productos y servicios financieros.

A través de este estudio buscamos ofrecer información relevante para que diferentes actores de la sociedad (autoridades, instituciones financieras, académicos, entre otros) profundicemos en el conocimiento de la inclusión financiera en México a fin de favorecer estrategias para su crecimiento. Esta investigación ha sido retomada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para la elaboración e implementación de un programa de Inclusión Financiera para mujeres.

La tercera edición del Índice fue retomada por más de 30 medios de comunicación.

META ODS

17.19

DE AQUÍ A 2030, APROVECHAR LAS INICIATIVAS EXISTENTES PARA ELABORAR INDICADORES QUE PERMITAN MEDIR LOS PROGRESOS EN MATERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y COMPLEMENTEN EL PRODUCTO INTERNO BRUTO, Y APOYAR LA CREACIÓN DE CAPACIDAD ESTADÍSTICA EN LOS PAÍSES EN DESARROLLO.

En 2020, destacamos las siguientes acciones de divulgación:

a) **Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF):**

La Semana Nacional de Educación Financiera se llevó a cabo del 4 al 18 de noviembre a través de un formato virtual, el cual contempló paneles y stands virtuales. En esta edición participamos con las siguientes actividades:

- 25 conferencias impartidas por el equipo
- 222 conferencias a nivel nacional para universidades públicas y privadas
- 623 visitas a nuestro stand
- 2,487 visitas a la sección de niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y mexicanos en el exterior que se colocaron en el sitio de la Condusef
- 2,744 descargas de materiales multimedia (videos, infografías y actividades)
- En total se atendieron a 59,824 personas.

b) **Feria Internacional del Libro de Guadalajara:**

En 2020 participamos en la Feria Internacional del Libro con dos presentaciones:

- Índice Citibanamex de Inclusión Financiera 2017-2018
- Manual para Padres: Pasos pequeños para grandes finanzas

c) **Premio Citibanamex de Educación Financiera:**

El Premio Citibanamex de Educación Financiera busca impulsar la participación de ciudadanos mexicanos, mayores de 18 años, con el objetivo de desarrollar materiales didácticos innovadores para promover una cultura económica y financiera que contribuya a mejorar la calidad de vida de los mexicanos. La convocatoria fue lanzada el 1º de diciembre del 2020 y permanecerá abierta hasta el 31 de marzo del 2021.

d) **Presencia en medios de comunicación masiva:**

Mediante una estrategia para abonar a la divulgación de la educación económica y financiera, tenemos presencia en diversos espacios en los que podemos abordar temas fundamentales que competen al uso de productos y servicios financieros. Gracias al acompañamiento de nuestra área de Prensa, hacemos llegar a diversos medios de comunicación notas y artículos para que sean retomados en diferentes espacios. En 2020, tuvimos 125 notas colocadas en 216 medios de comunicación.

INCIDENCIA PÚBLICA E INFLUENCIA EN EL SECTOR

Apostamos a la educación económica y financiera como medio para el desarrollo social y económico sostenible de México. Para lograr este objetivo, consideramos fundamental realizar un trabajo colaborativo y alianzas con autoridades, instituciones del sector financiero, instituciones educativas e incluso del sector privado. Gracias a esto, podemos promover cambios sistémicos para mejorar la educación económica y financiera en el país. Destacamos las siguientes acciones realizadas en 2020:

a) **Coordinación del Comité de Educación Financiera de la Asociación de Bancos de México:**

Lideramos este Comité con el propósito de unificar y maximizar los esfuerzos de educación financiera de las diferentes instituciones del sector. En 2020 llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Talleres de Design Thinking para el desarrollo de la SNEF.
- Propuesta, desarrollo y ejecución del webinar de CoDi: La nueva forma de realizar pagos y cobros, para dueños de Mipymes.
- Participación en Banca Explica con temas de educación financiera.
- Propuesta y desarrollo de estrategia para impulsar la educación financiera desde la ABM (concurso, detective financiero, nueva versión de SNEF digital).
- Participación en el desarrollo y validación de contenidos del micrositio de cultura de pago: Pagos que suman beneficios; acércate a tu banco.
- Propuesta de capacitación para empleados bancarios en temas de educación financiera.
- Propuesta y desarrollo de instrumentos de evaluación para aprendices y coordinadores del programa de Jóvenes Construyendo el Futuro.

b) **Colaboración con Condusef:**

Aportamos nuestra oferta educativa y difundimos sus contenidos de manera semanal.

META ODS

8.3

PROMOVER POLÍTICAS ORIENTADAS AL DESARROLLO QUE APOYEN LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS, LA CREACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DECENTES, EL EMPRENDIMIENTO, LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN, Y FOMENTAR LA FORMALIZACIÓN Y EL CRECIMIENTO DE LAS MICROEMPRESAS Y LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, INCLUSO MEDIANTE EL ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS.

DESARROLLO DE CAPACIDADES LABORALES

Aunque establecimos la capacitación como un pilar fundamental en nuestra estrategia educativa, también formalizamos un programa de desarrollo de capacidades laborales en conjunto con el programa Jóvenes Construyendo el Futuro. Con ello, buscamos desarrollar las habilidades laborales en los jóvenes y ayudar a mejorar sus finanzas personales, con el objetivo de incrementar sus posibilidades de estudiar y conseguir un empleo digno.

Durante la segunda edición del programa, en colaboración con la Secretaría del Trabajo y la Asociación de Bancos de México, incorporamos a 38 becarios y los formamos como asesores en educación financiera. Adicionalmente, gracias a la sinergia de las diferentes áreas de nuestra institución, en Foro Valparaíso, participamos en la elaboración del Laboratorio de Emprendimiento, un espacio fijo con el objetivo de motivar y alentar el emprendimiento.

En el Laboratorio podemos descubrir el perfil emprendedor de cada uno de nuestros visitantes y despertar su inquietud por emprender. Para ello, diseñamos un espacio para experimentar tres momentos:

- Diagnóstico de perfil emprendedor
- Zona de retos
- Casos de éxito

Reforzamos nuestro compromiso con México y la sociedad, gracias a iniciativas como las descritas anteriormente, generamos una mejor cultura financiera para impulsar el progreso de nuestro país y ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas.

Asimismo, continuaremos trabajando para lograr el acceso para toda la población a los beneficios ofrecidos por el sistema financiero, y en particular por la banca.

META ODS

8.5

DE AQUÍ A 2030, LOGRAR EL EMPLEO PLENO Y PRODUCTIVO Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODAS LAS MUJERES Y LOS HOMBRES, INCLUIDOS LOS JÓVENES Y LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ASÍ COMO LA IGUALDAD DE REMUNERACIÓN POR TRABAJO DE IGUAL VALOR.

META ODS

8.6

DE AQUÍ A 2020, REDUCIR CONSIDERABLEMENTE LA PROPORCIÓN DE JÓVENES QUE NO ESTÁN EMPLEADOS Y NO CURSAN ESTUDIOS NI RECIBEN CAPACITACIÓN.

6.3

ATENCIÓN A NUESTRA COMUNIDAD

6.3.1

FOMENTO CULTURAL CITIBANAMEX, A.C.

GRI: FS10

Como una institución no lucrativa, tenemos la misión de impulsar la inversión en el desarrollo cultural, así como promover, preservar y difundir la cultura mexicana.

Nuestra visión: queremos ser un ejemplo reconocido de empresa privada dedicada a promover la cultura de México con liderazgo, mediante acciones innovadoras y de acuerdo con las necesidades del país y de Citibanamex.

META ODS

11.4

REDOBLAR LOS ESFUERZOS PARA PROTEGER Y SALVAGUARDAR EL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL MUNDO.

Fomento Cultural Citibanamex, A.C.

\$47.7
millones
de pesos

2,930,961
PERSONAS BENEFICIADAS

\$22.0

millones de pesos
DONATIVOS

\$8.7

millones de pesos
EXPOSICIONES
NACIONALES

\$8.1

millones de pesos
CASAS DE CULTURA

258

premios y reconocimientos
"ATANASIO G.SARAVIA"

6

proyectos
RESTAURACIÓN

25

talleres
ARTESANALES

Tenemos los siguientes objetivos:

- Fomentar la investigación para profundizar y aportar al conocimiento en temas trascendentales de nuestra historia y patrimonio artístico, escasamente abordados por los estudios especializados.
- Acercarnos al ámbito cultural de México y el mundo con proyectos de alta calidad artística y con enfoques integrales y de vanguardia académica.
- Desarrollar proyectos y programas representativos para realzar la identidad y cultura de los mexicanos.
- Influir como factor de desarrollo humano en las comunidades donde trabajamos.
- Coadyuvar al rescate y conservación del patrimonio histórico, arquitectónico y artístico del país.
- Ser vehículo impulsor del compromiso con la educación, la cultura y las tradiciones de México.

Partiendo del interés genuino por el desarrollo cultural de México, como parte de nuestro compromiso social, tenemos los siguientes criterios constantes de trabajo:

- Realizar investigación académica.
- Escoger con acierto los proyectos a desarrollar y guardar balance entre las líneas de acción.
- Garantizar la calidad en la realización.
- Fomentar el respeto a la diversidad cultural.
- Aportar al conocimiento y trasfondo educativo.
- Mantener nuestro compromiso con la conservación del patrimonio.
- Impulsar el desarrollo y bienestar de la comunidad en los distintos ámbitos de influencia.
- Contar con socios para apoyar los proyectos y crecer en el alcance económico de su operación.
- Actuar con transparencia.
- Seguir la normatividad del banco.
- Buscar el mejor empleo de los recursos.

Como parte del compromiso de Citibanamex con la transparencia hacia los grupos de interés, a continuación, se presenta el desglose de recursos propios y fuentes de financiamiento para Fomento Cultural Citibanamex, A.C.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

	2018					2019					2020				
	BANCO	FCB	SOCIOS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS	BANCO	FCB	SOCIOS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS	BANCO	FCB	SOCIOS	MONTO DE INVERSIÓN \$	PERSONAS BENEFICIADAS
Varios proyectos	1,361,126.00	1,780,341.66	492,224.62	3,633,692.28	28,600.00	2,612,500.89		2,612,500.89	20,370		2,204,970.41			2,204,970.41	527,280
Actividades en Casa de Cultura	12,839,964.84	-	-	12,839,964.84	177,393.00	12,762,445.20		12,762,445.20	349,539		8,164,357.96			8,164,357.96	65,134
Donativos otorgados	8,630,000.00	-	-	8,630,000.00	24,800.00	6,655,001.00		6,655,001.00	45,943		22,058,446.28			22,058,446.28	1,502,155
Exposiciones internacionales	2,524,754.81	1,246,774.26	2,762,321.08	6,533,850.15	373,798.00	1,281,210.47		1,281,210.47	110,234		1,505,166.36			1,505,166.36	239,261
Exposiciones nacionales	21,945,850.85	26,516.75	488,043.56	22,460,411.16	2,770,936.00	12,060,119.50	500,000.00	12,560,119.50	809,043		6,194,741.37		2,554,800.00	8,749,541.37	546,673
Programa de apoyo al arte cultural	2,144,743.83	1,467,955.24	1,306,173.99	4,918,873.06	890.00	1,660,249.05	1,001,547.00	2,661,796.05	970		2,386,858.28			2,386,858.28	1,748
Publicaciones	720,453.53	447,141.00	656,283.32	1,823,877.85	-	793,681.85		793,681.85	0		1,407,119.66			1,407,119.66	0
Restauración y conversación	1,573,794.77	-	489,938.37	2,063,733.14	28,200.00	2,384,608.40		2,384,608.40	63,654		1,280,679.65			1,280,679.65	48,710
TOTALES	51,740,688.63	4,968,728.91	6,194,984.94	62,904,402.48	3,404,617.00	40,209,816.36	1,501,547.00	41,711,363.36	1399753	-	45,202,339.97		2,554,800.00	47,757,139.97	2,930,961

Asimismo, contamos con dos ejes de acción y cinco programas:

LÍNEAS DE ACCIÓN DE FOMENTO CULTURAL CITIBANAMEX, A.C.



ARTE Y CULTURA ACCESIBLE PARA TODOS

1.
Exposiciones

2.
Editorial

3.
Desarrollo
Académico
y Servicios
Educativos

4.
Restauración y
conservación de
bienes muebles
e inmuebles

ARTE COMO FORMA DE DESARROLLO ECONÓMICO

5.
Arte popular

ARTE Y CULTURA ACCESIBLE PARA TODOS

a) Exposiciones:

Somos considerados un referente cultural de México, líder y pionero del sector privado, por nuestra activa labor en la conservación, divulgación y difusión del patrimonio cultural de nuestro país.

Contamos con una oferta expositiva profesional fundamentada en investigaciones curatoriales con el propósito de conservar, difundir y divulgar la obra de artistas mexicanos de diferentes épocas, o bien de extranjeros cuya temática se vincule con nuestro país. Asimismo, queremos hacer una aportación a los estudios de la historia y el arte de México mediante temas de interés público, tales como la pintura novohispana, decimonónica y del siglo XX, o bien el arte popular, la escultura, la fotografía, el diseño y la arquitectura.

Tenemos el objetivo de brindar acceso gratuito a los contenidos curatoriales por medio de proyectos expositivos que contribuyan a generar conocimiento mediante la educación no formal y sensibilizar al público visitante en la impresión estética de las obras que presentamos en nuestras sedes,1 así como en diversos museos nacionales e internacionales a través de un programa permanente de exposiciones itinerantes. Además, buscamos contribuir en la formación de la ciudadanía en nuestro entorno inmediato y en todas las comunidades del país en donde estamos presentes.

Construimos el sustento y la fortaleza de nuestros proyectos curatoriales y expositivos a partir de la investigación académica, el trasfondo educativo y el interés por la conservación del patrimonio cultural, con base en un cuidadoso programa de investigación trazado y desarrollado al interior de nuestra fundación. Para ello, contamos con el apoyo de investigadores de renombre en el quehacer académico2 y un equipo de trabajo profesional y especializado para ofrecer confiabilidad a nuestros socios invitados para invertir en el desarrollo educativo y cultural.

A lo largo de los años, hemos contado con el aval de socios empresariales, culturales y estratégicos3 en cada proyecto expositivo, no solo por el efecto multiplicador en lo económico, sino para refrendar la calidad profesional de cada una de las exposiciones.

b) Desarrollo Académico y Servicios Educativos:

En nuestra misión tenemos como aspecto central la labor académica y educativa. Llevamos a cabo cátedras universitarias, seminarios y coloquios, además de entablar vinculación general con las universidades e instituciones académicas y de investigación en ciencias sociales, arquitectura y diseño en todo el país.

Asimismo, de manera bienal, hemos otorgado el Premio Banamex “Atanasio G. Saravia” de Historia Regional Mexicana, en sus diferentes categorías: tesis de licenciatura, maestría y doctorado, así como investigaciones profesionales sin el propósito de obtener un grado académico y también investigaciones de particulares no vinculados profesionalmente al ámbito académico e histórico. Además, reconocemos a investigadores extranjeros que dedican su esfuerzo a una determinada región de México y aquellos profesionales dedicados a la organización y el rescate de valiosos archivos de nuestro país.

Con este premio, hemos contribuido a fomentar la investigación y hemos desempeñado un papel importante en el campo académico de la historia mexicana. En las últimas convocatorias hemos visto un incremento en la participación y a la fecha hemos efectuado 18 emisiones.

A lo largo de los años, hemos obtenido los siguientes resultados del Premio Banamex “Atanasio G. Saravia” de Historia Regional Mexicana.

- 258 premios y reconocimientos otorgados
- Convocatoria nacional e internacional
- 46 universidades y centros de investigación nacionales e internacionales representados

En el mes de marzo de 2020 se entregó el premio de 100 mil pesos a las mejores investigaciones de cada una de las cinco categorías inscritas. Conformando así la bolsa de 500 mil pesos en premios, diploma y medalla conmemorativa.

También participamos en la beca O’Gorman de investigación para jóvenes en Teoría de la Historia 2020. Para este proyecto se entregó un donativo de 50 mil pesos al Departamento de Historia de la Universidad Iberoamericana.

El objetivo es becar a un(a) investigador(a) joven (menor de 35 años) para que a lo largo de un año redacte un artículo inédito, con ello se incentiva la investigación original de calidad.

En esta edición se recibieron 21 proyectos de investigación y resultó ganador Pedro Espinoza Meléndez, a quien se le entregó el premio en dos emisiones en los meses de mayo y septiembre de 2020.

La Universidad Iberoamericana presentó la comprobación del proyecto en septiembre y fue aprobada por el Área de Comprobación de Donativos.

A PARTIR DE LA CONTINGENCIA INTERNACIONAL POR EL COVID-19 Y EL CIERRE DE LAS EXPOSICIONES AL PÚBLICO, SE HA TRABAJADO EN DESARROLLAR DIVERSOS MATERIALES PARA CONTINUAR DIFUNDIENDO LA OFERTA CULTURAL A TRAVÉS DE MEDIOS DIGITALES.

Desde entonces hemos realizado:

- 18 videos.
- Recorridos virtuales por exposiciones en Casas de Cultura
- Videos sobre técnicas artesanales
- Conferencias magistrales de historia
- Recorridos virtuales por nuestras exposiciones
- 57 cápsulas “Del Palacio de Iturbide a tu casa”
- Proyecto de cápsulas de la exposición Grandes Maestros del Arte Popular Mexicano, 20 años
- 3 publicaciones semanales en nuestra cuenta oficial de Facebook

A continuación, se enlistan los títulos de las acciones descritas anteriormente:

- Recorrido virtual Grandes Maestros del Arte Popular Mexicano, 20 años,
- Rebozo, Sarape, Talavera,
- Detrás de una máscara, de Jacobo y María Ángeles
- 57 cápsulas cortas GMAP 20 años,
- Pintado en México, 1700-1790: Pinxit Mexici,
- Ciclo “La Conquista de México - Tenochtitlán - Tlatelolco.
- Momento fundante de nuestra historia, 1519-1521”, Tekstil,
- Conventos del siglo XVI en México,
- Graciela Iturbide. Cuando habla la luz,
- El arte de la indumentaria y la moda en México,
- América, tierra de jinetes,
- Javier Marín. La materia como idea,
- Flor Garduño. La construcción del instante.

c) Restauración y conservación de bienes muebles e inmuebles:

Tenemos plena conciencia sobre la enorme importancia del patrimonio cultural de una nación y de la responsabilidad que adquirimos para procurar su cuidado. Al ser uno de nuestros valores esenciales, lo tomamos como motivo de constantes reflexiones sobre el pasado y el devenir histórico de los pueblos.

En los últimos años, y con base en la experiencia, hemos constatado la importancia del significado de proteger el patrimonio cultural para garantizar su conservación y renovación. En respuesta a ello, hemos establecido sólidas relaciones de colaboración, necesarias entre los sectores público y privado y la sociedad civil. Además, buscamos el apoyo de organismos de cooperación internacional para salvaguardar el patrimonio de la humanidad, como la *World Monuments Fund*.

En línea con nuestra misión y visión institucional, en el transcurso de las últimas dos décadas, nos hemos abocado a realizar acciones de rescate a favor del patrimonio cultural, muchas veces vinculadas al desarrollo comunitario y a la promoción turística de ciudades tradicionales y pequeñas comunidades de México.

A partir de la consolidación del área de Restauración y Conservación del Patrimonio Cultural, hemos implementado un amplio programa para abarcar la gestión y ejecución de proyectos en diversos estados del país, siempre con dos premisas centrales:

- Realizarlos con excelencia y apego a las técnicas ortodoxas en función de las convenciones internacionales, mostrando el debido respeto a los bienes por restaurar.
- Contar con el apoyo económico de otras instituciones especializadas para avalar la pertinencia y la calidad de los proyectos.

META ODS

9.1

DESARROLLAR INFRAESTRUCTURAS FIABLES, SOSTENIBLES, RESILIENTES Y DE CALIDAD, INCLUIDAS INFRAESTRUCTURAS REGIONALES Y TRANSFRONTERIZAS, PARA APOYAR EL DESARROLLO ECONÓMICO Y EL BIENESTAR HUMANO, HACIENDO ESPECIAL HINCAPIÉ EN EL ACCESO ASEQUIBLE Y EQUITATIVO PARA TODOS.

Durante 2020 dimos seguimiento a diversas facetas de los proyectos multianuales que tenemos en desarrollo:

PROYECTOS DE RESTAURACIÓN*

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
Ex Oratorio de San Felipe Neri, Orizaba, Veracruz	Restauración y adecuación del primero y segundo claustro, sede del Museo de Arte del Estado de Veracruz (MAEV).
Museo de Arte Popular de Yucatán	Restauración y adecuación de la Casa Molina como sede del Museo de Arte Popular de Yucatán. En colaboración con la organización de la operación del tetramandato del museo: IHMY, FCB, Amigos del Museo y Fundación Roberto Hernández Ramírez.
Sitio Arqueológico de Tamtoc, San Luis Potosí	Liberación, consolidación y mantenimiento del sitio arqueológico, así como su unidad de servicios.
Convento de San Miguel Arcángel, Maní, Yucatán	Restauración y adecuación del conjunto conventual de San Miguel Arcángel, patrimonio cultural de Maní, dentro de un programa integral para el desarrollo del turismo y la calidad de vida de la población.
Museo de Guadalupe, Zacatecas	Restauración y adecuación del edificio que alberga el museo, así como el mejoramiento de sus instalaciones.
Centro de Textiles del Mundo Maya	Revalorizar la calidad, estética, contenido cultural e importancia milenaria de los textiles mayas.

*Los proyectos son multianuales, por lo que reportamos su objetivo y acciones principales.

ARTE COMO FORMA DE DESARROLLO ECONÓMICO

a) Arte popular:

Mediante nuestro programa de apoyo al arte popular, tenemos el propósito de preservar, impulsar y fortalecer la creación artesanal de calidad en México, trabajando en forma ininterrumpida durante 20 años y hemos consolidado estos objetivos a través de la entrega de reconocimientos económicos y la creación de talleres de distintas especialidades, así como la presentación de exposiciones tanto nacionales como internacionales, la edición y publicación de libros, folletos y fichas técnicas, y una comercialización más amplia de la producción artesanal.

El Programa hoy día es considerado un referente del ámbito del arte popular nacional, que ha establecido objetivos de largo alcance con la intención de impactar a varias comunidades tanto rurales y semi rurales como urbanas, y abarca las nueve ramas artesanales, en torno de las especialidades de mayor importancia.

Actualmente, se divide en diversas líneas de acción:

- Grandes Maestros del Arte Popular
- Talleres
- Encuentros
- Mujeres artesanas indígenas
- Programa de bordadoras
- Grandes maestros del arte popular de Iberoamérica

b) Apoyo a talleres:

Como una de las líneas de acción más importante de nuestro programa, se brinda apoyo directo a los talleres de los Grandes Maestros del Arte Popular (con un promedio de 30 por año como mínimo y hasta 50 talleres como máximo).

Contamos con apoyos a: infraestructura, apoyo técnico, organización del trabajo, costeo, orientación contable e inclusión fiscal. Asimismo, hemos implementado el desarrollo de muestrarios para ampliar la oferta del catálogo de las piezas a vender y la implementación de fichas informativas que contienen la técnica y la biografía del autor.

Procuramos generar y fortalecer la infraestructura de los talleres (adaptación de espacios, construcción y reconstrucción, así como mejorar el equipamiento (maquinaria, herramientas, materia prima y materiales) de acuerdo con sus necesidades específicas. Además de implementar un programa de capacitación permanente de los artesanos para potenciar sus capacidades y competencias.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos:

APOYO A TALLERES

	2019	2020
Talleres artesanales asistidos	31	25
Acciones realizadas	33	28
Artesanos apoyados en forma directa	100%	100%
Mujeres artesanas apoyadas	407	86
Beneficiarios indirectos	98	109
Comunidades impactadas	2,039	166
Estados del país	27	12
Capacitaciones realizadas	9	6
Artesanos apoyados con capacitación	7*	0
Muestrarios realizados	63*	0
Artesanos apoyados con muestrarios	8	2
Apoyos técnicos realizados	64	2
Artesanos beneficiados con apoyos técnicos	7	7
Seguimiento de talleres realizados	307	42
Artesanos que recibieron seguimiento del taller	17	19

* Hemos beneficiado a 4 comunidades, con 7 apoyos técnicos, como parte del programa de reconstrucción de vivienda y taller por los sismos de 2017 en Oaxaca y Chiapas.

c) Concursos y premios:

Los concursos forman un significativo rubro de apoyo en el programa, por la gran tradición que tiene, entre la comunidad artesanal del país, el conjunto de concursos a cargo de Fondo Nacional para el Fomento a las Artesanías (FONART) y otras instancias estatales.

Entre las ventajas generadas por la organización de estos concursos señalamos:

- **Propiciar la inspiración y superación de los artesanos participantes.**
- **Constituir un motor de la innovación.**
- **Generar reconocimiento a los ganadores en sus comunidades.**

En 2020, apoyamos a 32 artesanos ganadores de alguno de los concursos, representando 25 técnicas diferentes.

d) Comercialización del arte popular:

Por otra parte, buscamos generar nexos para los artesanos con compradores directos y con diversos agentes de comercialización en el mercado global (almacenes, casas comercializadoras, galerías, ferias y foros nacionales e internacionales). Internamente contamos con seis puntos de venta y hemos sumado ocho puntos de venta externos, en donde registramos la comercialización de 28 piezas durante 2020.

e) Difusión y valorización del arte popular (colección):

Asimismo, tenemos la misión de divulgar la obra y el talento de los artistas populares mexicanos y extranjeros cuya temática promueva la cultura del país. Durante 2020 adquirimos 63 piezas, las cuales presentamos en ocho exposiciones y en 45 publicaciones.

6.3.2

FOMENTO SOCIAL CITIBANAMEX, A.C.

Tenemos la misión de impulsar el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad mediante programas y acciones de corresponsabilidad en los campos de la educación, el emprendimiento, la generación de empleo, la vivienda y la salud, como reflejo de nuestro compromiso permanente con el progreso de México.

Desde 1992, nos hemos esforzado por apoyar, con recursos y acciones muy diversas, el desarrollo social de los grupos y regiones con grandes carencias ya sea mediante la operación directa de algunos programas, o bien sumando esfuerzos con cientos de instituciones públicas, privadas y sociales dedicadas a combatir la pobreza y la marginación.

En 2020 Fomento Social Banamex, A.C. cambió su denominación a Fomento Social Citibanamex, A.C. situación que ha sido protocolizada, notificada y autorizada por el SAT.

\$82.9
millones
PARA EL APOYO
A PROYECTOS SOCIALES
EN 2020

ODS 8

PROMOVER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIBLE, EL EMPLEO Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODOS.

META ODS 8.2

LOGRAR NIVELES MÁS ELEVADOS DE PRODUCTIVIDAD ECONÓMICA MEDIANTE LA DIVERSIFICACIÓN, LA MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA Y LA INNOVACIÓN, ENTRE OTRAS COSAS CENTRÁNDOSE EN LOS SECTORES CON GRAN VALOR AÑADIDO Y UN USO INTENSIVO DE LA MANO DE OBRA.

ODS 5

LOGRAR LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS Y EMPODERAR A TODAS LAS MUJERES Y LAS NIÑAS.

META ODS 5.5

ASEGURAR LA PARTICIPACIÓN PLENA Y EFECTIVA DE LAS MUJERES Y LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE LIDERAZGO A TODOS LOS NIVELES DECISORIOS EN LA VIDA POLÍTICA, ECONÓMICA Y PÚBLICA.

Fomento Social Citibanamex, A.C.

\$82.9
millones
de pesos

2,225,925
PERSONAS BENEFICIADAS

\$22.6

millones de pesos
INFRAESTRUCTURA
POR DESASTRES
NATURALES

\$20.6

millones de pesos
DESPENSAS E
INSUMOS BÁSICOS

\$14.8

millones de pesos
RECUPERACIÓN
ECONÓMICA

10

albergues
WORLD VISION

46

contenidos digitales
**PARA MUJERES
EMPRENDEDORAS**

450

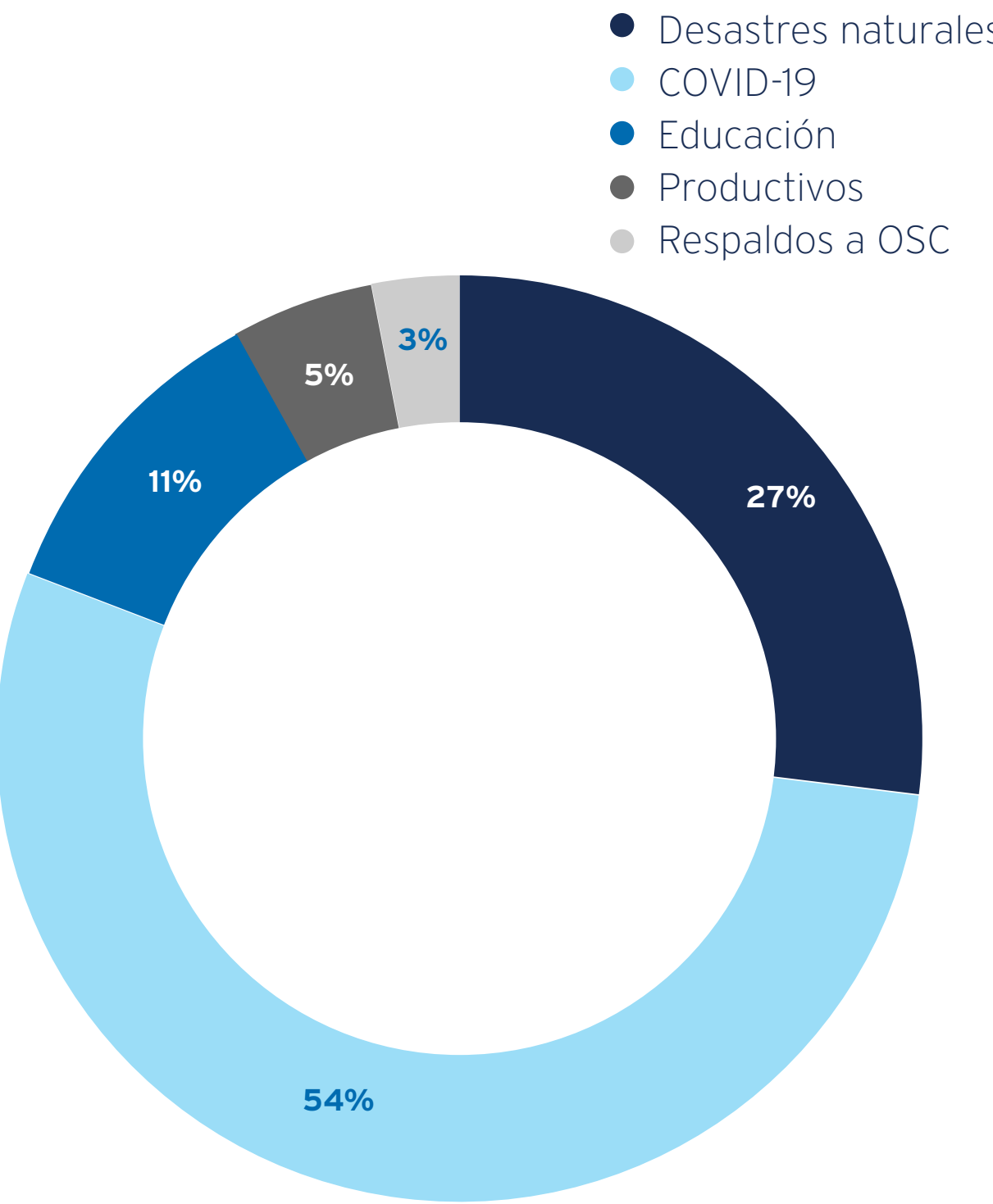
participantes
IDEATHON

En seguimiento a la transparencia, presentamos los montos otorgados y el número de personas beneficiadas en los últimos años por cada eje de acción de Fomento Social Citibanamex, A. C.:

PROYECTO		2018		2019		2020	
	PERSONAS BENEFICIADAS	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$
Apoyos por COVID-19						982,092	45,018,166
DESPENSAS E INSUMOS BÁSICOS						922,214	20,640,999
EQUIPO E INSUMOS MÉDICOS						23,303	9,530,181
RECUPERACIÓN ECONÓMICA						36,575	14,846,986
Fortalecimiento a organizaciones de la sociedad civil	1,028,891	2,554,048	27,585,000	530,985	30,442,488	44,663	2,377,265
Home Runs Banamex	381,935	136,008	12,500,000	2,042	1,900,000		
Invermático / Pagomático	135,932	16,291	9,000,000	55,799	16,743,974		
Sembrando Esperanzas	561	1,467	2,450,000	6,853	6,000,000		
Otros	510,463	2,400,282	3,635,000	466,291	5,798,513	44,663	2,377,265
Impulso a la educación de calidad y becas de excelencia	50,032	1,614	23,896,095	2,441	16,259,103	2,870	8,928,633
Impulso a proyectos productivos y desarrollo comunitario	5,109	352,756	39,188,614	167,697	16,044,687	198,384	3,920,150
Emprendimiento Social		309,858	17,387,000	136,810	8,006,537	198,384	3,920,150
Proyectos productivos		42,898	21,801,614	557	4,500,000		
Empleabilidad				240	3,538,150		
Infraestructura y atención a comunidades afectadas por desastres naturales	496,866	4,689,329	210,431,744	36,570	28,513,850	997,916	22,660,000
TOTAL	1,580,898	7,597,747	301,101,453	737,693	91,260,128	2,225,925	82,904,214

* La variación en el monto de inversión social (donativos otorgados)

PORCENTAJES DE APORTACIONES POR CAUSA



En 2020 Fomento Social Citibanamex, A.C. redirigió algunos fondos del 2019 hacia proyectos correlacionados con el apoyo a la crisis ocasionada por la pandemia de Covid-19

a) PROGRAMA “QUÉ MÉXICO NO SE DETENGA”

En respuesta a la pandemia por COVID-19, a través de Fomento Social llevamos a cabo un análisis del Plan 2020 y el Consejo Directivo aprobó cambios en la orientación de los recursos hacia proyectos relacionados con la mitigación de afectaciones derivadas de la situación de contingencia. En este sentido, pusimos en marcha el programa “Que México no se detenga”, mismo que se dividió en 3 fases:

1. Apoyos para salud, equipo o insumos médicos

Otorgamos donativos por 9.5 millones de pesos para 23 mil personas, especialmente médicos, enfermeras y personal en hospitales que recibieron kits de protección para llevar a cabo sus labores en forma segura.

EL CONSEJO DIRECTIVO APROBÓ CAMBIOS
EN LA ORIENTACIÓN DE LOS RECURSOS
HACIA PROYECTOS RELACIONADOS CON LA
MITIGACIÓN DE AFECTACIONES DERIVADAS
DE LA SITUACIÓN DE CONTINGENCIA.

MES DE PAGO	ALIADO/PROYECTO	RECEPTORA	PROYECTO	OBJETIVO	MONTO (PESOS MX) \$	PERSONAS BENEFICIADAS
abril y mayo	Hospital Móvil Oaxaca - MSI - COVID-19 - 1a	Mobile Surgery International, A.C.	Centro de asilamiento y atención para pacientes de alto riesgo del Plan de Contingencia del Coronavirus (COVID-19) del Estado de Oaxaca	Proporcionar la infraestructura e instalaciones y equipo de mantenimiento, ingeniería biomédica y administrativo al servicio de la Secretaría de Salud de Oaxaca, (en caso de que se viera rebasada la capacidad hospitalaria), de manera gratuita, para ser utilizado como centro de aislamiento y atención para pacientes de alto riesgo contagiados del COVID-19.	2,000,000	3,000
mayo	Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales (CADENA), A.C.	CADENA, A.C.	Plan de acción COVID19, KOL by CADENA	Red de hospitales al servicio y disposición de la población en general para apoyar y atender a la población en general a través de un Kol (Call) Center para dar asesoría remota con recomendaciones y canalizar a quien lo requiera con especialistas en la materia, y para apoyar a hospitales de la red, dotándoles de kits de protección para el personal médico de manera emergente e inmediata ante la pandemia COVID19	2,000,000	12,500
septiembre	Instituto de Beneficencia Pública del Estado de Tabasco (IBPT)	IBPT	Adquisición de video laringoscopios para intubación endotraqueal a pacientes con COVID-19	Reducir las lesiones y secuelas provocadas por una intubación endotraqueal a pacientes contagiados con el virus COVID -19.	530,181	1,803
noviembre	Fundación Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), A.C.	Fundación UNAM, A. C.	Biosensor para detección rápida de COVID-19	Atender la emergencia y detección rápida de COVID 19, específicamente la adquisición de kits de protección para residentes, es decir, estudiantes de medicina. También, adquisición de tabletas electrónicas con la finalidad de apoyar a estudiantes de bajos ingresos para la continuidad de sus estudios en línea.	5,000,000	6,000

A continuación, se detallan los resultados en este sentido:

- 141 pacientes de 9 regiones del estado de Oaxaca, con consultas presenciales, remotas, y cirugías para atención de diversas especialidades.
- Adquisición de 12 mil kits, con los cuales se benefició a 4,000 estudiantes, en su mayoría del Hospital 20 de noviembre.
- Adquisición de cortadora láser por un monto de \$88,160.00.
- Adquisición pendiente: con la empresa Carver INC, por un monto de 25.2 mil dólares, que equivale a 497 mil pesos.
- Se encuentran en proceso pagos para adquisición de insumos para pruebas a Qiagen por 160.5 mil pesos; Concepción Moreno, por 57.5 mil pesos; y Comercializadora Rosas por 56.2 mil pesos.
- El otorgamiento de tabletas electrónicas para estudiantes se tiene que realizar a través de la Convocatoria que será publicada en mes de febrero 2021 y cuyos resultados se darán a conocer el 15 de marzo de 2021.

2. Apoyo a grupos vulnerables, con despensas e insumos básicos:

Otorgamos donativos a diversas instituciones por un monto total de 20.6 millones de pesos en beneficio de 922,214 personas que de alguna forma fueron afectadas por la contingencia derivada del virus SARS-COV2 y las consecuencias de COVID-19.

BAMX, ASOCIACIÓN MEXICANA DE BANCOS DE ALIMENTOS

Durante el 2020 apoyamos el proyecto: “La Solidaridad También Se Contagia (Plan de Emergencia)”, el cual consiste en que la población vulnerable actual y futura temporal de la Red BAMX, tenga garantizada su alimentación integral y nutrición a través de la entrega de paquetes alimentarios lo más completo posibles y que gracias a esta entrega frecuente de alimentos, los beneficiarios tengan una salud y alimentación óptimas durante la contingencia COVID-19.

En el caso de nuestro apoyo a los Bancos de Alimentos, adicionalmente a los tres donativos otorgados por Fomento Social, por un total de 12.9 millones de pesos; se llevó a cabo una campaña con clientes y colaboradores en la que se recaudaron 3.2 millones de pesos directamente en cuentas de la Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos y se canalizaron 4.8 millones de pesos de un donativo otorgado en 2019 hacia BAMX. Por lo anterior, nuestro apoyo total para este proyecto ascendió a 21 millones de pesos.

Estos recursos se sumaron para apoyar con más de 161.3 toneladas de alimentos, para beneficiar a más de 1 millón de personas a nivel nacional.

En 2020, BAMX compró 768 kilogramos de frijol y arroz en beneficio de 55 bancos de alimentos de 27 entidades federativas para integrar 384,297 paquetes alimentarios y beneficiar a 192,149 familias, es decir, 768,595 personas.

MES DE PAGO	ALIADO/PROYECTO	RECEPTORA	PROYECTO	OBJETIVO	MONTO (PESOS MX) \$	PERSONAS BENEFICIADAS
mayo	BAMX - COVID-19 - 1ª	Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos	La Solidaridad También Se Contagia (Plan de Emergencia)	Que la población vulnerable actual y futura temporal de la Red BAMX, tenga garantizada su alimentación integral y nutrición a través de la entrega de paquetes alimentarios lo más completo posibles y que gracias a esta entrega frecuente de alimentos, los beneficiarios tengan una salud y alimentación óptimas durante la contingencia COVID-19	2,300,000	116,820
mayo	Iniciativa Quintana Roo - Apoyo a empleados de industrias turísticas- COVID-19	Fundación Ciudad de la Alegría, A.C.	Ayuda alimentaria frente a contingencia COVID-19	Alimentar a 210 MIL personas que se encontraban en situación de vulnerabilidad por la contingencia por COVID-19, a través de comidas preparadas en el estado de Quintana Roo.	500,000	210,000
junio y diciembre	Colaboradores de Citibanamex	Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos	Sembrando Esperanzas	Entregar los recursos obtenidos por donaciones de colaboradores de Citibanamex a varias instituciones	10,650,999	541,640
junio	Save the Children - Atención COVID-19	Save the Children	Seguridad alimentaria de niñas, niños y adolescentes durante la pandemia del COVID-19	Garantizar el derecho a la salud de las niñas, niños, adolescentes y sus familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad ante la pandemia de COVID-19, con la entrega de insumos alimenticios, de higiene personal e información para evitar la propagación y la atención de los afectados.	2,000,000	2,000
agosto	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	CEMEFI	FONDODespensaMx	Cemefi junto con sus socios, afiliados y aliados regionales, con AliaRSE, la Alianza por la Responsabilidad Social por México, y la Unired, la Red Universitaria para la Atención y Prevención en Desastres, en colaboración con fundaciones donantes y empresas de todo el país invitan a participar para contribuir a la alimentación de miles de familias.	850,000	30,000
agosto	CADENA - Atención COVID-19	CADENA, A.C.	Apoyo emergente a familias afectadas por la pandemia de COVID-19 y las inundaciones extremas por la Tormenta Tropical Cristóbal	Entregar despensas de alimentos a familias en situación de riesgo, por la falta de recursos, empleo e ingresos en los estados de Ciudad de México, Oaxaca y Yucatán, ante la emergencia por la pandemia del COVID-19 y las afectaciones por la Tormenta Tropical Cristóbal.	500,000	4,500

3. Apoyos para personas en movilidad: migrantes y refugiados

ACNUR

Apoyamos al Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), con un donativo de 2 millones de pesos para el proyecto “Respuesta del ACNUR ante la emergencia COVID-19 para migrantes, solicitantes de asilo, refugiados y comunidades en México”, el cual consistió en dotar de equipo y materiales médicos a hospitales de las localidades de Acayucan, Veracruz, Tapachula y Palenque, Chiapas, y Tenosique, Tabasco, y proporcionar asistencia humanitaria económica a migrantes en los municipios de Guadalajara, Jalisco; Aguascalientes, Aguascalientes; Monterrey, Nuevo León y Saltillo, Coahuila.

El proyecto arrojó los siguientes resultados:

- Un hospital en los municipios de Acayucan, Tapachula, Palenque y Tenosique, con el equipo y material necesario para brindar los servicios de atención médica a migrantes, refugiados, solicitantes de asilo y población local.
- 36,240 personas apoyadas: 11 mil personas promedio mensual atendidas en estos 4 hospitales de octubre a diciembre 2020, y
- 3,240 personas recibieron un apoyo mensual a través de una tarjeta de ayuda humanitaria en efectivo para satisfacer sus necesidades básicas.

WORLD VISION

Se apoyó a Visión Mundial de México, A.C., con un donativo de 1.5 millones de pesos para el proyecto “Acceso a instalaciones de lavado de manos y promoción de hábitos de higiene en albergues para migrantes para mitigar la incidencia del COVID-19”, el cual consistió en informar, fomentar y permitir el acceso a instalaciones de saneamiento y lavado de manos en 10 Centros de Atención a Migrantes (CAM) en la frontera norte y sur de México.

El proyecto arrojó los siguientes resultados:

- 10 albergues: cinco de Tapachula, Chiapas y cinco de Tijuana, Baja California, se dotaron de mensajes clave para la prevención del COVID-19, la promoción del lavado de manos y artículos de limpieza, en sus instalaciones de saneamiento y lavado de manos.
- 1,764 personas de los 10 albergues contaron con alimentos básicos y artículos de higiene personal durante el periodo de apoyo.

PROGRAMA DIGNIFICANDO AL MIGRANTE

Con la finalidad de brindar atención digna e integral a migrantes ante las afectaciones por la pandemia de COVID-19, se recibieron, analizaron y aprobaron seis proyectos por la Junta de Evaluación de Proyectos de nueve presentados por siete donatarias autorizadas, los recursos serán destinados para la implementación de protocolos sanitarios, con los cuales se espera mitigar afectaciones a la salud y la movilidad de los migrantes en tránsito por México. De los seis proyectos aprobados se otorgó 1 donativo y ocho se otorgaron en enero del 2021.

El donativo otorgado fue para la institución Uno de Siete Migrando, A.C., por 340 mil pesos para el proyecto “Atención integral a migrantes en el marco del COVID-19”, el cual consiste en garantizar que la institución pueda brindar atención integral a todas las personas migrantes que arriben al albergue en un periodo de 12 meses, particularmente a través de servicios de educación, salud mental y atención humanitaria, en el marco de la pandemia del COVID-19. El proyecto se implementará durante 2021.

4. Apoyos a la Recuperación Económica:

Para esta fase, destinamos la cantidad de 14.8 millones de pesos en beneficio de 36,575 personas, a través de siete proyectos de emprendimiento social con alto impacto; un Hackathon de Innovación; además de un proyecto con PNUD para reactivar la economía de los sectores más vulnerables de la población. Adicionalmente, se llevó a cabo una convocatoria para proyectos productivos, cuyos donativos por más de 23 millones de pesos fueron entregados a principios de 2021.

MES DE PAGO	ALIADO/PROYECTO	RECEPTORA	MONTO (PESOS MX) \$	PERSONAS BENEFICIADAS
Julio	Nuup - Cirklo - Taller de Diagnóstico y Co-Creación	Nuup	399,907	70
Agosto	PNUD - Atención COVID-19	World Vision	4,200,000	25,270
Marzo	Fondo Innovación - Socialab	Co-Plataforma de Investigación Generativa, A.C.	1,402,830	10,000
Marzo	Fondo Innovación - Irrazonable	Valores para el tercer milenio IAP	1,500,000	45
Marzo	Fondo Innovación - ThinkCamp- Ilab	Imagina, Innova e Incuba, A C	1,380,550	50
Marzo	Fondo Innovación - INSADE	Interculturalidad, Salud y Derechos, A.C.	1,000,000	100
Marzo	Fondo Innovación - Emergente2020 -Impact Hub	Centro de Negocios Sustentables	1,500,000	90
Abril	Fondo Innovación - Enactus SIFE	SIFE México, A.C.	1,500,000	500
Octubre	Fondo Innovación - PNUD	Fundación Nacional Monte de Piedad	1,500,000	100
Noviembre	Hackathon Innovación Premios	Co-Plataforma de Investigación Generativa, A.C.	463,699	350

IMPULSO A LA INNOVACIÓN Y AL EMPRENDIMIENTO SOCIAL

Desde 2014, impulsamos un programa de Emprendimiento Social para el apoyo a negocios innovadores de alto impacto social y ambiental. A finales de 2019 se invitaron a 15 organizaciones a participar y finalmente en enero de 2020 se aprobaron los siete proyectos mejor evaluados:

NOMBRE PROYECTO	RECEPTORA	EJECUTORA	MONTO	OBJETIVO
10,000 mujeres de impacto	Co-Plataforma de Investigación Generativa, A.C.	WE LOVE IMPACT SAPI DE CV Disruptivo - Socialab	\$1,402,830	Generar oportunidades para que 10,000 mujeres a nivel nacional se conviertan en emprendedoras de impacto a través de un plan integral de 3 niveles: inspiración, formación e impulso
Trascender Irrazonable	Valores para el Tercer Milenio, I.A.P.	Unreasonable Institute México AC	\$1,500,000	Potenciar el crecimiento acelerado de 30 empresas - que se están apalancando de la innovación y la tecnología para generar desarrollo económico a escala, alineadas al Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 - Trabajo decente y crecimiento económico. Mediante el desarrollo de habilidades con capacitaciones especializadas, recursos y generación de alianzas para que puedan escalar su impacto en favor de personas, sectores y comunidades vulnerables, mejorando su calidad de vida y promoviendo su desarrollo
ThinkCamp®	Imagina Innova e Incuba A.C.	Innovación y Emprendedurismo S.C.	\$1,380,550	Cerrar la brecha de habilidades para la población desatendida en América Latina, permitiendo a los jóvenes ser los futuros innovadores y emprendedores sociales para resolver los desafíos globales, preparándolos con el conocimiento y las herramientas para entender lo que se necesita para crear un cambio sostenible en el mundo, mediante la formación de la próxima generación de emprendedores líderes en tecnología con la capacidad de transformar positivamente la sociedad.
Hecho en Libertad: Programa de fortalecimiento de negocios sociales encabezados por mujeres que estuvieron en la cárcel.	Interculturalidad, Salud y Derechos A.C.	INSADE	\$1,000,000	Mejorar las condiciones laborales de 100 microempresarias que emprenden en libertad a través de un programa integral de capacitación, mentoría, vinculación y acompañamiento que contribuya al fortalecimiento de sus negocios sociales en etapa temprana y que benefician a otras mujeres que salieron de la cárcel.
Emergente 2020	Centro de Negocios Sustentables, A.C.	HUB DE INNOVACION MEXICO SAPI DE CV Impact Hub México	\$1,500,000	Apoyar proyectos de alto impacto social dentro de las industrias creativas a través de un programa de fortalecimiento. El impacto puede demostrarse ya sea por sus procesos de producción, el modelo de negocio o el producto o servicio en sí con la finalidad de contribuir al desarrollo social, económico y cultural.
Jóvenes Empresarias por México	ENACTUS (SIFE MEXICO AC)	Enactus	\$1,500,000	Fortalecer la formación de mujeres emprendedoras, aumentar la “vida” de sus emprendimientos y vincularlas con una red de mentoría principalmente en zonas vulnerables de México para mejorar sus vidas, resolver problemáticas sociales y promover el desarrollo económico.
Empodérate	Fundación Monte de Piedad, I.A.P.	PNUD	\$1,500,000	Contribuir a que las y los habitantes de Huejotzingo, Puebla, idealmente priorizando a mujeres, población LGBTTTI y población con discapacidad, donde las oportunidades laborales son escasas, cuenten con más y mejores oportunidades para participar en actividades económicas que incrementen sus ingresos de manera sostenible; a través del fortalecimiento de habilidades y capacidades en materia de emprendimientos con impacto social y el impulso para que se conviertan en agentes de cambio promoviendo la cultura y la responsabilidad comunitaria.

En 2020 los proyectos de emprendimiento tuvieron los siguientes resultados:

SOCIALAB

Con el proyecto de alcance nacional “10,000 Mujeres de Cambio”, enfocado en mujeres, con intervenciones en distintos niveles se realizaron 46 contenidos digitales para impulsar a mujeres e involucrarlas en el emprendimiento social llegando a más de 430,000 personas; además 34 transmisiones en vivo con 1,700 espectadores incluyendo un hackathon en línea en el que se desarrollaron soluciones para emprendimientos de mujeres durante la pandemia del COVID-19; se impartieron 10 clases por expertos (master classes) con temas relevantes para los emprendimientos, y con el programa “Desafío emprendedoras” se han impulsado 563 emprendimientos liderados por mujeres, en las categorías de:

- Mujeres impactando mujeres.
- Mujeres por el cambio climático y la sustentabilidad.
- Mujeres resolviendo la desigualdad.

A las 10 finalistas se les otorgó capital semilla con una bolsa de 520 mil pesos; además se les capacita con un programa de pre- aceleración para desarrollar sus ideas y convertirlas en empresas sociales. Esta aceleración culminó el primer trimestre de 2021.

Las empresas ganadoras de esta iniciativa fueron:

- 1 **BeSafe:** combina talleres de defensa personal con orientación psicológica y jurídica a mujeres y niñas víctimas de violencia.
- 2 **Cabina lactando:** cabina transportable dentro de centros de trabajo para que mujeres extraigan su leche materna
- 3 **Escuela de abogadas:** plataforma de capacitación para estudiantes de derecho y abogadas con enfoque en feminismo jurídico.
- 4 **Life Drop:** toalla femenina con tinta inteligente que diagnostica posibles infecciones.
- 5 **Motivando futuras astronautas:** entrenamiento educativo que fomenta el desarrollo en áreas STEM en niñas y jóvenes.
- 6 **Muci:** receptor de papel bambú que se desintegra con el agua para dejar de contaminar con toallas sanitarias.
- 7 **Nanayú:** capacita a mujeres sobrevivientes de trata en la creación de joyería hecha a mano.
- 8 **Protección a la infancia y adolescencia:** prevención de abuso sexual dirigido a niñas, adolescentes, padres de familia y maestros.
- 9 **Proud Clinic:** plataforma digital especializada en servicios de salud integral (LGBT).
- 10 **REMSO:** agua en transformación: planta de tratamiento de aguas residuales que implementa tecnología.

IRRAZONABLE

Con el programa “Trascender Irrazonable” se apoyaron 20 laboratorios de emprendimiento con los temas “Dirección de negocios sociales” y “Comunicación con impacto” y se aceleraron 10 empresas de alto impacto que utilizan innovación y tecnología para crear empleos de forma masiva.

- 1
- Balloon Latam:** potencian agentes de cambio para generar triple impacto positivo en lo económico, social y ambiental generando espacios de vinculación entre sectores público, privado, académico y sociedad civil.
- 2
- Expediciones Sierra Norte: empresa de turismo comunitario que pertenece y es operada por los pueblos mancomunados de la Sierra Norte de Oaxaca.
- 3
- Grameen:** organización de la sociedad civil (OSC) que fortalece a las mujeres y sus comunidades a través del diseño, ejecución y evaluación de programas de desarrollo económico y social.
- 4
- Hola Code: empresa que enseña sin costo habilidades blandas y de programación a migrantes deportados, ayudándolos a generar ingresos de hasta 45,000 pesos mensuales.
- 5
- MiCrowd:** sitio que brinda acceso a microcréditos a mujeres emprendedoras de Latinoamérica fuera del sistema bancario.
- 6
- Nock** accesorios: crea moda ética y consciente a través de la colaboración con grupos vulnerables (discapacitados y artesanos independientes de la Sierra de Chiapas y Huicholes de Jalisco) para crear colecciones.
- 7
- Oaxacanita Chocolate: impulsan el trabajo de cocineras tradicionales, artesanos de palma y cacaocultores.
- 8
- Prison Art:** rehabilitación de más 200 personas de centros penitenciarios a través de la fabricación de productos como bolsas (10 tiendas en México, España y Alemania). Utilizan diseños de tatuajes que pintan sobre accesorios.
- 9
- Ruta Origen: empresa social dedicada al desarrollo comunitario a través de experiencias de turismo sostenible, generando fuentes alternativas de ingreso para productores de base y aliados en el campo y la ciudad.
- 10
- Sal de aquí: sal artesanal de buena calidad de producción sostenible.

Este programa culminó capacitación en 2020 y en 2021 dará seguimiento post programa.

THINKCAMP ILAB

Participó en la convocatoria con el proyecto “*ThinkCamp*” que tenía como objetivo cerrar la brecha de habilidades para la población desatendida en América Latina, permitiendo a los jóvenes ser los futuros innovadores y emprendedores sociales para resolver los desafíos globales. La capacitación se daría en dos campamentos para convertir a los beneficiarios en diseñadores de soluciones a problemáticas globales basadas en tecnología bajo los principios de economía circular.

Debido a la pandemia COVID-19 el proyecto cambió a impulsar ideas de emprendimiento y fortalecer emprendimientos de microempresarios ya establecidos bajo la capacitación en dos cursos con formato virtual: “Incuba tu idea” y “Transforma tu empresa”. Al cierre de diciembre del 2020, se impactaron 186 emprendimientos.

INSADE

El programa “Hecho en libertad” tiene como objetivo mejorar las condiciones laborales de 100 microempresarias que emprenden en libertad a través de un programa integral de capacitación, mentoría, vinculación y acompañamiento que contribuya al fortalecimiento de sus negocios sociales en etapa temprana y que beneficien a otras mujeres que salieron de la cárcel en 5 sedes. A diciembre 2020 se ha impactado a 60 mujeres que estuvieron en situación de encierro. Este programa culminará en el primer trimestre del 2021.

EMERGENTE 2020 - IMPACT HUB

El programa “EMERGENTE” tiene el objetivo de apoyar proyectos de emprendimiento de alto impacto social dentro de las industrias creativas, con la finalidad de contribuir al desarrollo social, económico y cultural. En 2020 participaron cerca de 400 aspirantes a la convocatoria nacional, se realizaron seis bootcamps regionales y dos por categorías con los temas “Diseño funcional” y “Servicios creativos e innovación tecnológica” para llegar a 10 finalistas, a quienes se invitó a participar en una experiencia de impulso y visibilidad en un *bootcamp* final que se realizó en enero 2021 de forma virtual y en el que los emprendedores expusieron sus proyectos compitiendo por una bolsa de 225 mil pesos.

Las empresas finalistas fueron las que se mencionan a continuación:

- 1
- Cinemoviltoto: funciones de cine ecológicas al aire libre en comunidades rurales de México. Generan la energía eléctrica a partir de bicicletas.
- 2
- Ecoplaso: reutilizan residuos orgánicos para transformarlos en materias primas sustentables como papeles, polímeros, sustitutos de cuero, colorantes y aceites, para para diferentes industrias de transformación.
- 3
- Hexa Biotech:** revalorizan residuos orgánicos y los convierten en productos de alto valor, reintegrándolos a una economía circular y evitando emisiones de CO2. Enfocados en grandes generadores de residuos.
- 4
- Kuil ecolapiz: lápices de colores y bolígrafos sostenibles y artísticos elaborados por personas con discapacidad. Se pueden plantar y con ello generar un huerto urbano.
- 5
- La Cosita Chula: plataforma que desarrolla la industria artesanal, por medio de la inclusión laboral y estrategias de impacto social, combinando la innovación con la tradición.
- 6
- Labgo: desarrollan laboratorios inteligentes y portátiles de ciencia y tecnología (kits educativos).
- 7
- Nashun: preservan la técnica ancestral de teñido natural y tejido en telar de pedal creando camas para mascotas. Es un emprendimiento de Oaxaca que también ganó premio en la región.
- 8
- Petate: difunden el valor de las fibras vegetales hechas por artesanos mexicanos mediante objetos utilitarios de diseño contemporáneo.
- 9
- Radial: desarrollan materiales amigables con el medio ambiente con biotecnología. Ofrecen un sustituto de unicel 100% biodegradable.
- 10
- Xhindó: playeras con bordados hechos por manos artesanas de comunidades rurales.

Este programa culminó con un bootcamp final en enero de 2021.

ENACTUS SIFE

Con el programa “Jóvenes Empresarias por México” en 2020 se capacitaron a 513 mujeres con alto grado de vulnerabilidad potenciando sus emprendimientos en tres ciudades; dos de ellas, comunidades de pobreza extrema. En 2020 llevan 20 empresas generadas en las comunidades de Tlacamazapa, Guerrero y en Huajuapán de León, Oaxaca. La capacitación siguió su curso en el primer trimestre de 2021.

PNUD

A través del programa “Empodérate”, contribuye a que los habitantes de Huejotzingo, Puebla, priorizando a población vulnerable: (mujeres, discapacitados, población indígena, jóvenes y LGBT) cuenten con más oportunidades para participar en actividades económicas que incrementen sus ingresos de forma sostenible a través del fortalecimiento de habilidades en materia de emprendimiento social y el impulso para que se conviertan en agentes de cambio que promueven la cultura y responsabilidad comunitaria.

Este proyecto empezó tardíamente ya que en el 2020 se consolidaron alianzas de participación con Nacional Monte de Piedad, Balloon Latam, diversas universidades del estado de Puebla y atendiendo al cambio de formato de presencial a virtual por la pandemia de COVID -19, se crearon contenidos digitales de corta duración para compartir con los beneficiarios al iniciar las capacitaciones.

En 2021 se inició con el diagnóstico y la capacitación a los emprendimientos.

SEGUIMIENTO A PROYECTOS DE EMPLEABILIDAD JUVENIL CON CITI FOUNDATION

En 2019, en alianza con Citi Foundation, y bajo la iniciativa “*Pathways to Progress*” o “Caminos hacia el Progreso”, invitamos a 35 instituciones a participar en una convocatoria dirigida a impulsar la empleabilidad de jóvenes en vulnerabilidad. *Citi Foundation* destinó una bolsa total de 2 millones de dólares que se repartieron entre ocho instituciones seleccionadas. Los proyectos se enfocan en el desarrollo de competencias dentro del periodo de un año, que corrió de agosto 2019 a agosto 2020.

Las instituciones aliadas y los programas impulsados fueron los siguientes:

INSTITUCIONES ALIADAS		TIPO DE PROGRAMA	OBJETIVO
1	Fundación del Empresariado Yucateco (FEYAC)	Jóvenes Trabajando por el Bienestar de la Comunidad	Construcción de comunidad creando espacios de inclusión con apoyo a jóvenes en habilidades interpersonales y en oficios para que se empleen en la elaboración de productos y se reactive el mercado local. Se enfoca en la formación a miembros de la propia comunidad.
2	Fundación Pro-Universitaria	Jóvenes que Impactan	Capacitación en habilidades técnicas de corte administrativo e interpersonales a jóvenes provenientes principalmente de bachilleratos técnicos
3	Global Fairness Initiative (GFI)	Creando tu Futuro	Capacitación en habilidades técnicas (finanzas personales y negocios) e interpersonales (Plan de vida) a jóvenes que no estudian y fuera del sistema escolar, con la capacidad instalada de la Universidad Kuepa para su entrenamiento y con organizaciones locales para el reclutamiento
4	International Youth Fundation (IYF)	Juventud Preparada	Capacitación en oficios y habilidades interpersonales con apoyo psicológico a jóvenes que no estudian ni trabajan, utilizando la capacidad instalada del CONALEP para su entrenamiento.
5	Laboratoria Coding México	Mujeres	Las mujeres se insertan en trabajos formales y se convierten en profesionales clave en la nueva economía digital: capacitación a mujeres en programación y habilidades personales
6	Sin Fronteras	Integración Económica y Social para Jóvenes Migrantes en México	Integración Económica y Social para Jóvenes Migrantes en México: brinda apoyo integral psico- jurídico, psicosocial y de contención.
7	Vínculos y Redes	Jóvenes	Los jóvenes ponen en práctica su derecho a tener educación y trabajo digno, respeto y equidad: capacitación en autoconocimiento y en habilidades técnicas a jóvenes que no estudian ni trabajan
8	Youthbuild México	Jóvenes con Rumbo	Capacitación en oficios y habilidades blandas a jóvenes en vulnerabilidad. Trabajan con beneficiarios del programa gubernamental, “Jóvenes Construyendo el Futuro” (JCF).

Los resultados de la iniciativa “*Pathways to Progress*” o “Caminos hacia el Progreso” 2019-2020 fueron los siguientes:

ORGANIZACIÓN	PROGRAMA	DONATIVO CITI FOUNDATION USD	LOCALIDADES ATENDIDAS	BENEFICIARIOS TOTALES	JÓVENES GRADUADOS	JÓVENES EMPLEADOS	JÓVENES QUE REGRESAN A ESTUDIAR
Fundación Del Empresario Yucateco	PICIP: Jóvenes en Acción por el bien de la comunidad	\$ 175,000.00	Flamboyanes, Yucatán	187	187	17	NA
Fundación Pro Universitaria A.C.	Jóvenes que impactan	\$ 210,000.00	Guadalajara, León y Monterrey	210	172	109	56
Global Fairness Initiative (GFI)	Creando tu Futuro	\$ 250,000.00	Estado de México, CDMX, Puebla, Morelos	2047	1034	301	570
Internarional Youth Fundation (IYF)	Juventud Preparada	\$ 330,000.00	Monterrey en Nuevo León y el estado de Chihuahua	282	230	57	41
Laboratoria Coding, A.C.	Laboratoria	\$ 320,000.00	CDMX	240	182	132	NA
Sin Fronteras IAP	Integración Económica y Social para Jóvenes Migrantes	\$ 210,000.00	León, Guadalajara y Ciudad de México	456	14	6	3
Vínculos Y Redes A.C.	Órale	\$ 175,000.00	León, Guadalajara y Ciudad de México	352	235	20	83
Youthbuild México	Jóvenes con Rumbo	\$ 330,000.00	CDMX, Ecatepec en Estado de México	387	253	110	152
		\$ 2,000,000.00	4161		2307	752	905

Adicionalmente, gestionamos y coordinamos la participación de 210 colaboradores voluntarios de Citibanamex que donaron 414 horas participando en diversas actividades en favor de 1,422 beneficiarios apoyados por la iniciativa “*Pathways to Progress*” 19-20. Las actividades realizadas van desde compartir experiencias, impartir clases magistrales y realizar entrevistas de trabajo simuladas hasta participar en mentorías a profundidad. También se gestionaron 27 talleres de finanzas personales y emprendimiento impartidos por el área de Educación Financiera con un impacto de 716 asistentes.

En el segundo semestre del 2020 y dando continuidad al programa de empleabilidad en favor de jóvenes vulnerables, Citi Foundation y Fomento Social invitaron a presentar proyectos en favor de la empleabilidad juvenil a 10 organizaciones, de las cuales nueve fueron seleccionadas y recibieron un donativo por parte de *Citi Foundation* de 1.6 millones de dólares.

Las organizaciones y los proyectos presentados son las que aparecen en la siguiente tabla y presentarán resultados en el cuarto trimestre del 2021.

ORGANIZACIÓN	PROGRAMA	DONATIVO CITI FOUNDATION USD	META JÓVENES 20-21	CIUDADES 20-21
Fundación Del Empresario Yucateco	PICIP: Jóvenes en Acción por el bien de la comunidad	\$ 175,000.00	400	Flamboyanes, Dzuncan, San José Tzal y Tahdziú.(Yucatán)
Fundación Forge	El futuro es hoy	\$ 150,000.00	364	CDMX
Fundación Pro Universitaria A.C.	Jóvenes que impactan	\$ 210,000.00	280	Guadalajara, León, Monterrey y Puebla
Generation México A.C.	Desarrollo de Software, capacitación para el empleo y la colocación laboral	\$ 125,000.00	250	Estado de Jalisco
Globalfairness Initiative	Creando tu futuro	\$ 150,000.00	1000	CDMX, Puebla, Tepoztlán y Cuernavaca
Internarional Youth Fundation	En Trayecto	\$ 250,000.00	200	Estado de Chihuahua
Laboratoria Coding, A.C.	Empoderamiento de mujeres en programa de tecnología	\$ 320,000.00	75	CDMX
Sin Fronteras I.A.P.	Integración social y económica para jóvenes migrantes en México	\$ 100,000.00	300	CDMX
Vínculos Y Redes A.C.	Órale, programa de empleabilidad para jóvenes	\$ 175,000.00	250	León, Guadalajara y CDMX
		\$ 1,655,000.00	3119	

APOYO A LA PRODUCTIVIDAD EN REGIONES VULNERABLES

Convocatoria para proyectos productivos con el apoyo a Plataforma Nuup y PNUD

Se apoyó a la Plataforma Nuup, A. C., con un donativo de \$399,907 para el proyecto “Taller de cocreación para la reactivación económica frente al COVID19”, el cual consistió en lograr que grupos de productores y ONG's dispongan de mecanismos y herramientas para orientar su proceso de identificación de necesidades derivadas del COVID que les permitan diseñar estrategias atención y elaboren los proyectos que presentarían.

Como resultado de este proyecto, se envió una convocatoria y se invitó a 81 Organizaciones de la Sociedad Civil a participar en el programa “Recuperación Económica como respuesta a las afectaciones por COVID-19 - Proyectos Productivos y Desarrollo Sostenible 2020”. De ellas se recibieron 61 propuestas de 12 estados de la República Mexicana en la primera fase del programa, de las cuales se seleccionaron 31 propuestas de manera colegiada entre representantes del PNUD y de la Plataforma Nuup, A.C., así como representantes de Fomento Social. Estas 31 propuestas fueron evaluadas y dictaminadas de acuerdo con el proceso interno de recepción, evaluación y el otorgamiento de donativos por parte de Fomento Social Citibanamex, A.C. Como resultado de este proceso fueron seleccionados y autorizados 18 proyectos para recibir donativos por más de 23 millones de pesos en nueve estados de la República Mexicana. Se espera que entre enero y febrero de 2021 se otorguen los apoyos para desarrollar sus proyectos. Las organizaciones y proyectos seleccionados fueron los siguientes:



ESTADO	RECEPTORA	NOMBRE PROYECTO	MONTO FOMENTO SOCIAL
Michoacán	Alaternare A.C.	Recuperación Económica como respuesta a las afectaciones por COVID-19 a través de Proyectos Productivos y Desarrollo Sostenible con comunidades indígenas y ejidos en la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca.	1,178,600
Oaxaca	Municipio de San Dionisio del Mar Oaxaca	Recuperación económica de cooperativas pesqueras del municipio de San Dionisio del Mar, Oaxaca, afectadas por el COVID 19.	1,497,150
Chiapas / Oaxaca / Veracruz / Puebla / Yucatán	Consejo Civil Mexicano para la Silvicultura Sostenible, A. C.	Obio. Iniciativa comercial Productos y Comunidades Sustentables	1,460,000
San Luis Potosí	Desarrollo Rural de San Luis Potosí, A. C.	Implementación de los Centros de Comercialización Servicios y Vinculación (CECOSEVI´s), como estrategia de integración para los pequeños productores de piloncillo teneek en la Huasteca Potosina	1,416,554
Puebla	Fundación Tosepan, A.C.	Iniciativa <i>Tayolchikawalis</i> : Propuesta de re-impulso a la red de valor desarrollada en torno a la cría de la abeja nativa Scaptotrigona mexicana, dentro de una estrategia de reacción ante la contingencia por COVID-19.	1,500,000
Guerrero	Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación, .A.C	Reactivación económica de productores y artesanas de la Costa Chica de Guerrero, a través del comercio digital y en línea para la recuperación e impulso de su economía afectados por COVID-19.	1,426,072
Veracruz	Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación A.C.	Reactivación de la economía de productores indígenas de Uxpanapa, Ver. afectados por los efectos socio económicos del COVID-19.	1,500,000
Oaxaca	Espacio de Encuentro de las Culturas Originarias A.C	Producción de alimentos con sistemas agroecológicos adaptados al cambio climático, para disminuir la vulnerabilidad de pueblos indígenas de Oaxaca, ante el COVID-19.	758,056
Chiapas	Etnia Conexión Global A.C.	Caficultura sostenible en Chiapas y las acciones post COVID-19 por pequeñas y pequeños productores organizados	1,380,000
Chiapas	Fondo de Conservación El Triunfo A.C.	Fortalecimiento de la seguridad alimentaria en comunidades rurales de la Reserva de la Biósfera El Triunfo como estrategia de resiliencia ante los impactos del COVID-19	1,493,765
Oaxaca	Estudios Rurales y Asesoría Campesina, A.C.	Kalamba'a: Red de Comunidades Indígenas y rurales produciendo alimentos sustentables y agroecológicos ante las crisis de la pandemia en el Istmo y Valles Centrales de Oaxaca.	1,120,820
Oaxaca	Fondo Oaxaqueño para la Conservación de la Naturaleza, A. C.	Fortalecimiento de las cadenas de valor para el acceso a mercados de los emprendimientos de ecoturismo comunitario y reactivación económica ante los retos de COVID 19.	1,500,000
Oaxaca	Comunidad y Ambiente Adonai, A.C.	AGAMEZ. Restauración del paisaje productivo de maguey/mezcal en Oaxaca: una alternativa sustentable	1,499,850
Chiapas	Cooperación Comunitaria ONG México A.C.	Eco-tecnias y agroecología para la soberanía alimentaria en Chiapas	1,023,736
Oaxaca	Estudios Rurales y Asesoría Campesina, A. C.	Bosques para el Buen Vivir	1,500,000
Oaxaca	Grupo Autónomo para la Investigación Ambiental, A.C.	Manejo adaptativo de la pequeña agricultura como estrategia de recuperación económica ante el COVID-19 y adaptación al proceso de cambio climático.	1,563,500
Quintana Roo	Reforestamos México A.C.	Centro de Integración y Servicios Forestales para la recuperación económica de las organizaciones de productores forestales en cinco comunidades de la selva maya de Quintana Roo impactadas por COVOD-19.	1,222,000
Oaxaca	Solidaridad Internacional Kanda A.C.	“Economía Social y Fortalecimiento Comunitario frente al COVID-19 en asentamientos aledaños a basureros en Oaxaca, México”	365,100

PROYECTOS CON PNUD

Fomento Social otorgó un donativo, a través de Visión Mundial de México, A.C., por un monto de 4.2 millones de pesos para el proyecto con PNUD: “Recuperación económica y social de 100 comunidades indígenas ante el COVID19”, el cual consiste en acelerar durante los años 2020 y 2021 la recuperación temprana, protegiendo la seguridad alimentaria y el derecho al agua, reactivando las economías locales en 100 comunidades y 60 de sus empresas sociales (cooperativas), beneficiando directamente a más de 6,000 familias, e incrementando su resiliencia ante futuras contingencias. El proyecto se encuentra en operación.

IDEATHON DE INNOVACIÓN CON MAKESENSE

Fomento Social otorgó un donativo por 463 mil pesos a MakeSense, a través de CO-Plataforma de Investigación Generativa, A.C., para apoyar el “Ideathon Fincluye Citibanamex 2020”. Los recursos de Fomento Social fueron utilizados por MakeSense para premiar a los tres primeros lugares y desarrollar un programa de aceleración con dichos ganadores.

Este evento fue 100% digital y los participantes desarrollaron ideas de negocio para combatir alguno de los cuatro retos más relevantes que enfrenta la sociedad mexicana ante la nueva realidad por el COVID-19: empleabilidad, pagos digitales, fortalecimiento de micro y pequeñas empresas, así como inclusión y educación financiera. Durante el evento, todos los equipos tuvieron acceso a talleres y mentorías por parte de directivos de Citibanamex, expertos en tecnología y emprendimiento social.

La convocatoria rebasó las expectativas y contó con la participación de más de 450 desarrolladores, diseñadores, creativos, expertos de negocio, emprendedores y entusiastas de la inclusión financiera con habilidades multidisciplinarias. Este número de participantes fue tres veces mayor al del evento de 2019.

Los proyectos ganadores del Ideathon Fincluye 2020 fueron: “Smart PyME Analytics”, “Xamba”, “Manitas” y “Aurora”. Todos los proyectos ganadores tuvieron el enfoque que buscábamos, al ser creativos, innovadores, implementables y con visión a promover el espíritu del programa “Qué México no se detenga”, lo que les valió para hacerse acreedores a un premio de 50 mil pesos, además de acceder a un programa de preaceleración de 12 semanas de duración, implementado por nuestro aliado, MakeSense.

Los proyectos ganadores fueron:

1. **“Smart Pyme Analytics” es un prototipo de software que tiene como objetivo que las PYMEs puedan acceder, digital e instantáneamente, a datos e información relevante para la toma de decisiones diarias. Esta herramienta utilizará diversos algoritmos de inteligencia artificial y contará con un tablero que puede ser consultado fácilmente por la PYME.**
2. **“Xamba” es un prototipo de plataforma electrónica en donde millones de jóvenes podrían evaluar sus competencias y buscar las mejores ofertas laborales en su comunidad. Desde el inicio de la competencia, el equipo se enfocó en la fuerte necesidad de generar una mayor inclusión laboral, en particular dentro de los jóvenes estudiantes y recién egresados que se han visto afectados por el impacto del reciente confinamiento ocasionado por el COVID-19.**
3. **“Manitas” es un prototipo de plataforma de pagos P2P enfocada a reducir el uso de efectivo entre comerciantes en los mercados y sus clientes. Su modelo comercial se centraría en agregar a los comerciantes a la plataforma por medio de sus direcciones regionales, así como ofrecerles nano créditos. Por el lado de los consumidores, el equipo sugirió que se podrían ofrecer esquemas de lealtad y de puntos para generar mayor adopción. La plataforma se apoyaría en cuentas de captación de Citibanamex y códigos QR a través de Cobro Digital (CoDi), recientemente lanzado.**
4. **“Aurora” es un prototipo de plataforma en donde los usuarios podrán acceder a su información financiera de forma muy sencilla y 100% digital. Los usuarios podrán personalizar metas de ahorro colectivas con otros usuarios.**

La edición del 2020 del Ideathon Fincluye Citibanamex fue una muestra de los excelentes resultados que se obtienen a través del trabajo colaborativo. Participaron activamente las áreas de Experiencia Digital, Innovación, Pagos Digitales, Segmento PyME, Segmento Masivo, Alianzas Fintech, Inclusión, así como Compromiso Social a través de Educación Financiera y Fomento Social. Además, MakeSense trabajó como un gran aliado para el desarrollo de la plataforma, registro y selección de participantes y equipos, así como toda la logística y asesoría para la selección de los ganadores.

b) Estrategia General de Fomento Social Citibanamex

Respecto a los proyectos apoyados para las causas que atiende Fomento Social Citibanamex, se otorgaron 37 millones de pesos en beneficio de 1.2 millones de personas.

1. FORTALECIMIENTO Y RESPALDO A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Mediante los proyectos apoyados en 2020 se otorgaron donativos por 2.3 millones de pesos que beneficiaron a 44,663 personas.

MES DE PAGO	ALIADO/PROYECTO	RECEPTORA	PROYECTO	OBJETIVO	MONTO (PESOS MX) \$	PERSONAS BENEFICIADAS
marzo	Nosotrxs por la Democracia, A.C.	Nosotrxs por la Democracia, A.C.	ProMuevo mis derechos, difusión de información y asesoría sobre el uso de leyes e instituciones existentes en casos específicos de vulneración de derechos	Promover la consolidación de una sociedad de derechos mediante la divulgación de información y asesoría sobre el uso de leyes e instituciones existentes en casos específicos de vulneración de derechos, para mejorar el ejercicio de derechos en comunidades vulnerables y así combatir la desigualdad.	1,000,000	40,000
abril	Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación, A.C - Fondo Rebeca Mendoza	Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación, A.C.	Objeto social FUCPM	Servicios de asistencia social, culturales, deportivas, recreativas, de protección civil y de integración comunitaria	250,000	50
mayo	Centro Mexicano para la Filantropía, A.C.	Centro Mexicano para la Filantropía, A.C.	Fortalecimiento y promoción de la Cultura de la Filantropía y la Responsabilidad Social	Fortalecer y promover la cultura de la Filantropía y la Responsabilidad Social Empresarial en México a través del Foro Internacional de Pymes Socialmente Responsables, el Encuentro Latinoamericano de Empresas Socialmente Responsables y la Reunión Anual del Cemefi; eventos que benefician directamente a más de 4,300 personas provenientes de más de 350 organizaciones de la sociedad civil (OSC) y más de 2,000 empresas de todo México y América Latina, ofreciéndoles espacios de capacitación, vinculación, aprendizaje e intercambio de mejores prácticas, así como ideas y conceptos innovadores en estos campos, ofreciendo en ellos contenidos estándares y herramientas de gestión para fomentar e incrementar la participación ciudadana organizada en causas de bien público, el fortalecimiento y transparencia de las OSC, el voluntariado, así como la inversión social y la gestión socialmente responsable de las empresas	400,000	4,300
agosto	Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación, A.C	Fundación Unidos Contra la Pobreza y Marginación, A.C.	Realización de taller dinámico y Focus Groups	Realización de taller dinámico y Focus groups y el desarrollo de la estrategia de marca, incluyendo su narrativa	267,500	28
noviembre	Alternare, A.C. - SVX -	Alternare, A.C.	Regenera Academy 2020	Capacitar a través de un diplomado en línea a inversionistas, emprendedores y público en general en temas de inversión de impacto, inversiones sustentables, regenerativas y transformadores en México y Latinoamérica, para que cuenten con elementos que les permitirán medir el impacto que tienen las instituciones y empresas donde trabajan en el sector social y ambiental.	223,765	70
diciembre	Centro de Investigación y Estudios sobre Sociedad Civil A.C. (CIESC)	CIESC, A.C.	Rutas para Fortalecer	Se suma a 2 donativos previos por un total de \$1.3 millones de pesos para consolidar la plataforma digital donde las organizaciones civiles puedan conocer a los agentes fortalecedores y su oferta, así como los recursos gratuitos para su fortalecimiento.	100,000	200
diciembre	Reforestamos México, A.C. -	Reforestamos México, A.C.	Visión Forestal y Centinelas del Tiempo 2020	Concurso de la fotografía forestal, se incentive, promueva y difunda el desarrollo de actividades productivas sustentables, así como dar a conocer acciones y prácticas para contribuir a mejorar las condiciones de vida de las familias que subsisten en pobreza y marginación entorno a los ecosistemas forestales y su biodiversidad Como resultado del concurso se recibieron 11 mil 606 fotografías, triplicando la cifra lograda en 2019 y rompiendo todo récord anteriormente registrado.	136,000	15

2. IMPULSO A LA EDUCACIÓN DE CALIDAD Y BECAS DE EXCELENCIA

MES DE PAGO	ALIADO/PROYECTO	RECEPTORA	MONTO (PESOS MX) \$	PERSONAS BENEFICIADAS
Marzo	STEM - Docentes Extraordinarios	Movimiento STEM	1,000,000	1,600
Octubre	Fundación Pro Universitaria - Jóvenes de Excelencia Citibanamex 2020	Fundación Pro Universitaria, A.C.	7,561,363	1,153
Octubre	Bécalos/VOXY - Licencias Inglés	Banco Santander México, S.A., Fideicomiso F/2001089 Bécalos	367,270	117

JÓVENES DE EXCELENCIA

Por medio de esta iniciativa impulsamos y preparamos a los estudiantes universitarios mexicanos sobresalientes, principalmente provenientes de instituciones de educación superior públicas, para ser aceptados en las mejores universidades del mundo con el objetivo de realizar estudios de posgrado.

Desde el 2014 hemos apoyado a más de 2,150 estudiantes con cursos y asesoría para que logren ser aceptados en una de las mejores universidades del mundo.

En 2020 seleccionamos a 150 beneficiarios provenientes de 16 diferentes estados de la República Mexicana, para que iniciaran su preparación dentro del programa. Asimismo, a 117 de ellos se les proporcionó una licencia para tomar un curso de inglés en línea de modo que pudieran fortalecer sus conocimientos en dicho idioma.

Actualmente contamos con cerca de 540 beneficiarios aceptados en un posgrado, de los cuales 170 lo lograron en el 2020, siendo este el año en el que más beneficiarios consiguieron ser admitidos a universidades del extranjero, a pesar de las complicaciones generadas a raíz del COVID-19.

MOVIMIENTO STEM

Impulsamos la primera edición de Docentes Extraordinarios: National Teacher Prize México, para premiar al mejor docente de México en Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas, STEM por sus siglas en inglés, con un donativo por 1 millón de pesos. Se convocó a docentes de todo el país que impartieran clases en los niveles básico, media y media superior y se recibieron alrededor de 3,000 postulaciones.

El proyecto se llevó a cabo en conjunto con Movimiento STEM, A.C. así como con la Secretaría de Educación Pública Federal, las Secretarías Estatales, también y más de 120 instituciones y organizaciones que conforman el Ecosistema STEM.

La entrega del premio se transmitió de manera virtual y se llevó a cabo en un acto protocolario de manera presencial al cual asistió el Mtro. Esteban Moctezuma Barragán, Secretario de Educación Pública en México, Manuel Romo Villafuerte, director general del Grupo Financiero Citibanamex y Graciela Rojas, presidenta y fundadora de Movimiento STEM, A.C., entre otros aliados.

META ODS 4.3

DE AQUÍ A 2030, ASEGURAR EL ACCESO IGUALITARIO DE TODOS LOS HOMBRES Y LAS MUJERES A UNA FORMACIÓN TÉCNICA, PROFESIONAL Y SUPERIOR DE CALIDAD, INCLUIDA LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA.

META ODS 4.4

DE AQUÍ A 2030, AUMENTAR CONSIDERABLEMENTE EL NÚMERO DE JÓVENES Y ADULTOS QUE TIENEN LAS COMPETENCIAS NECESARIAS, EN PARTICULAR TÉCNICAS Y PROFESIONALES, PARA ACCEDER AL EMPLEO, EL TRABAJO DECENTE Y EL EMPRENDIMIENTO.

META ODS 4.B

DE AQUÍ A 2021, AUMENTAR CONSIDERABLEMENTE A NIVEL MUNDIAL EL NÚMERO DE BECAS DISPONIBLES PARA LOS PAÍSES EN DESARROLLO, EN PARTICULAR LOS PAÍSES MENOS ADELANTADOS, LOS PEQUEÑOS ESTADOS INSULARES EN DESARROLLO Y LOS PAÍSES AFRICANOS, A FIN DE QUE SUS ESTUDIANTES PUEDAN MATRICULARSE EN PROGRAMAS DE ENSEÑANZA SUPERIOR, INCLUIDOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y PROGRAMAS TÉCNICOS, CIENTÍFICOS, DE INGENIERÍA Y DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, DE PAÍSES DESARROLLADOS Y OTROS PAÍSES EN DESARROLLO.

ETA ODS 8.6

DE AQUÍ A 2021, REDUCIR CONSIDERABLEMENTE LA PROPORCIÓN DE JÓVENES QUE NO ESTÁN EMPLEADOS Y NO CURSAN ESTUDIOS NI RECIBEN CAPACITACIÓN.

META ODS 8.10

FORTALECER LA CAPACIDAD DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS NACIONALES PARA FOMENTAR Y AMPLIAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS, FINANCIEROS Y DE SEGUROS PARA TODOS.

META ODS 8.B

DE AQUÍ A 2021, DESARROLLAR Y PONER EN MARCHA UNA ESTRATEGIA MUNDIAL PARA EL EMPLEO DE LOS JÓVENES Y APLICAR EL PACTO MUNDIAL PARA EL EMPLEO DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO.

3. IMPULSO A PROYECTOS PRODUCTIVOS, DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE Y APOYO AL EMPRENDIMIENTO SOCIAL

En el programa de Emprendimiento Social apoyamos proyectos, organizaciones y empresas que abordan problemáticas, tanto sociales como ambientales, a través de modelos de emprendimiento que generan soluciones innovadoras sostenibles, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables.

EN EL 2020 APOYAMOS DIVERSAS INICIATIVAS Y REDES DE EMPRENDIMIENTO, ASÍ COMO PROYECTOS RELACIONADOS CON LA INVERSIÓN DE IMPACTO.

MES DE PAGO	ALIADO/PROYECTO	RECEPTORA	MONTO (PESOS MX) \$	PERSONAS BENEFICIADAS
marzo	Emprendimiento Social - EmpresasB 3a- Co-Plataforma	Co-Plataforma de Investigación Generativa, A.C.	200,000	10,120
marzo	FUNDES - 1a Apoyo Capacitación Proyectos Eco-Turísticos	Fundación 100% Natural	750,000	683
marzo	FLII 2020- Foro Latinoamericano de Inversión de Impacto	Centro de Negocios Sustentables	1,060,650	600
abril	ANDE - ASPEN	Red ASPEN	409,500	900
abril	Emprendimiento Social - FUNDEMEX III	Fundación del Empresariado de México	1,500,000	186,081

EMPRESAS B

A nivel nacional, a través de CO-Plataforma de Investigación Generativa, A.C., apoyamos el proyecto “Redefiniendo el sentido del éxito en los negocios. Medición y gestión del impacto socioambiental de empresas”, el cual tiene por objeto construir un ecosistema favorable para utilizar la fuerza de mercado como agente de cambio positivo para la sociedad, cuyo fin último es construir una nueva economía donde el éxito se mida por el bienestar de las personas, la sociedad y la naturaleza. Para lograrlo es necesario que las empresas midan su impacto socioambiental con la misma rigurosidad con la que miden su desempeño financiero, y para ello se tendrá el uso de una herramienta de gestión gratuita y confidencial.

FUNDES

A través de la Fundación 100% natural, A.C., apoyamos el proyecto denominado “Ecoturismo Conectado: Construir Ecosistemas Turísticos Locales, Colaborativos, Viables y Vinculados con el mercado en el sureste mexicano” con un donativo de 750 mil pesos con la finalidad de investigar, analizar y construir modelos de ecosistemas turísticos fortalecidos rentables y sostenibles con las organizaciones de base con las que se ha trabajado previamente en los estados de Chiapas, Oaxaca, Veracruz, Campeche, Yucatán y Quintana Roo con el objetivo de contribuir al desarrollo comunitario.

ANDE, ASPEN NETWORK OF DEVELOPMENT ENTREPRENEURS

A través de Aspen Institute México, A.C., otorgamos un donativo por 409 mil pesos para el proyecto denominado “Red Aspen de Emprendedores para el Desarrollo”, el cual consistió en promover el desarrollo sostenible de grupos vulnerables en México y Centroamérica a través del fortalecimiento del sector de emprendimiento y PyMES - Pequeñas Empresas en Crecimiento (PEC) - que dan servicio a dicha población. Lo anterior, partir de la generación de reportes de investigación que provean nuevo conocimiento con rigor académico, generación de espacios para el intercambio de experiencias entre pares y detonación de

alianzas y otro tipo de colaboraciones entre diversos actores. Asimismo, el proyecto tiene como objetivo específico, el desarrollo y publicación del tercer estudio “El Panorama de la Inversión de Impacto en América Latina” que describe el mercado de inversión de impacto en la región con especial énfasis en México, Colombia y Brasil, para promover el que más inversionistas, agencias de cooperación y otros actores, vean a las PEC de impacto social y ambiental como un vehículo de desarrollo económico. El estudio provocará un mayor entendimiento sobre los activos bajo inversión, los sectores prioritarios, la alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las prioridades a futuro de inversionistas de impacto.

FUNDEMEX, FUNDACIÓN DEL EMPRESARIO EN MÉXICO, A.C.

En 2020 otorgamos un donativo por 1.5 millones de pesos para el proyecto “Innovando al Ecosistema de las Empresas Sociales”, el cual busca contribuir a la generación de ingresos y empleos en comunidades en situación de pobreza y vulnerabilidad, por medio del fortalecimiento y crecimiento de las empresas sociales, a través de la consolidación de alianzas de negocios con empresas líderes y el desarrollo de un ecosistema favorable.

FORO LATINOAMERICANO DE INVERSIÓN DE IMPACTO, FLII

A través del Centro de Negocios Sustentables, A.C., apoyamos por 5º año consecutivo el “Foro Latinoamericano de Inversión de Impacto (FLII) 2020”, que se lleva a cabo en Mérida, Yucatán. El monto del apoyo fue de 1 millón de pesos. El objetivo del FLII es movilizar capital de inversión a propuestas que solucionan las problemáticas sociales y medioambientales más apremiantes con modelos innovadores, mejorando así la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables y las condiciones del medio ambiente; para lo cual se realizará un encuentro donde se realizarán conferencias y se crearán espacios que fomenten la colaboración entre inversionistas, emprendedores y otros actores multi-sectoriales.

4. INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN A COMUNIDADES AFECTADAS POR DESASTRES NATURALES

Mediante el Programa 1 ➦ 1, canalizamos importantes apoyos económicos y técnicos para reactivar la vida productiva de las regiones afectadas por los desastres naturales. Bajo el principio de aportar un peso por cada peso que done la sociedad, otorgamos recursos para los trabajos de rehabilitación de la infraestructura de servicios básicos comunitarios, dotación de enseres domésticos, apoyo económico a las familias damnificadas y rehabilitación de viviendas.

MES DE PAGO	ALIADO/PROYECTO	RECEPTORA	PROYECTO	OBJETIVO	MONTO (PESOS MX) \$	PERSONAS BENEFICIADAS
junio	Fondo de Conservación El Triunfo, A.C.	Fondo de Conservación El Triunfo, A.C.	Fortalecimiento de las acciones de manejo del fuego en cinco áreas naturales protegidas del estado de Chiapas	Reducir la afectación por incendios forestales de cinco Áreas Naturales Protegidas (ANP) en el estado de Chiapas, apoyando a la población de las comunidades localizadas en esas ANP con Capacitación, talleres y equipamiento para prevención y atención de los incendios, como parte del fortalecimiento del programa de manejo del fuego 2020, que tiene entre sus finalidades la prevención de riesgos de desastres.	1,130,000	68
diciembre	Fundación Alfredo Harp Helú Oaxaca, A.C. (FAHHO)	FAHHO, A.C.	Programa de apoyo a las comunidades por afectaciones derivadas de sismos y restauración del patrimonio cultural	Llevar a cabo un programa de apoyo en las comunidades de Oaxaca, afectadas por los sismos y réplicas ocurridos desde el año 2017 a la fecha, para la recuperación de 20 edificios y bienes históricos, mediante su restauración y/o rehabilitación	21,500,000	297,848
diciembre	Red del Pacto Mundial de y en México, A.C.- ARISE	Red del Pacto Mundial de y en México, A.C.	Protocolo de Resiliencia	Para micro, pequeñas y medianas empresas, MiPyMES ante la emergencia del COVID-19, teniendo como beneficiarios a más de 700 mil empresas de este sector, que se han visto afectadas por su falta de preparación para situaciones provocadas por la pandemia. El principal objetivo es apoyarlos a través de talleres basados en el protocolo, para que puedan activar nuevas estrategias, de manera que no tengan que cerrar, y mejor aún sigan generando empleos en México	30,000	700,000

El proyecto 20 Monumentos en 20 Municipios de Oaxaca inicia su operación en 2021 y las acciones de reconstrucción que se realizarán son:

REFORZAMOS NUESTRO COMPROMISO
CON EL PROGRESO DE MÉXICO Y CON
EL APOYO A LAS CAUSAS SOCIALES
Y AMBIENTALES MÁS RELEVANTES.

INMUEBLE	REGIÓN	MUNICIPIO	FOMENTO SOCIAL	COMUNIDAD	TOTAL
Reloj Imafronte Templo de San Pedro Martir	Mixteca	San Pedro Yucunama	\$ 500,000.00	\$ 100,000.00	\$ 600,000.00
Curato Del Templo de San Mateo Apostol	Mixteca	San Mateo Yucucui	\$ 700,000.00	\$ 80,000.00	\$ 780,000.00
Templo De Sata Catarina Virgen Y Martir	Mixteca	Santa Catarina Tayata	\$ 500,000.00	\$ 100,000.00	\$ 600,000.00
Exconvento de Ntrs Señora De La Asunción	Mixteca	Tlaxiaco	\$ 1,250,000.00	\$ 250,000.00	\$ 1,500,000.00
Exconvento de Santiago Apostol	Mixteca	Villa De Tejupam De La Unión	\$ 1,250,000.00	\$ 100,000.00	\$ 1,350,000.00
Templo de Santiago Apostol	Cañada	Santiago Domingullo San Juan Bautista Cuicatlán	\$ 1,000,000.00	\$ 500,000.00	\$ 1,500,000.00
Templo de San Juan Bautista	Cañada	San Juan Coatzospam	\$ 1,250,000.00	\$ 500,000.00	\$ 1,750,000.00
Exconvento Franciscano	Cañada	Teotitlán	\$ 1,250,000.00	\$ 300,000.00	\$ 1,550,000.00
Templo de San Juan Bautista	Valles Centrales	San Juan Sosola	\$ 800,000.00	\$ 100,000.00	\$ 900,000.00
Templo de Sata Catarina Virgen Y Martir	Sierra Sur	Santa Catarina Cuixtla	\$ 1,250,000.00	\$ 250,000.00	\$ 1,500,000.00
Kiosco Municipal	Mixteca	Huajuapan De León	\$ 600,000.00	\$ 100,000.00	\$ 700,000.00
Casa de Visitas	Mixteca	San Miguel Tixa	\$ 600,000.00	\$ 200,000.00	\$ 800,000.00
Templo de Santa María de La Asunción	Valles Centrales	Tlacolula de Matamoros	\$ 1,000,000.00	\$ 500,000.00	\$ 1,500,000.00
Templo de Santiago Apostol	Sierra Norte	Santiago Yagallo	\$ 600,000.00	\$ 200,000.00	\$ 800,000.00
Retablo del Templo De Santiago Apostol	Sierra Norte	Santiago Comaltepec	\$ 600,000.00	\$ 200,000.00	\$ 800,000.00
Templo de Los Dantos Reyes	Sierra Norte	San Baltazar Yatzachi	\$ 200,000.00	\$ 100,000.00	\$ 300,000.00
Templo de Ntra Señora De La Natividad	Costa	Santa María Colotepec	\$ 1,000,000.00	\$ 300,000.00	\$ 1,300,000.00
Esculturas de Arcangeles De Madera	Mixteca	San Cristobal Suchixtlahuaca	\$ 217,000.00	\$ 100,000.00	\$ 317,000.00
Casa de Visita De San Miguel Adequez	Mixteca	San Miguel Adequez	\$ 433,000.00		\$ 433,000.00
Casa de La Cultura De Juchitán	Istmo	Juchitán	\$ 5,000,000.00		\$ 5,000,000.00
			\$20,000,000.00	\$3,980,000.00	\$23,980,000.00

6.3.3

FOMENTO ECOLÓGICO CITIBANAMEX, A. C.

Tenemos la misión de impulsar la conservación del medio ambiente, la protección de la naturaleza y la conciencia sobre el desarrollo sostenible, a través de programas y acciones de corresponsabilidad que reflejen nuestro compromiso permanente con el progreso de México.

Nuestra visión es ser reconocidos como una organización líder en retorno social, que hace aportaciones decisivas a la conservación del medio ambiente y la protección de la naturaleza, contribuyendo a la construcción de un México más próspero, más incluyente y consciente de la importancia de la conservación ambiental.

Como asociación, nuestros objetivos sociales son:

- Promover entre la población la prevención y control de la contaminación del agua, del aire y del suelo; la protección al ambiente; la preservación y restauración del equilibrio ecológico; así como la conciencia sobre el cambio climático y sus consecuencias.
- Promover, organizar, fomentar, participar, desarrollar y realizar obras o proyectos que tengan como finalidad la protección del medio ambiente, la preservación y restauración del equilibrio ecológico, la conservación de la biodiversidad y la prevención de las consecuencias del cambio climático.
- Desarrollar, apoyar y promover estudios, programas y proyectos que coadyuven en la preservación y restauración del equilibrio ecológico, la conservación de la flora y la fauna, la educación ambiental, así como la protección del medio ambiente en general.



Fomento Ecológico Citibanamex, A.C.

\$3.2
millones
de pesos

1,234
PERSONAS BENEFICIADAS

\$2.7

millones de pesos
PROTECCIÓN DE
ESPECIES EN PELIGRO
DE EXTINCIÓN

\$0.5

millones de pesos
CONSERVACIÓN,
REFORESTACIÓN Y
CUIDADO DEL AGUA

5.2

millones

**ÁRBOLES
PLANTADOS**

78,119

crías de tortugas
LIBERADAS

En los últimos años, hemos invertido en estas acciones de la siguiente manera:

INVERSIÓN DE FOMENTO ECOLÓGICO CITIBANAMEX, A. C.

PROYECTOS	2018		2019		2020	
	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)	PERSONAS BENEFICIADAS	INVERSIÓN (\$)
Conservación, reforestación y cuidado del agua	14,686	6,496,250.00	19,641	18,335,300.00	560	500,000
Educación ambiental	202,992	1,798,066.00	1,455	1,766,518.00		
Protección de especies en peligro de extinción	2,160	600,000.00	2,782	2,956,285.00	674	2,790,00
Total	219,838	8,894,316.00	23,878	23,058,102.00	1,234	3,290,000

En 2020 el monto total de donativos para el apoyo a proyectos ambientales fue de \$3,290,000 pesos en beneficio de 1,234 personas.

MES DE PAGO	ALIADO/PROYECTO	RECEPTORA	MONTO (PESOS MX) \$	PERSONAS BENEFICIADAS
Enero	ERAC y FMCN - Proyecto Águila Real	Estudios Rurales y Asesoría Campesina	2,500,000	674
Marzo	FONCET - Chiapas Birding Festival - Turismo de naturaleza	Fondo de Conservación El Triunfo	290,000	
Noviembre	Alternare - Apoyo para el Lago de Cuitzeo	Alternare	500,000	560

RECUPERACIÓN DE ÁGUILA REAL

Apoyamos a Estudios Rurales y Asesoría Campesina, A.C., con un donativo por 2.5 millones de pesos. En alianza y con la coordinación del Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A. C., se llevó acabo el proyecto “Recuperación de las poblaciones de águila real y su hábitat en México: un modelo innovador para la conservación del símbolo patrio en México”, para contribuir a la recuperación y conservación de las poblaciones silvestres de águila real y su hábitat dentro de su distribución histórica en México y mitigar el impacto humano en las poblaciones de la especie.

Los resultados fueron los siguientes:

- Se generó conocimiento y se realizó monitoreo en campo.
- Se identificaron necesidades de restauración en territorios prioritarios.
- Si identificaron métodos para la mitigación de factores de mortalidad del águila real.
- Se sensibilizaron actores locales clave sobre la importancia de conservar la especie y su hábitat.
- Producción de materiales educativos que se han utilizado exitosamente en decenas de pláticas y talleres de sensibilización ambiental en las comunidades rurales que comparten el hábitat con las águilas.

CUITZEO

Se apoyó a Alternare, A.C., con un donativo de 500 mil pesos para el proyecto “Ampliación para el proyecto de agricultura sustentable: Introducción del modelo chinampero en el Lago de Cuitzeo, Pilotaje de viabilidad del sistema agrícola chinampero pero sistema autosustentable”, el cual consiste en realizar acciones complementarias y diversas en beneficio de la población de cada una de las localidades propuestas, para lograr la apropiación del modelo chinampero, con el objeto de recuperar el entorno natural, el tejido social, la participación activa y el empoderamiento de la población que habita a lo largo de la rivera del Lago de Cuitzeo.

FONCET

Se apoyó al Fondo de Conservación El Triunfo, A. C., con un donativo de 290 mil pesos para el proyecto “Realización de actividades que promuevan y difundan el cuidado y la conservación de la biodiversidad, así como la oferta turística del estado de Chiapas”, el cual consiste en realizar actividades de recorridos de observación de aves, senderismo, conferencias y eventos culturales.

AJUSCO

Adicionalmente, en alianza y coordinación con la Comunidad de San Miguel y Santo Tomás Ajusco, de la alcaldía de Tlalpan, Ciudad de México, se lleva a cabo el proyecto “Plan integral para el aprovechamiento de la problemática fitosanitaria del muérdago en los bosques de la comunidad de San Miguel y Santo Tomás Ajusco”.

SE LLEVÓ ACABO EL PROYECTO
“RECUPERACIÓN DE LAS POBLACIONES
DE ÁGUILA REAL Y SU HÁBITAT
EN MÉXICO: UN MODELO INNOVADOR
PARA LA CONSERVACIÓN DEL
SÍMBOLO PATRIO EN MÉXICO”.

SEGUIMIENTO A PROYECTOS RELEVANTES

Fábricas de Agua - Árboles

A raíz de la creación de Fomento Ecológico en el año 2000, acuñamos el nombre de nuestro Programa bandera: “Fábricas de Agua”, que consiste en considerar a los bosques, verdaderos sistemas de producción de agua, ya que, los árboles, entre otros beneficios, son importantes generadores de agua.

Con este programa, apoyamos la captación, infiltración y retención de agua de lluvia y también contribuimos en el mantenimiento de las áreas reforestadas. Además, trabajamos en frenar los procesos erosivos de las zonas donde apoyamos, para ello se deben de realizar actividades que generen condiciones favorables, tales como el abandono de abonos químicos y pesticidas, retención de azolves, y disminución de la velocidad del agua que en el mediano y largo plazo permitan el restablecimiento de la cobertura vegetal. Con la correcta proporción de vegetación, el agua se mantiene el suficiente tiempo para infiltrarse, recargando los mantos acuíferos y restaurando el ciclo hidrológico.

A la fecha, en nuestras Fábricas de Agua ubicadas en el Nevado de Toluca y Parque Nacional Iztaccíhuatl-Popocatepetl, hemos plantado más de 5.2 millones de árboles y realizamos acciones constantes de mantenimiento para su conservación.

También, en los últimos dos años, apoyamos la plantación de más de 1.8 millones de árboles en Chiapas, Estado de México, Jalisco, Michoacán, Oaxaca, Querétaro y Sinaloa.

Al mismo tiempo, apoyamos proyectos de educación ambiental para los pobladores de los bosques, pues son más sensibles sobre la necesidad de buscar los medios adecuados para sobrevivir sin agotar los recursos.

De esta forma generamos fuentes de empleo para el desarrollo y mejora de la calidad de vida de las comunidades que apoyan en acciones de podas, deshierbes, creación de brechas corta fuego, zanjas trincheras y cercado perimetral para así proteger los hábitats de especies amenazadas y los valiosos mantos acuíferos de diferentes zonas del país.

Además, se trabaja en actividades productivas sostenibles para transformar las comunidades en sociedades menos contaminantes y más ecológicas, cuyas actividades de campo no sean tan agresivas para el medio ambiente y que contribuyan a conservar los paisajes naturales de las regiones del país.

Las organizaciones que tenemos alianza para dar a conocer la importancia del valor y cuidado del agua son:

- Fondo de Agua Metropolitana de Monterrey, A.C.; en Parque Nacional Cumbres de Monterrey en Nuevo León;
- Fábricas del Agua Centro Sinaloa, I.A.P.; ubicado en Imala en Culiacán, Sinaloa;
- Fondo de Conservación El Triunfo, A.C.; en la Reserva de la Biósfera el Triunfo y zonas aledañas en Chiapas;
- Fondo ProCuenca Valle de Bravo, A.C.; en los bosques de la cuenca Amanalco-Valle de Bravo, en el Estado de México;
- Por el Agua de la Ciudad de México, A.C.; en Topilejo, Ciudad de México;
- Reforestamos México, A.C. y Ejido Verde con productores de resina en Michoacán;
- Reforestamos México, A.C., Protectora de Bosques del Estado de México (Probosque) y Hewlett Packard Enterprise México (HP); en Temascaltepec y Zinacantepec, Estado de México.

Entre 2019 y 2020 hemos logrado los siguientes resultados:

ÁRBOLES	TOTAL 2019	TOTAL 2020	LUGAR	ALIADOS
Plantados	18,626	65,000	Reserva de la Sierra Gorda de Querétaro	Bosque Sustentable, I.A.P.
	77,000		Reserva de la Biósfera El Triunfo, Chiapas	Campesinos Ecológicos de la Sierra Madre de Chiapas, S.C. (CESMACH) Comon Yaj Noptic, S. de S. S.
	7,032		Zona Metropolitana de Guadalajara	Extra, Fondo de Apoyo a Trabajadores de los medios de comunicación, A.C.
	73,000	100,300	Imala, Culiacán, Sinaloa	Fábricas del Agua Centro de Sinaloa, I.A.P.
	1,750	2,028	Malinalco, Estado de México	Fundación Comunitaria Malinalco, A.C.
	13,036		Reserva de la Sierra Gorda de Querétaro	Grupo Ecológico Sierra Gorda, I.A.P.
	28,000	12,000	Temascaltepec y Zinacantepec, Estado de México (Nevado de Toluca)	Reforestamos México, A.C.
	880,000	521,642	Michoacán de Ocampo	Reforestamos México, A.C. - Ejido Verde
	10,500		Malinalco, Estado de México	Santo Desierto del Carmen, A.C.
		15,950	Estado de México	Fondo Procuenca Valle de Bravo, A.C.
Total Plantados	1,148,944	716,920		
En Viveros	51,000		Reserva de la Biósfera El Triunfo, Chiapas	Campesinos Ecológicos de la Sierra Madre de Chiapas, S.C. (CESMACH) Comon Yaj Noptic, S. de S. S.
	115,000	135,000	Imala, Culiacán, Sinaloa	Fábricas del Agua Centro de Sinaloa, I.A.P.
	690	619	Malinalco, estado de México	Fundación Comunitaria Malinalco, A.C.
		21,000	Malinalco, Estado de México	Santo Desierto del Carmen, A.C.
		24,150	Estado de México	Fondo Procuenca Valle de Bravo, A.C.
	40,000		Estado de México	Fondo Procuenca Valle de Bravo, A.C.
Total en Viveros	166,690	180,769		
Mantenimiento en Fábricas de Agua	4,299,553	4,299,553	Izta-Popo y Nevado de Toluca	Reforestamos México, A.C. Protectora de Bosques del Estado de México (Probosque) Hewlett Packard Enterprise México (HP)

6.3 Atención a nuestra comunidad

TORTUGA MARINA

Desde 2006, hemos apoyado a Fundación Palace Resorts, IAP para el Programa Integral de Conservación de Tortugas Marinas en Quintana Roo. Con este proyecto contribuimos al restablecimiento de las poblaciones de tortuga marina con acciones de protección, conservación, investigación, capacitación y educación ambiental.

Los resultados obtenidos en el transcurso del 2020 son:

RESULTADOS	2019	2020
Nidos Protegidos	3,120	1,172
Huevos Protegidos	356,461	135,508
Crías Liberadas	308,326	115,399

Los resultados más importantes de 2006 a 2020 son:

INFORMACIÓN GENERAL 2006-2020

Nidos Protegidos	22,848
Huevos Protegidos	2,613,697
Crías Liberadas	2,136,479

LIBERACIONES 2006-2020

Campamento Cancún	1, 487 liberaciones
	55,864 asistentes
Campamento Tamul	1,464 liberaciones
	121,316 asistentes

PLÁTICAS O TALLERES 2006-2020

289 pláticas de sensibilización ambiental
9,201 asistentes

RECORRIDOS NOCTURNOS 2006-2020
CAMPAMENTO TAMUL

444 recorridos
2,725 personas atendidas

Los resultados de nuestro apoyo a la Reserva de la Biósfera de los Tuxtlas, en el estado de Veracruz, son los siguientes:

INFORMACIÓN GENERAL 2020

CAMPAMENTO	NIDOS PROTEGIDOS	HUEVOS PROTEGIDOS	CRÍAS LIBERADAS
Agua Dulce	74	7,476	2,214
Punta Puntilla	170	8,218	4,117
Capulteolt	1,222	95,389	40,726
El Salado	692	46,523	15,134
Los Arrecifes	223	20,668	10,460
Zapotitlán	50	6,185	2,917
Peña Hermosa	25	4,294	2,551
Total	2,456	188,753	78,119

BENEFICIO SOCIAL 2006-2020

138 empleos temporales
11 servicios sociales
6 tesistas

OTRAS ACTIVIDADES 2006-2020

Colocación de 327 marcas metálicas
Recaptura de 380 tortugas
309 hembras Foto-identificadas

6.3.4

PATRIMONIO ARTÍSTICO

Como parte de nuestra vocación, asumimos el compromiso de contribuir con la promoción de los valores de los mexicanos y reafirmamos la voluntad de apoyar al rescate del patrimonio cultural de México, por lo que preservamos y difundimos una destacada colección de arte para su estudio y conocimiento por parte del público en general y los especialistas en la materia.



Por medio de nuestra importante colección, junto con los museos públicos, contribuimos a preservar el patrimonio cultural de México, al hacerlo llegar a distintos públicos y espectadores, tanto nacionales como internacionales.

La Colección de Arte del Banco Nacional de México está constituida por 4,091 piezas de arte mexicano del siglo XVII al siglo XXI.

Por conducto del área de Patrimonio Artístico, llevamos a cabo la administración de la colección, movimientos de obras, seguros, adquisiciones, préstamos y publicaciones.

En 2020, realizamos en total cinco préstamos temporales con 20 obras:

- Préstamo de una obra a dos museos internacionales.
- Tres préstamos a museos nacionales con 19 obras.

Asimismo, llevamos a cabo diversas actividades con cada museo: atendemos el proceso de préstamos temporales; analizamos la pertinencia, el contrato de comodato, la póliza de seguro, la logística de acopio y el proceso de entrega, dictamen, embalaje, traslado e instalación de obras; en todo momento, observamos el puntual cumplimiento de las condiciones establecidas.

**LA COLECCIÓN DE ARTE DEL BANCO
NACIONAL DE MÉXICO ESTÁ CONSTITUIDA
POR 4,091 PIEZAS DE ARTE MEXICANO
DEL SIGLO XVII AL SIGLO XXI.**

6.3.5

ARCHIVO HISTÓRICO

El Archivo Histórico Citibanamex resguarda, organiza, conserva y difunde la selecta documentación histórica conformada a través del tiempo, donde se concentran las primeras manifestaciones de la vida bancaria de México, desde las instituciones que se instalaban en el país con inversiones externas para ir consolidando paso a paso la idea del banco como sitio nacional, espacio propio, normando también al mismo tiempo, en épocas turbias pre y posrevolucionarias, la participación de entidades que hacían las veces de banco, como industrias, compañías, ejércitos y el Nacional Monte de Piedad, por ejemplo.

El Archivo ha ido conformando una suma que supera las 100 mil unidades de registro donde igual peso tiene un documento que un libro, una revista que una fotografía, los billetes lo mismo que las monedas, los bonos con la importancia de una acción, y sin descuidar los videos y desde luego los objetos, sin contar la palabra resguardada en memorias, actas, cartas, oficios, libros contables, estatutos, contenciosos, reglamentos, convenios, contratos.

El acervo del Archivo Histórico también custodia relevante información referente a la familia de los Marqueses de Jaral de Berrio, que durante la segunda mitad del siglo XVIII fue actor decisivo en el desarrollo social, político, económico y cultural de la Nueva España.

Acondicionado y formalizado desde marzo de 1991, y abierto al público con condiciones bibliotecarias y archivísticas de sala de consulta a partir de 1992, el Archivo Histórico Citibanamex se encuentra ubicado en el Mezzanine del Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, edificio virreinal en el corazón del Centro Histórico de la Ciudad de México que el banco ocupa desde el 2 de junio de 1884.

Los materiales resguardados en el archivo histórico han sido fuente de consulta para investigadores y estudiantes a lo largo de su existencia. También han sido consultados para ilustrar conferencias, artículos, notas e impresos publicitarios.

Contamos con acervos organizados de la siguiente manera:

a) Fondos documentales:

Aproximadamente 800 materiales de los siglos XVIII al XX, divididos en expedientes dedicados a:

- Banco Nacional de México (1884-1960)
- Banco Nacional Mexicano (1881-1884)
- Banco Mercantil Mexicano (1881-1884)
- Empresas e instituciones filiales y subsidiarias (finales del siglo XIX e inicios del XX)
- Marqueses de Jaral del Berrio (finales del siglo XVIII e inicios del XIX) familia decisiva en el desarrollo social, político, económico y cultural de la Nueva España
- Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso (oficina matriz, siglos XIX y XX)

b) Biblioteca:

Compuesta por más de 3 mil volúmenes, abiertos a la consulta. Cabe destacar las obras sobre historia de México, así como las relativas a materias técnicas: administración, banca y finanzas; lo mismo que en cuestiones humanísticas, como literatura, filosofía y artes. Contamos con ejemplares de los siglos XVII al XXI, con predominio de lo moderno.

c) Hemeroteca:

A través de esta colección de aproximadamente 800 revistas, damos cuenta de los materiales generados por nuestra institución en destacadas publicaciones periódicas.

Temas bancarios

- Revista de Estudios Económicos, primera en su tipo.

Internas

- Club Deportivo Banamex (1930)
- Banamex (1958-1967), la cual evolucionó al Periódico Banamex, que eventualmente fue Avances de Imagen, y llegó en 1984 a la revista Imagen.

Otros títulos

- Accival y Contacto: análisis de inversiones
- Guía Turística Banamex
- Valor Banamex y Valor Corporativo (las más recientes).

d) Colección numismática (1813-1994):

Más de 2,400 piezas (entre monedas y billetes mexicanos), desde las primeras emisiones durante el gobierno de Agustín de Iturbide, las del Banco Nacional de México que circularon entre 1885 y 1914, las de otros bancos en esos años, así como las múltiples emisiones de la Revolución y las del Banco de México desde su fundación en 1925.

e) Fototeca:

Colección de más de 100 mil imágenes en diversos soportes fotográficos y de diferentes periodos del siglo XX, que describen diversas facetas de la historia del banco, entre actividades, arquitectura, celebraciones, reuniones, capacitaciones, deporte, ferias, productos, representaciones, premiaciones y otras tantas cuestiones de corte social y laboral.

f) Videoteca:

Cerca de 500 videos de acontecimientos y quehaceres relevantes (apertura de sucursales, celebraciones, memorias, orientaciones, presentaciones, así como diversos documentales, videoclips y constancias de capacitaciones y programas internos), de los cuales aproximadamente la mitad corresponde a personajes, edificios y actividades de nuestra institución.

g) Objetos:

Alrededor de 350 objetos de distinta índole que dan cuenta de las actividades y de los sellos distintivos de los episodios históricos en el quehacer del Banco Nacional de México dentro de diversos departamentos. Incluye calendarios, alcancías, broches, cheques y chequeras, porta agendas, boletos, folletos, plumas, tarjeteros, relojes y una gran variedad piezas con un colorido particular de las diversas facetas de nuestro trabajo en más de 136 años.

h) Acciones y bonos:

Recientemente iniciamos una colección de más de 200 documentos relevantes de diversas empresas mineras, ferrocarrileras, comerciales, industriales y financieras. Destaca la serie completa de las acciones del Banco Nacional de México desde su fundación en 1884.

i) Libros contables antiguos:

Aproximadamente 2,000 materiales en distintos formatos, en los cuales observamos la forma en que los banqueros desde finales del siglo XIX consignaban las operaciones y las cuentas de las áreas financieras del banco, en un despliegue donde la riqueza es tanto informativa como estilística y hasta estética.

Adicionalmente, durante 2020 realizamos las siguientes acciones:

- La integración del inventario de bases de datos de las colecciones, con la inserción de las nuevas adquisiciones y el trabajo automatizado conjunto de The Museum System con SharePoint como galería virtual alterna.
- El despliegue de información histórica del Archivo Histórico en Citi Collaborate a través de líneas de investigación y de decenas de imágenes para los contenidos de información histórica para los colaboradores.
- El programa de actualización y capacitación en historia y en archivos digitales por parte del equipo, en más de veinte presencias en cursos y talleres nacionales e internacionales en materia de colecciones digitales y de manejo de información histórica en bibliotecas y en archivos, en particular en el tema de manejo de información en tiempos de COVID.

6.3.6 PREMIO DE ECONOMÍA

Con una trayectoria de más de 65 años, entregamos el Premio de Economía para contribuir al desarrollo económico de México, a partir de la generación de conocimiento, el análisis de la realidad y la propuesta de soluciones a los problemas económicos del país.

Considerado uno de los más importantes y prestigiosos reconocimientos en su especialidad en América Latina, hemos otorgado este galardón a estudiantes de Economía y a profesionales destacados en la docencia, la investigación, la gestión del servicio público o la empresa privada.

Para sus dos categorías: trabajos de investigación y tesis de licenciatura, entregamos el Premio de Economía el 22 de abril de 2021 en una ceremonia en la que contamos con la participación de Arturo Herrera, secretario de Hacienda y Crédito Público.

A continuación, presentamos la lista de los trabajos ganadores:

TRABAJOS DE LICENCIATURA

PREMIO	PARTICIPANTES	TRABAJO
1er. Lugar	Luis Guillermo Woo Mora	Preferencias por redistribución en la tierra de las desigualdades: evidencia experimental y observacional para México
2do. Lugar	Ricardo Enrique Miranda Montero	Pujas retirables y responsabilidad limitada en las subastas mexicanas de petróleo
Mención Honorífica	Eduardo Casarrubias Solano	Medición de la Incertidumbre Macroeconómica y sus Efectos en la Economía Mexicana
Mención Honorífica	Luis Miguel Orozco Campos	Integración vertical e incentivos financieros en el sector salud: los efectos de los consultorios adyacentes a farmacias privadas en México

ENTREGAMOS EL PREMIO DE ECONOMÍA EL 22 DE ABRIL DE 2021 EN UNA CEREMONIA EN LA QUE CONTAMOS CON LA PARTICIPACIÓN DE ARTURO HERRERA, SECRETARIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.

TESIS DE INVESTIGACIÓN

PREMIO	PARTICIPANTES	TRABAJO
1er. Lugar	Enrique Seira Bejarano Giacomo De Giorgi Andres Drenik	La extensión del crédito y las externalidades de la bancarización secuencial
2do. Lugar	DESIERTO	
Mención Honorífica	Martín Tobal Emilio Gutiérrez Fernández David José Jaume	El Impacto causal del crédito a las empresas en el empleo formal. Evidencia para México
Mención Honorífica	Rogelio de la Peña Magaña	¿Es eficiente que la política monetaria también module el ciclo crediticio en una economía pequeña y abierta? De regreso a la regla de Tinbergen

6.3.7 FORO VALPARAÍSO

Con motivo de los 135 años del Banco Nacional de México, Citibanamex abrió las puertas del Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, en el Centro Histórico de la Ciudad de México, edificio donde se fundó el Banco Nacional de México en 1884 y que por más de trece décadas fungió como su sede matriz. Foro Valparaíso, nombre que recibe este espacio de interacción social y cultural abierto al público en noviembre de 2019, se enfoca en jóvenes entre 14 y 24 años, con especial énfasis en niños y adolescentes de comunidades en situación de vulnerabilidad. A través del Programa Comunidades Valparaíso, los ayudamos a adquirir y desarrollar habilidades emprendedoras, para que puedan convertirse en agentes de cambio dentro de sus familias y comunidades.

El Foro ofrece en su sede contenidos relacionados con emprendimiento, innovación y cultura. Consta de varias salas temáticas, unas dedicadas a la historia del Banco y a sus aportaciones a México, como la sala Antigua de Consejo; en otra se puede conocer a los colaboradores del Banco y sus contribuciones a la empresa y al país; además de un espacio interactivo que presenta los programas de apoyo a la comunidad que pone en marcha el área de Compromiso Social. En otras salas se aborda la historia de la familia que construyó y habitó este Palacio y una muestra de 117 obras de la Colección de Arte del Banco. En conjunto, estos espacios muestran el compromiso del Banco de preservar la cultura mexicana y promover el desarrollo del país.

El Foro es un lugar donde compartimos con todos nuestros visitantes el patrimonio cultural y social que conserva y promueve Citibanamex. También es un espacio para la imaginación y la experimentación, para pensar sobre la mejor manera de construir comunidades incluyentes y económicamente resilientes. Además, es el escenario ideal para revisar la historia del Banco, para reflexionar sobre los valores y la cultura que dan forma a nuestra empresa, así como para renovar permanentemente nuestro compromiso de fomentar el crecimiento y el progreso de las numerosas comunidades a las que servimos.

Foro Valparaíso retrata la historia de nuestra empresa y nuestros valores, con un claro enfoque en el futuro. Cuenta una historia de innovación constante para posibilitar el progreso, parte fundamental de nuestra misión como Citibanamex.

A partir de marzo de 2020, debido a la contingencia sanitaria por la pandemia de COVID-19, el Foro tuvo que cerrar sus puertas y desarrollar un modelo de trabajo a distancia que permitiera no solo el resguardo de los espacios y la obra que alberga en sus salas, sino el acercamiento con algunas audiencias a través de contenidos digitales.

Durante el confinamiento, hemos dividido la labor del Foro en tres modalidades:

- 1) **Presencial: concentrados en desarrollar nuestro modelo de atención personal de calidad a públicos a través de visitas y talleres, el mantenimiento del espacio y la conservación de la obra en exhibición, además de la elaboración de un plan de reapertura;**
- 2) **Social: enfocado en el programa Comunidades Valparaíso, que da acompañamiento a organizaciones dedicadas a la atención de niñas, niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad a través de talleres de innovación social, actividades de formación para gestores comunitarios y un primer Encuentro nacional sobre el tema, además de contemplar la elaboración de un programa integral de atención a personas con discapacidad;**
- 3) **Virtual, un proyecto para generar una plataforma digital innovadora en los temas y mensajes que orientan la acción del Foro y construir contenidos pensados para lo digital.**

A través de sus actividades, Foro Valparaíso busca ser una herramienta reputacional del Banco que promueva el concepto mismo de Empresa como el mejor instrumento que existe para transformar la realidad positivamente, dar testimonio de lo hecho por una empresa financiera como la nuestra y su compromiso con México al impulsar la innovación y el emprendimiento en favor de las comunidades del país, compartiendo el patrimonio cultural que la institución custodia.

FORO VALPARAÍSO PRESENCIAL

Foro Presencial es el área de Foro Valparaíso que proporciona una atención personalizada a los públicos que nos visitan, a través de un modelo de mediación que invita dialogar a nuestros visitantes con 117 cuadros de Colección de arte del Banco y varias experiencias interactivas con temáticas sobre Innovación bancaria, Historia del Banco Nacional de México, Compromiso Social y Emprendimiento, entre otras.

Número de visitantes

- Durante el periodo de operación de Foro Valparaíso, desde su inauguración, el 15 de noviembre de 2019, hasta la suspensión de actividades en el recinto derivado de la pandemia de COVID-19, el 15 de marzo de 2020, recibimos 23,182 visitantes de diferentes grupos de edad.

Visitas especiales

- Se atendieron 170 visitas especiales, en las que participaron 2,193 personas en total, de las cuales 540 son colaboradores activos y 69 son colaboradores jubilados del Banco.
- Además de las visitas brindadas a clientes del Banco y público en general, vale la pena mencionar los recorridos para personas que pertenecen a instituciones de diversa índole, por ejemplo:
- Instituciones sociales: Directores de organizaciones aliadas del programa Pathways to Progress de Fundación Citi; Fundación Grupo México; Fundación Alfredo Harp Helú; Fundación Pro Universitaria; Fundación Televisa; Fundación Alberto y Dolores Andrade; Fundación Quiera; Grupo “Keren Tá” de La Merced; Grupo “Semillas del Bosque Parlante”, de San Pablo Oztotepec, Milpa Alta y los participantes del Programa de Formación en Innovación Social con Enfoque Comunitario de Comunidades Valparaíso; asistentes a los talleres de un Programa de Pacto Mundial para Jóvenes Innovadores; Organización Youthbuild - Programa Jóvenes con Rumbo.
- Instituciones culturales: Museo Nacional de Arte; Museo Kaluz; Museo de las Constituciones de la UNAM; Museo de Arte Sacro de Querétaro; Papalote Museo del Niño; Museo Nacional de San Carlos; Antiguo Colegio de San Ildefonso.

- Instituciones gubernamentales: Fideicomiso del Centro Histórico de la Ciudad de México; Subsecretaría de Educación Media Superior de la SEP; grupo del Poder Judicial de la CDMX; Secretaría de Educación, Ciencia y Tecnología de la CDMX.
- Instituciones financieras: integrantes del Comité sobre Educación Financiera y Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México (ABM), así como del Subcomité de Aprendizaje de la ABM; ABM-CECOBAN.

Programa de mediación

- El programa de mediación del Foro se caracteriza por:
 - a) La construcción conjunta de conocimientos entre mediador/a- visitante mediante el diálogo para ligar la imaginación, sus experiencias y conocimientos previos.
 - b) Tejer puentes entre los objetos del Foro y el contexto social e individual de los públicos, para de esta forma generarles interés y construir un aprendizaje significativo.
 - c) Romper con una comunicación unilateral al invitar a la interpretación del conocimiento a partir de la r reflexión para lograr una experiencia significativa.
 - d) Adecuar la información a ciertos espacios y nos adaptamos a las necesidades e intereses de los públicos.
- Los mediadores del Foro son jóvenes universitarios titulados de diferentes carreras de instituciones públicas y privadas que están interesados en la promoción de la cultura y en la atención a públicos.

El programa cuenta con:

31 mediadores que cubren cuatro diferentes turnos:

- 6 en el turno matutino
- 4 en el turno vespertino
- 6 en el turno completo
- 15 en el turno fines de semana

Participación del Programa Jóvenes Construyendo al Futuro en el Foro

- 8 jóvenes del Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro capacitados por el área de Educación Financiera participaron en el Programa de mediación del Foro. Su participación fue de noviembre de 2019 a julio de 2020 y se centró en la mediación del Laboratorio de Emprendimiento.

Programa de Capacitación a mediadores a distancia

- El programa de capacitación continuo para mediadores del Foro Valparaíso tiene como objetivos:
 - a) Capacitar a los mediadores en los contenidos del Foro: innovación, emprendimiento y cultura.
 - b) Detectar habilidades, intereses y áreas de oportunidad
 - c) Colaborar en la documentación del área a través de la elaboración de materiales (anecdotario, cuadros temáticos, guiones de visita, entre otros).
- A pesar de la contingencia sanitaria continuamos con la capacitación de los mediadores la cual se realizó a distancia. Se realizaron 62 actividades a distancia distribuidas en 9 estrategias. Los temas de las estrategias son: inducción, reforzamiento, mediación, documentación, reflexión, operatividad, retroalimentación, actualización de contenidos, preparación para la reapertura.

Horas efectivas del Programa de Capacitación a distancia

- Los mediadores dedican su jornada semanal a elaborar las actividades a distancia enviadas por el equipo de Educación:

Foro Valparaíso sede de actividades de Compromiso Social

Foro Valparaíso tiene entre sus funciones ser la sede de diferentes actividades o iniciativas que realizan las áreas de Compromiso Social con el objetivo de ampliar la oferta educativa, cultural y social del Banco.

Talleres de Educación Financiera

Como parte de las actividades que realizamos en alianza con otras áreas del Banco, durante los meses de enero a marzo de 2020 se llevaron a cabo los fines de semanas dos talleres del programa de Educación Financiera.

- a) Saber hacer tu presupuesto cuenta
 - Muestra la importancia de llevar a cabo un presupuesto personal a través de un caso práctico
 - Dirigido a: todos los públicos
 - Duración: 30 min.
 - Talleres: 14
 - Participantes: 388
- b) Reto abeja
 - A través de un juego de mesa, los participantes conocen la importancia de comenzar el ahorro para el retiro desde temprana edad
 - Dirigido a: niños (supervisados por sus padres)
 - Duración: 30 min
 - Talleres: 13
 - Participantes: 141

Exposiciones temporales

- Fomento Cultural presentó dos exposiciones durante los meses de diciembre, enero y febrero: Nacimientos Mexicanos. Grandes Maestros del Arte Popular y Grandes maestros del arte popular. Alebrijes, alas de ensueño. El arte de los Linares.

Eventos corporativos

Como parte de las actividades de Foro Valparaíso se llevaron a cabo 6 eventos de gran formato en el Patio Virreinal del recinto:

1. Visión Forestal y Centinelas del Tiempo 2019, solicitado por Fomento Social. Se trata del Concurso Nacional de Fotografía, para que el público explore y descubra los árboles majestuosos, grandes, anchos o históricos del país, los paisajes y las acciones de protección, conservación y aprovechamiento sustentable de los ecosistemas forestales que existen en México, para fomentar una cultura de respeto, cuidado y admiración. Además, impulsar el registro nacional de estos árboles. Se celebró el miércoles 20 de noviembre de 2019.
2. Comida de fin de año para periodistas, organizada por Comunicación Externa. Se celebró el martes 3 de diciembre de 2019.
3. Comida de fin de año para líderes de opinión en el ámbito político y económico a periodistas, organizada por Dirección General. Se celebró el miércoles 4 de diciembre de 2019.
4. Cena de Consejo de Administración fin de año 2019. Celebrada el martes 10 de diciembre de 2019.
5. Junta de Dirección, Celebrada el miércoles 11 de diciembre de 2019.
6. Evento “Círculo de Oro”. Celebrado los días jueves 10 y viernes 11 de diciembre de 2020.

FORO SOCIAL / COMUNIDADES VALPARAÍSO

Foro Social es el área de Foro Valparaíso cuyo objetivo es crear un espacio de diálogo abierto con la sociedad sobre diversos temas derivados de la desigualdad social y económica en el país.

En particular, Comunidades Valparaíso es parte integral de Foro Social. Consiste en un programa de actividades de vinculación y formación que favorezcan el desarrollo y encuentro de proyectos de innovación social con enfoque comunitario que procuren soluciones a las problemáticas de comunidades en situación de vulnerabilidad en el país.

El programa contempla cinco líneas de acción:

1. Talleres de innovación dirigidos a niñas, niños y jóvenes.
2. Actividades de formación dirigidas a gestores comunitarios
3. Encuentros sobre innovación social
4. Red de innovación social.
5. Red de saberes y haceres.

Tanto el planteamiento general como las acciones específicas se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU y que Citibanamex ha incorporado como guía, particularmente con los objetivos 5, 10 y 11, referidos a la igualdad de género, reducción de las desigualdades y a la sustentabilidad de las comunidades respectivamente.

Desde el inicio de sus actividades en octubre de 2019, el programa ha buscado establecer alianzas, por un lado, con proyectos comunitarios en ciertos puntos de la Ciudad de México; y por el otro, con instituciones con una sólida trayectoria en la gestión social, como la Universidad Iberoamericana y la Fundación Quiera. Tras haber ejecutado de manera presencial a finales de 2019 un proyecto piloto centrado en la impartición de talleres de innovación tecnológica en el que se atendió a 37 niñas, niños y jóvenes en San Pablo Oztotepec, Milpa Alta, y el mercado de La Merced, el programa Comunidades Valparaíso reorientó su plan de acción para hacerlo viable en entornos virtuales en el contexto de la pandemia por Covid 19. Los trabajos realizados durante 2020 son resultado de dicho ajuste y de una serie de alianzas establecidas con otras áreas dentro del Banco y con instituciones externas.

Actividades Foro Valparaíso Social en el 2020

- Entrega de despensas y monederos electrónicos

En un esfuerzo coordinado entre Voluntariado y Fomento Social, Comunidades Valparaíso sirvió de puente para la entrega de apoyos en especie y monetarios a comunidades severamente afectadas por contagios de Covid 19 a mediados de año.

- Apoyos entregados: 678 despensas y 114 monederos electrónicos.
- Comunidades apoyadas: 3.
- Personas beneficiadas: 132.

Programa de formación en innovación social con enfoque comunitario

Dirigido a líderes y representantes de proyectos comunitarios, el programa ofrece una serie de actividades de aprendizaje que les permitirán consolidar y acrecentar las habilidades de gestión de las y los participantes con el fin de favorecer la sostenibilidad de sus iniciativas.

- Sesiones desarrolladas en 2020: 16, más 30 asesorías.
- Personas atendidas: 20.
- Proyectos comunitarios apoyados: 5.

Diplomado para el pequeño comercio

Comunidades Valparaíso colaboró con Educación Financiera y el Centro del Pequeño Comercio (CEDEPEC) para que su exitoso diplomado fuera impartido de manera virtual a comerciantes de las comunidades con las que el programa se ha vinculado, considerando que los aprendizajes obtenidos por parte de las y los participantes serán de utilidad en el difícil proceso de recuperación económica que se está viviendo como consecuencia de la emergencia sanitaria.

- Personas atendidas: 43.
- Comunidades apoyadas: 3.

El programa Comunidades Valparaíso continúa trabajando para ampliar y consolidar la red de proyectos de innovación social con los que busca colaborar, al tiempo que mantiene su esfuerzo de alimentar sinergias con personas e instituciones que colaboren en la construcción de soluciones a los problemas ocasionados por la exclusión económica y social. Con ello, el programa y el Foro persiguen materializar el histórico compromiso del Banco con el país y colaboran en el cumplimiento de su misión superior de generar valor para la sociedad.

EL PROGRAMA Y EL FORO PERSIGUEN
MATERIALIZAR EL HISTÓRICO
COMPROMISO DEL BANCO CON EL PAÍS
Y COLABORAN EN EL CUMPLIMIENTO
DE SU MISIÓN SUPERIOR DE GENERAR
VALOR PARA LA SOCIEDAD.

FORO VIRTUAL

El Banco transita por un proceso de transformación permanente para brindar la mejor experiencia bancaria del país y ser el Banco del futuro. Desde la apertura al público, Foro Valparaíso se ha preocupado en ofrecer una atención de excelencia al público y consolidarse como un espacio de interacción social con las comunidades de México.

Por ello, en marzo 2020, el Foro Valparaíso se vio obligado a cerrar sus puertas ante la contingencia sanitaria por el virus COVID-19. Esto conllevó a que se buscaran o fortalecieran los canales de comunicación virtuales que se tenían para llevar la oferta del recinto a sus públicos a través de las propias redes sociales del Banco y su página web.

En su área Virtual, Foro Valparaíso se posicionó a través de varios canales de comunicación:

Plataforma Foro Valparaíso Virtual

- A través de diversas actividades específicas iniciamos la construcción del proyecto Foro Valparaíso Virtual que permitirá llevar a más públicos una oferta diferente, pero complementaria, a las que se tienen actualmente en las dos áreas antes mencionadas.

Actividades por iniciativa de la Dirección General

- Visita virtual “Testimonios artísticos de México, una nación diversa e incluyente” a invitados de la Dirección General, por la historia de México a través de la colección pictórica del Banco Nacional de México.
- CCO’S Global Forum, presentación del Foro Valparaíso por el Director General de Citibanamex a los CCO’s de Citi y de los mensajes clave del Banco a través de la obra de arte expuesta en Foro Valparaíso.

Colaboración con el área de Recursos Humanos

- Se realizaron seis números de la publicación Punto y seguido, dirigida a jubilados del Banco y con quienes se generó un vínculo a través de contenidos mensuales de interés para ese perfil de público.
- Generación de recurrido virtual para hijos de colaboradores en el programa “Pingo Laboral 2020”
- Serie “Viaje por la historia de México a través de la colección pictórica del Banco Nacional de México”
- Por invitación del programa de Promotores Culturales Comunitarios del gobierno de la Ciudad de México, un grupo de colaboradores del Foro preparó y presentó una serie de charlas virtuales abiertas en las que se mostró una selección de piezas de la colección del Banco teniendo como hilo conductor algunos acontecimientos de la historia del país. Sesiones: 8. Personas atendidas: 68, adultos mayores en su mayoría.

Redes sociales

- Ocho publicaciones en redes sociales
- E-book “El Banco Nacional de México y la innovación en servicios bancarios”

Presencia en canales de Comunicación Organizacional

- Presencia de contenidos en nueve de las 10 ediciones de la revista Citibanamex
- Difusión de contenidos a través de 25 entradas en los Newsletter.

Collaborate

- Se puso en marcha un perfil de Foro Valparaíso en Collaborate que llevó a la generación de más de 60 contenidos textuales, fotográficos y en video, de mayo a diciembre de 2020.
- A partir de ello se logró la interacción virtual con colaboradores a través de:
 - 60 textos
 - 16,738 visitas
 - 1,276 “me gusta”
 - 366 comentarios

6.3.8

PROGRAMA DESARROLLO DE ARTE Y CULTURA CITIBANAMEX

Desde hace más de 135 años, apoyamos solidariamente a la población mexicana, y en esta emergencia de COVID-19, como en otras, hemos sumado esfuerzos con organizaciones, fundaciones y sector público de todos los niveles que trabajan por el bienestar de México.

Con la firme convicción de reactivar, fortalecer e impulsar proyectos culturales en nuestro país, en 2020 anunciamos un programa nuevo llamado “Desarrollo de Arte y Cultura Citibanamex”, a través del cual apoyamos la recuperación cultural mediante proyectos en espacios públicos y privados que tengan como finalidad reactivar el talento cultural nacional y generar progreso y desarrollo dentro de las comunidades a las que sirven.

**EN 2020 ANUNCIAMOS UN
PROGRAMA NUEVO LLAMADO
“DESARROLLO DE ARTE
Y CULTURA CITIBANAMEX”**

Con este proyecto, seleccionamos y apoyamos nueve museos y espacios culturales que a continuación se enlistan:

1. Museo Diego Rivera Anahuacalli
2. Museo Interactivo Tijuana El Trompo
3. Museo Nacional de Arte (MUNAL)
4. Museo Tamayo
5. SOMA
6. Museo Memoria y Tolerancia
7. La Superior de Música y Danza de Monterrey
8. Filarmonía Vallesana
9. Reflexionario Mocambo - Universidad Veracruzana

Se otorgaron 9 millones de pesos a nueve proyectos:

- 6.5 millones de pesos a proyectos socioculturales como exposiciones, programas, y espacios culturales
- 2.5 millones de pesos a proyectos de mejoramiento para la restauración de edificios de patrimonio cultural

Alcance:

- 1,552,838 personas alcanzadas a través de los proyectos ganadores.
- Cinco estados de la República Mexicana (CDMX, Estado de México, Veracruz, Nuevo León, Baja California).

6.3.9

CRISIS COVID-19

Ante las circunstancias derivadas del COVID19, anunciamos en marzo de 2020 la activación del programa integral de apoyo “Que México no se detenga” en favor de nuestros clientes, colaboradores y comunidades.

APOYO A NUESTROS CLIENTES:

Se beneficiaron casi 840 mil clientes.

- Apoyamos al 53% de nuestra cartera de crédito PYME
 - En tarjetas de crédito se benefició al 25% de nuestra cartera
 - 31% de nuestro portafolio de crédito Hipotecario recibió diferimiento de pagos
 - 9 de cada 10 clientes que recibieron apoyo están al corriente.
- Con el resto estamos en comunicación cercana y les ofrecemos soluciones personalizadas*

DIFERIMIENTO DE PAGO EN CRÉDITOS

Pospusimos el pago hasta por 6 meses en productos de crédito en beneficio de personas y PyMES, en los siguientes productos:

- Tarjeta de Crédito
- Crédito Personal
- Crédito de Nómina
- Crédito Hipotecario
- Crédito PYME

Sin cobro de intereses moratorios, sin cargos de comisiones por pago tardío y sin afectar su historial crediticio en el Buró de Crédito.

CUENTA DIGITAL TRANSFER SIN COMISIONES

Ofrecimos para clientes nuevos o actuales en forma Digital la Cuenta Transfer en la aplicación móvil “APP Transfer”; sin cobro de comisiones por renta mensual, por pago de servicios, transferencias de dinero, compra de tiempo aire y retiros en sucursales y cajeros automáticos (con generación de folio y sin uso de tarjeta) siempre y cuando no existiera tarjeta de débito alguna asociada a la Cuenta Transfer.

APOYO EN LA DIGITALIZACIÓN DE PYMES

Junto con EVO Payments y ADN, empresa especializada en diseño de páginas web, ofrecemos alternativas a las PyMES para digitalizar sus operaciones con el objetivo de que continuaran con la operación de sus negocios.

A través de esta campaña se ofrecieron los siguientes beneficios:

- Curso gratuito de marketing digital de Juan Lombana, uno de los marketers digitales más reconocidos de Google, para los primeros 500 clientes inscritos al programa.
- Apoyo de EVO Payments para la habilitación y mantenimiento por tres meses sin costo.
- Contratación directa desde \$599 al mes de planes de eCommerce de ADN, cuyo precio fue preferente para clientes Citibanamex.
- Seminarios en línea de Educación Financiera Citibanamex sobre temas como panorama digital actual, estrategias de venta en línea, medios digitales, contexto económico para las empresas generado por la contingencia, adaptación de modelos de negocios, entre otros.

* Reportes Corporativos a la CNBV, datos al 31 de diciembre de 2020.

30% DE DESCUENTO Y BENEFICIOS ESPECIALES PARA CONCIERTOS EN LÍNEA IRREPETIBLE.

Este descuento especial se ofreció durante el mes de agosto de 2020 a nuestros tarjetahabientes, además de acceso a mercancía oficial y *meets & greets* con artistas de su preferencia.

IRREPETIBLE es un nuevo formato de OCESA para disfrutar conciertos musicales desde la comodidad de la casa, para que los fanáticos disfruten de un espectáculo en vivo de alta calidad y los integrantes de la comunidad artística encuentren mayores fuentes de apoyo, ante las afectaciones que han vivido derivado de la pandemia por el COVID-19.

(Todos los conciertos de IRREPETIBLE se realizaron con el más estricto apego a las medidas sanitarias establecidas por las autoridades, por lo que artistas, músicos, técnicos, staff y todas las personas relacionadas con los eventos guardaron las recomendaciones para que cada una de las sesiones musicales se desarrollaran en un ambiente limpio y seguro).

**SE CREO "IRREPETIBLE" PARA
APOYAR QUE LOS INTEGRANTES
DE LA COMUNIDAD ARTÍSTICA
ANTE LAS AFECTACIONES DE LA
PANDEMIA POR EL COVID-19.**

Programa Integral de Apoyo “Que México no se detenga”

\$182.0
millones de pesos

CRISIS COVID-19

\$48

millones de pesos

**ACCIONES
EN FAVOR DE LA
SALUD**

\$44

millones de pesos

**APOYO A LOS
GRUPOS MÁS
NECESITADOS**

\$90

millones de pesos

**REACTIVACIÓN
ECONÓMICA**

Reactivación económica

36,000

beneficiados

+10,920

mujeres capacitadas

EN EMPRENDIMIENTO

+25,000

productores rurales

A TRAVÉS DE PNUD

+800

artesanos y artesanas

POR PIEZAS COMPRADAS

+Donación conjunta
entre BlackRock
y Citibanamex

42%

DE LAS COMISIONES

APOYO A NUESTRAS COMUNIDADES:

Destinamos más de 182 millones de pesos para apoyar a las comunidades y unimos esfuerzos con nuestros aliados para multiplicar el impacto positivo de estas acciones; específicamente en tres rubros:

- **Acciones en favor de la salud. 48 millones de pesos**
 1. **Acondicionamiento del Centro Citibanamex como Unidad Temporal COVID-19.**
Extensión de operaciones al 31 de marzo de 2021.
2da aportación* por 20 millones de pesos, para apoyar la continuidad de operaciones.
6,687 ingresos, 5,924 altas**, 498 hospitalizaciones, 78 contrarreferencias , 187 defunciones
 2. **Entrega de equipo de protección médico para personal médico y hospitalario.**
+14 mil beneficiarios
- **Apoyo a los grupos más necesitados. 44 millones de pesos**
 1. **Entrega de despensa a comunidades vulnerables a nivel nacional.**
Un millón de familias beneficiadas con despensas durante tres meses.
 2. **Apoyo a albergues con alimentos preparados y kits sanitarios para población migrante.**
+ 17 mil beneficiarios

- **Reactivación Económica. 90 millones de pesos**
 1. **Impulso a proyectos productivos en comunidades rurales, empleabilidad para jóvenes y emprendimiento social.**
+ 36 mil beneficiarios. (+10, 920 mujeres capacitadas en emprendimiento social, a través de 7 programas implementados en colaboración con diversos aliados y + 25 mil productores de regiones rurales apoyados a través de proyectos con PNUD)
 2. **Apoyo a grandes maestros del arte popular y fomento a la cultura.**
+ 800 artesanos y artesanas de todo el país beneficiados con 6,810 piezas compradas de forma directa.
 3. **Donación conjunta entre BlackRock y Citibanamex** del 42% de las comisiones por la administración de los activos del fondo de inversión BLKGLO31, fondo que combina técnicas tradicionales de inversión con un enfoque en prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés) a organizaciones que promueven la sustentabilidad a nivel local, con un enfoque en impulsar la recuperación económica en el contexto de la crisis ocasionada por el COVID-19 y contribuir a aumentar la empleabilidad.

Las donaciones serán otorgadas a Laboratoria, organización que capacita a mujeres en carreras de tecnología y las ayuda a colocarse en un trabajo después de su graduación; y para Generación, una organización que prepara a adultos y los coloca en trabajos dentro de cuatro sectores; servicio al cliente y ventas, TI y digital, cuidado de la salud y oficios calificados.

* En proceso de pago
** Datos al 4 de febrero 2021

APOYO A NUESTROS COLABORADORES:

Destinamos 100 millones de pesos para el cuidado y bienestar de nuestros colaboradores.

- Ampliamos la cobertura de centros de asistencia médica y planes de servicio y seguro médico.
- Apoyo económico a colaboradores con mayor susceptibilidad a resentir económicamente el impacto de la contingencia.

APOYO AL PÚBLICO EN GENERAL:

Lanzamos contenidos digitales culturales para disfrutar desde casa.

Entre las exposiciones disponibles se encuentran:

- [Grandes Maestros del Arte Popular Mexicano, 20 años](#)
- [Detrás de una máscara](#)
- [Tekstil](#)
- [El arte de la indumentaria y la moda en México, exposición más visitada en la historia del Palacio de Iturbide.](#)

Adicionalmente, se puso a disposición del público el ciclo de conferencias magistrales: La Conquista de México – Tenochtitlán – Tlatelolco. Momento fundante de nuestra historia, 1519-1521, para conmemorar los 500 años de este acontecimiento, con la participación de especialistas en historia mexicana.

ALIADOS

Fundación Ciudad de la Alegría, A.C.
Centro Mexicano para la Filantropía, A.C.
Asociación Mexicana de Banco de Alimentos, A.C.
Fundación Mexicana de Apoyo Infantil, A.C. (Save the Children)
Visión Mundial de México, A.C. (World Vision)
Uno Siete Migrando, A.C. (Programa Ensamble Migrante)
Plataforma Nuup, A.C.
Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)
Fundación Universidad Nacional Autónoma de México, A.C.
Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales, A.C.
PNUD
Centro de Textiles del Mundo Maya
Fundación Haciendas del Mundo Maya
Ensamble Artesano
FAHHO, Fundación Alfredo Harp Helú Oaxaca (Home Runs)
Impact Hub México
Instituto Irrazonable
Enactus
INSADE
Disruptivo / Socialab
Make Sense
Monte de Piedad
IBPT (Instituto de Beneficencia Pública de Tabasco)
Laboratoria México
Generation México

6.4

PATROCINIOS Y DONATIVOS

6.4.1.

MARCA Y PUBLICIDAD

Mediante el conocimiento que tenemos de nuestros clientes, al utilizar prácticas líderes y compartir perspectivas sobre lo mejor de México, reforzamos nuestra marca y prestigio entre las partes interesadas clave, a fin de agregar valor a cada uno de nuestros productos.

Asimismo, establecemos líneas integrales en cuanto al posicionamiento de campañas, vínculos y colaboraciones con otras organizaciones, diversos eventos y patrocinios externos, así como reconocimientos que hemos obtenido.

Causas sociales apoyadas

28.9
millones de
beneficiados

17.7
millones
TELETÓN

6.2
millones
**DOMO
DIGITAL**

3
millones
**CARRERA
KARDIAS**

3
millones
**OTRAS
CAUSAS**

6.4

Patrocinios y donativos

6.4.2

RESPALDAR SUEÑOS

Como parte de las acciones antes mencionadas, por conducto de nuestra área de Mercadotecnia, destinamos recursos al patrocinio de diferentes iniciativas, entre las que destacan:

PATROCINIO DE INICIATIVAS (%)

EVENTO	2018	2019	2020
Fútbol	17.00	19.50	19.00
Béisbol	1.90	2.10	0
Carreras/atletismo	1.30	0.50	0.40
Embajadores Banamex	6.10	1.90	1.30
Nombre de inmuebles	4.50	5.90	6.3
Patrocinios, entretenimiento e independientes: conciertos, exposiciones, conferencias	56.90	59.10	62.80
Teletón	1.70	0.40	0.20
Fórmula 1	10.60	10.60	10.00
Total	100.00	100.00	100.00

Destinamos uno de nuestros principales patrocinios a Grupo CIE, empresa líder en entretenimiento. Logramos nuestro posicionamiento primordial gracias a la preventa de boletos para los espectáculos más importantes de todo el país, como la Fórmula 1, los eventos en el Centro de Convenciones Citibanamex y el Auditorio Monterrey, además de lo más reciente: la APP de entretenimiento.

En el ámbito deportivo, tenemos como propiedad más importante para nuestro posicionamiento el patrocinio de la Selección Nacional de fútbol.

6.4.3

LO MEJOR DE MÉXICO, LO MEJOR DEL MUNDO

En el 2020, hemos llevado a cabo con gran éxito las siguientes campañas:

a) **Ingenio:**

Mediante esta campaña, logramos posicionar nuestros servicios al ofrecer alternativas eficaces para casos específicos, además de hacer un llamado a la acción de los usuarios. Con ello, identificamos los beneficios de las opciones que brindamos y detonamos la conversación acerca de los productos ofrecidos.

b) **Teletón:**

Desde hace 22 años somos el Banco Nacional del Teletón.

c) **Ballet Amalia Hernández:**

Favorecemos la cultura al impulsar al reconocido Ballet de Amalia Hernández, con lo cual reafirmamos nuestro interés en el entretenimiento, la cultura y la mexicanidad.

6.4.4

CAUSAS SOCIALES APOYADAS

Por otro lado, reafirmamos nuestro compromiso de apoyar a numerosas causas y eventos para beneficio de la sociedad, el ambiente, la cultura y el deporte:

CAUSAS SOCIALES APOYADAS DE MANERA ESPECIAL POR MERCADOTECNIA

PROGRAMAS Y ACCIONES	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES APOYADAS	TIPO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE APOYOS	MONTO OTORGADO		
				2018	2019	2020
Teletón	Teletón	Niños con capacidades diferentes, de 0 a 15 años	Campañas publicitarias	16,905,231	16,910,000	17,739,435.5
Home Runs	Fundación Alfredo Harp Helú y Fomento Social Citibanamex, A.C.	Asociaciones, centros de salud, de bienestar social y caritativas	Campañas publicitarias	3,500,000	3,500,000	0
Patrocinio Carrera Kardias	Fundación Kardias	Niños con problemas cardiacos	Patrocinio	3,000,000	3,000,000	3,000,000
Patrocinio Carrera Huellas	Fundación CIMAB	Mujeres con cáncer de mama	Patrocinio	1,000,000	700,000	0
Patrocinio Domo Digital - Papalote, Museo del Niño - Papalote para Todos	Papalote, Museo del Niño	Estudiantes de bajos recursos	Patrocinio	7,500,000	6,250,000	6,250,000
Inclúyeme	Fundación Inclúyeme	Adultos con discapacidad intelectual	Materiales de difusión, donativos en cajeros automáticos	1,000,000	0	0
Bécalos	Bécalos, ABM	Estudiantes de escasos recursos	Materiales de difusión, donativos en cajeros automáticos	2,704,307	1,609,218	0

PROGRAMAS Y ACCIONES	INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES APOYADAS	TIPO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE APOYOS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS		
				2018	2019	2020
Pro Bosque	Comité Pro Bosque	Bosque de Chapultepec	Donativos en cajeros automáticos	238,509	0	0
Compromiso Social	Fundación Inclúyeme	Personas con discapacidad	Francisco - Hoy no me puedo levantar	1,005,000	150,000	150,000
Fomento Ecológico Citibanamex, A.C.	Eco Fest	Programas ecológicos	Patrocinio de evento	200,000	0	0
Compromiso Social	Cleantech Challenge	Programas de Sustentabilidad	Patrocinio de evento	600,000	0	0
Compromiso Social	Convención Bancaria	Compromiso social gremial	Patrocinio de evento	0	1,800,000	1,980,000
Quiera	Fundación Quiera, ABM	Niños y jóvenes en situación de calle y de bajos recursos	Donativos en cajeros automáticos	450 469	481,261	0
Total				38,103,516	34,400,479	28,969,436

ALBERTO GÓMEZ ALCALÁ

Director Corporativo de Desarrollo Institucional, Estudios Económicos y Comunicación
Grupo Financiero Citibanamex

ANDRÉS ALBO MÁRQUEZ

Director Compromiso Social Citibanamex Grupo Financiero Citibanamex

07

GRUPOS DE INTERÉS Y ASOCIACIONES



102-12, 102-13

Dentro de nuestros grupos de interés hemos identificado a todos aquellos a quienes podemos generarles valor mediante la oferta de nuestros productos y servicios, operaciones y acciones de compromiso social y de compromiso con la sostenibilidad. Entre ellos consideramos principalmente a nuestros clientes, colaboradores y proveedores, así como asociaciones, autoridades, gobiernos y comunidades.

META ODS

16.7

GARANTIZAR LA ADOPCIÓN EN TODOS LOS NIVELES DE DECISIONES INCLUSIVAS, PARTICIPATIVAS Y REPRESENTATIVAS QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES.

7.1

COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

GRI: 102-12, 102-13, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

A continuación, describimos brevemente nuestra relación y los canales de comunicación que mantenemos con los principales grupos de interés:

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	ÁREAS CLAVE	PERIODICIDAD	TEMAS FOCALES
Gobierno y entidades regulatorias	Reportes, correo electrónico, boletines de prensa, reuniones de trabajo.	Finanzas + Fiscal + Planeación Financiera + Jurídico Regulatorio + Cumplimiento y control + Compromiso Social + Oficinas Divisionales y Regionales + Voluntariado	Anual, trimestral, permanente.	Situación financiera del banco, proyecciones financieras, resultados de proyectos, apoyo para la identificación de necesidades sociales.
Clientes	Estudios de mercado, Centro de Atención Telefónica, líneas telefónicas, redes sociales, atención en sucursales.	Inteligencia Comercial + Oficinas Divisionales y Regionales + Jurídico + Sucursales + Proveedores	Permanente	Necesidades, evaluaciones de productos y conceptos, estudios de opinión.
Empleados	Encuesta Voz del Empleado (VOE), boletín, portal, videos, cápsulas informativas, correo electrónico, reportes, grupos de trabajo, conferencias, cursos, teléfono, eventos, juntas, redes sociales.	Recursos Humanos + Cultura Organizacional + Comunicación + Cumplimiento y control + Compromiso Social + Educación Financiera + Voluntariado + Ciudadanía Corporativa + Jurídico	Anual, mensual, permanente.	Cultura financiera y organizacional, formación y desarrollo, acciones sociales, satisfacción y compromiso, cartelera cultural y social, ciudadanía corporativa.
Accionistas	Reportes, reuniones	Dirección General + Planeación Financiera + Finanzas + Jurídico Corporativo	Anual	Situación financiera del banco, proyecciones financieras, gestión de oportunidades y riesgo, desempeño social, ambiental y económico.
Reguladores	Correo electrónico, juntas, reportes, eventos.	Planeación Financiera + Finanzas + Contraloría + Áreas de negocio + Riesgos + Jurídico Corporativo + Estudios Económicos + Cumplimiento y Control + Compromiso Social	Permanente	Información regulatoria, financiera y operativa de Citibanamex y su competencia, representación en temas de responsabilidad social y sostenibilidad, alianzas de voluntariado con ABM.
Inversionistas y mercados financieros	Correo electrónico, teléfono, juntas, reportes	Planeación Financiera + Riesgos + Finanzas + Jurídico Corporativo + Estudios Económicos	Permanente	Situación financiera del banco y sistema bancario, proyecciones financieras, panorama, económico, político y financiero del país.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	ÁREAS CLAVE	PERIODICIDAD	TEMAS FOCALES
Consejeros del Banco y grupo	Juntas, eventos	Dirección General + Planeación Financiera + Finanzas + Jurídico Corporativo + Cumplimiento y Control + Consejos Consultivos	Trimestral	Panorama económico, político y social del país, del banco y sistema bancario, información regulatoria, financiera, operativa, social y ambiental de Citibanamex y su competencia.
Consejeros de los Fomentos	Consejo Anual, sesiones extraordinarias, informes	Dirección General + Comunicación + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Jurídico	Anual, trimestral, mensual	Informe de ejercicio, plan de trabajo y proyectos, revisión de impactos sociales, ambientales y económicos
Consejos consultivos	Estudios de mercado, sesiones regionales.	Comunicación + Cumplimiento y Control + Inteligencia Comercial + Clientes + Compromiso Social + Educación Financiera	Anual, permanente	Necesidades, usos y hábitos, evaluaciones de productos y conceptos, estudios de opinión, participación en proyectos sociales y culturales.
Instituciones financieras	Estudios, correo electrónico, reportes, foros.	Planeación Financiera + Contraloría + Áreas de Negocio + Estudios Económicos + Compromiso Social + Voluntariado + Educación Financiera	Permanente, por invitación	Información regulatoria, financiera y operativa de Citibanamex y su competencia, similitudes, diferencias y sinergias en programas de voluntariado.
Medios de comunicación	Correo electrónico, entrevistas, boletines, conferencias de prensa, invitaciones, inserciones, redes sociales.	Comunicación + Prensa + Relaciones Institucionales + Mercadotecnia + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Educación Financiera	Anual, trimestral y permanente	Aclaraciones sobre publicaciones de la situación de Citibanamex, resultados de proyectos sociales, promoción de eventos y de proyectos de inversión en la comunidad.
Proveedores	Correo electrónico, teléfono, reportes.	Compras + Áreas usuarias de servicio (incluye todas las áreas del grupo)	Anual, permanente	Situación financiera del banco, sistema bancario, prestación de servicios.
Organizaciones de la sociedad civil	Estudios de mercado, visitas de verificación, formatos de aceptación de proyectos, correo electrónico, eventos, redes sociales.	Inteligencia Comercial + Mercadotecnia + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Voluntariado + Jurídico + Cumplimiento y Control + Educación Financiera	Anual, permanente.	Diagnóstico de necesidades sociales, convocatorias, proyectos sociales, culturales y de voluntariado, donativos, logros.
Especialistas y académicos	Grupos de trabajo, reportes, correo electrónico, boletines de prensa, conferencias, foros.	Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Comunicación + Prensa + Voluntariado + Mercadotecnia + Educación Financiera + Inteligencia Comercial + Estudios Económicos	Anual, semestral, permanente.	Estudios comparativos, análisis de temas, cultura financiera, proyectos sociales y culturales.
Beneficiarios de programas sociales	Entrega de apoyos directos, eventos con beneficiarios, concursos, grupos de trabajo, redes sociales.	Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Comunicación + Prensa + Voluntariado + Mercadotecnia + Educación Financiera	Permanente	Solicitudes de apoyo, participación en proyectos sociales y culturales, apoyo al arte popular.

7.2

ALIANZAS CON ORGANISMOS LOCALES Y GLOBALES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

7.2.1

REUNIÓN PLENARIA DE CONSEJEROS

La sesión plenaria del 2020, que estaba programada para los días 5 y 6 de marzo, fue cancelada tras la detección de los primeros casos de COVID-19 en México. La decisión de no llevar a cabo el evento se tomó el lunes 2 de marzo y se tomó pensando en la salud de los clientes, colaboradores y expositores. En 30 años de historia la Plenaria de Consejeros nunca había dejado de llevarse a cabo.

Citibanamex, asumió la responsabilidad y tomó de manera anticipada la decisión correcta en beneficio de todos los grupos de interés involucrados.

7.2.2

COMISIÓN DE ESTUDIOS DEL SECTOR PRIVADO PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE (CESPEDES)

Actualmente, lideramos el consejo de la Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES) del Consejo Coordinador Empresarial (CCE).

En 2020 continuamos con nuestra participación para impulsar en el sector privado la consecución de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en temas como el mercado de carbono, ciudades sostenibles y gestión del cambio climático.

7.2.3

ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

Como banco miembro y coordinador del Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México (ABM), impulsamos proyectos para el sector con el fin de mejorar los procesos de financiamiento considerando criterios y riesgos ambientales y sociales.

En 2020 desarrollamos la Propuesta del Sector Bancario para una Taxonomía Verde en México que representa la síntesis del proceso y el resultado del desarrollo del proyecto “Diseño y pilotaje de un marco de reporte para financiamiento verde en la banca comercial en México”.

Asimismo, se reconoce que este proyecto es un primer paso en el camino que debe recorrer todo el sector financiero en la construcción de una necesaria taxonomía de finanzas verdes en el país.

También, participamos como representantes en la Comisión de Financiamiento Sostenible e iniciamos el trabajo de la hoja de ruta del sector bancario para el financiamiento verde.

Continuamos impulsando los Laboratorios de Innovación Financiera junto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV).

Desarrollamos una herramienta de análisis de estructuras de gobernanza y prácticas de administración de riesgos ambientales climáticos y sociales en conjunto con el BID y Aclimatisse y lanzamos el micrositio de Banca Sostenible en la página web de la ABM.

7.2.4

PROGRAMA DEL MEDIO AMBIENTE DE LAS NACIONES UNIDAS - INSTITUCIONES FINANCIERAS

Somos un miembro activo de la red de bancos del Programa del Medio

Ambiente de las Naciones Unidas-Instituciones Financieras (UNEP-FI) y formamos parte de la búsqueda para catalizar nuevas formas de hacer finanzas. En línea con esta iniciativa, participamos en proyectos y talleres de capacitación ajustados a las tendencias mundiales en temas de finanzas e inversión responsable para impulsar la transformación mediante la innovación en el sector financiero.

En conjunto con 8 bancos internacionales, participamos en un grupo de trabajo en línea con el principio 3: “Clientes y Usuarios” de los Principios de Banca Responsable donde se compartieron buenas prácticas sobre acciones que aseguren o mejoren la interacción con clientes en el sector agrícola.

Se definieron las principales variables a realizar con clientes, bajo las perspectivas ambientales y los diferentes esquemas de acción para trabajar con ellos. Finalmente, este proyecto será parte de las iniciativas que permitirán exponer mejoras en el relacionamiento con clientes, incluyendo un desarrollo sostenible de ambos lados.

Además, participamos en el grupo de trabajo para el desarrollo de la herramienta de análisis de impacto, la cual tiene el propósito de analizar el portafolio bancario a través de elementos centrales de criterios ASG. El siguiente año estaremos pilotando la segunda versión a través de nuestros negocios de manera transversal.

7.3

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

A continuación, describimos brevemente nuestra participación y alcance con diferentes iniciativas internacionales y regionales:

ASOCIACIONES INTERNACIONALES

INICIATIVA Y DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN
United Nations Global Compact Iniciativa mundial que establece diez principios universalmente aceptados en los ámbitos de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.	Participamos desde 2013 como signatario de la iniciativa del Pacto Mundial.
United Nations Environmental Program Financial Institutions Alianza global entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y las instituciones financieras para compartir mejores prácticas, involucrar a los grupos de interés y facilitar la creación de redes entre los miembros de las diferentes instituciones en todo el mundo.	Somos miembros de este organismo y participamos activamente desde 2012.
Principios de Ecuador Directrices de adopción voluntaria por parte de las instituciones financieras respecto a la gestión social y ambiental en temas relacionados con el financiamiento de proyectos, con base en la Política y Normas de Desempeño sobre Sustentabilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y las Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial.	Desde su creación en 2003 han sido adoptados por 82 instituciones financieras en 36 países, entre las cuales se encuentra Citi.
International Labour Organization, IFP Declaration La Declaración de la Oficina Internacional del Trabajo compromete a los miembros a respetar y promover los principios y derechos de libertad de asociación y libertad sindical, así como el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	Suscribimos este compromiso en nuestras prácticas laborales.

INICIATIVA Y DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN
The Climate Reality Project Iniciativa global enfocada en la creación de conciencia sobre las consecuencias del calentamiento global y del cambio climático, así como de las soluciones para combatirlo.	En 2009, por conducto de Fomento Ecológico Banamex, A. C., fuimos anfitriones del Primer Encuentro Latinoamericano de Líderes de Cambio Climático, con la presencia de Al Gore, ex vicepresidente de Estados Unidos de América. En 2011 llevamos a cabo un segundo encuentro. Asimismo, contamos con 25 colaboradores entrenados para dar conferencias sobre cambio climático. En 2018 fuimos anfitriones de una mesa redonda con Al Gore y directivos de varias empresas.
Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV) Organismo representativo del sector financiero mexicano que desea promover el financiamiento de proyectos y activos de inversión que generen impactos ambientales positivos.	Desde 2016 participamos en respuesta a la creciente necesidad de desarrollar un mercado financiero sustentable con una auténtica visión de largo plazo en el país.
Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) Grupo de trabajo para fomentar que las empresas informen a sus inversores sobre los riesgos relacionados con el cambio climático y el modo en que los gestionan.	Desde 2018 hemos participado en tres pilotos de esta iniciativa. Somos la única subsidiaria de Citi y el único banco en México que ha analizado carteras de inversión y de crédito ante los riesgos del cambio climático
Aspen Network for Development Entrepreneurs La Red Aspen de Emprendedores para el Desarrollo (ANDE) es una red global de organizaciones que promueven el emprendimiento en mercados emergentes. Los miembros de ANDE proveen financiamiento, educación y servicios de soporte a emprendedores y pequeñas empresas en crecimiento, con base en la convicción de que estos generan empleos, estimulan el crecimiento económico a largo plazo y producen un impacto positivo en la sociedad y el ambiente, por lo cual tienen el potencial de eliminar la pobreza en los países en desarrollo.	Desde 2015, participamos activamente y somos un miembro del capítulo de ANDE para México y Centroamérica.
Consejo Asesor de Inversión de Impacto en México El G-8 determinó crear grupos de trabajo para impulsar las inversiones de impacto social en diferentes países. A partir de esta determinación, Sir Ronald Cohen fue comisionado para encabezar el Social Impact Investment Steering Group, además de que se han creado grupos de trabajo por país. De este grupo deriva la participación de Citibanamex en la Alianza para la Inversión de Impacto en México (AIIM).	En febrero de 2015, constituimos el grupo de trabajo de inversión de impacto para México, presidido por Rodrigo Villar. Fomento Social Banamex, A. C. fue invitado a participar en el Consejo Asesor para México.
RedEAmérica Más de 80 organizaciones de origen empresarial de 14 países de América Latina participan en esta red cuya misión es promover las comunidades sostenibles en nuestra región.	Integramos esta red desde 2016, a través de la cual compartimos experiencias para fomentar el desarrollo sostenible de las comunidades vulnerables.

Asimismo, como parte de nuestra responsabilidad con México, nos hemos asociado y participamos en las siguientes iniciativas nacionales:

Asociación de Bancos de México (ABM)



Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)



Asociación Mexicana de Intermediarios de Seguros (AMIS)



Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (AMAFORE)



Centro de Estudios Privados para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES)



Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)



ACERCA DEL REPORTE

GRI: 102-5, 102-53, 102-55

102-45

"CONFIRMAMOS QUE EL ALCANCE DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO RESPECTO A NUESTRAS POLÍTICAS, ACCIONES Y RESULTADOS CORRESPONDE A TODAS LAS ENTIDADES DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX, S. A. DE C. V., INCLUIDAS DENTRO DEL REPORTE FINANCIERO".

Asimismo, verificamos que no se desplegaron cambios significativos en cuanto al periodo de presentación del informe, tamaño, estructura, capital social o propiedad del grupo que tuvieran un efecto importante en los temas operativos y financieros.

Respecto a los temas relevantes, en 2020 realizamos el ejercicio de materialidad del grupo, con vigencia durante los próximos tres años. Con dicho proceso, establecimos la línea para la definición y el tratamiento de la información cuantitativa y cualitativa derivada del proceso de recopilación de datos proporcionados por las diferentes áreas involucradas, las cuales validaron la calidad de la información, los mecanismos de medición y las fórmulas de cálculo de cada uno de los indicadores reportados.

Tenemos el objetivo de seguir esforzándonos por ganar y mantener la confianza en nuestras acciones mediante la implementación constante de los más altos estándares éticos, respondiendo a los intereses de nuestros clientes, generando valor económico y siendo sistemáticos.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO FINANCIERO, LOS PROCESOS, LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, INVITAMOS AL LECTOR A CONSULTAR EL SITIO WWW.BANAMEX.COM O ACUDIR A LAS OFICINAS UBICADAS EN ACT. ROBERTO MEDELLÍN NÚM. 800, COL. SANTA FE, CDMX.

PARA CUALQUIER COMENTARIO REFERENTE A LA INFORMACIÓN PRESENTADA, AGRADECEMOS DE ANTEMANO CONTACTAR A MARITÉ CHAVIRA MENDOZA, SUBDIRECTORA DE CIUDADANÍA CORPORATIVA, O FRANCISCO CASTELLANOS, COORDINADOR DEL INFORME DE CIUDADANÍA CORPORATIVA.

MATERIALIDAD

102-46, 102-47

A continuación, detallamos el proceso de determinación de los contenidos del informe, que incluyen:

- Definición de temas materiales
- Lista de temas materiales
- Coberturas de cada tema

En el marco de nuestra estrategia hemos establecido la rendición de cuentas, por ello, desde 2013 elaboramos un informe de Compromiso Social apegado a los lineamientos internacionales establecidos. En este contexto, mediante las nuevas tendencias de reporte y los nuevos estándares, continuamos con el proceso de consolidación y reporte enfocándonos en los temas relevantes para la institución, así como para el sector y los grupos de interés.

Como objetivo de este análisis buscamos identificar los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos, así como los temas con influencia en las decisiones de los grupos de interés, considerando estos impactos dentro de la cobertura interna y externa del grupo.

Para la ejecución de este análisis conformamos un proceso en el que consideramos el marco metodológico de los estándares GRI1 y las etapas recomendadas.



IDENTIFICACIÓN

Para la preparación del conjunto de temas potencialmente relevantes, vinculados con nuestras operaciones, sus riesgos e impactos, tomamos como base los temas planteados por los estándares GRI y los complementamos con otros resultantes de los siguientes procesos:

- a) **Enfoque de la compañía:**
 - Análisis de documentos corporativos, tales como Código de Conducta, Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sostenibilidad, Citi's Value Proposition: A Mission of Enabling Growth and Progress.
 - Entrevistas a los principales ejecutivos de Citibanamex.
- b) **Perspectiva de los grupos de interés:**
 - Análisis de consultas preexistentes a los grupos de interés, como el estudio de Materialidad 2014, Estudio Percepción Social Corporativa y Visión Estratégica 2015, Análisis Reputacional - MERCO BANAMEX IC.
 - Estudio de documentos sectoriales.
 - Análisis de las apariciones de Citibanamex en la prensa.

PRIORIZACIÓN

Una vez identificados los temas potencialmente relevantes, dimos paso a su priorización, considerando un enfoque de doble perspectiva de los grupos de interés y de la estrategia de la compañía.

Para el levantamiento de la perspectiva de los grupos de interés, realizamos actividades de consulta directa e indirecta; mientras que, para la perspectiva estratégica de la compañía, consideramos los temas más mencionados en las entrevistas con los ejecutivos.

- a) **Enfoque de la compañía:**
 - Grupo focal con representantes clave de diferentes áreas de Citibanamex.
 - Encuesta en línea aplicada a colaboradores, clientes, socios estratégicos, organizaciones no gubernamentales, proveedores y reguladores.
- b) **Perspectiva de los grupos de interés:**
 - Entrevistas a los principales ejecutivos (pudimos completar el listado largo, además de priorizar los temas).
 - Validación de la propuesta de temas materiales.

VALIDACIÓN

Como resultado de la priorización, obtuvimos 10 temas materiales, los cuales evaluamos de manera individual por parte del personal estratégico de Citibanamex. Así, establecimos un esquema dentro de la matriz de materialidad y consideramos los temas para la definición de los contenidos del Informe de Ciudadanía Corporativa 2020.

1 Por las siglas en inglés de Global Reporting Initiative.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
PRINCIPIO 1 - ALINEACIÓN			
“Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes tanto con las necesidades de los individuos como con los objetivos de la sociedad, y así contribuir a ellos, tal como están expresados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes. Enfocaremos nuestros esfuerzos hacia donde tengamos el impacto más significativo”.			
1.1 Descripción del modelo de negocio	Grupo Financiero Citibanamex es una subsidiaria directamente controlada (99.99%) por Citicorp (México) Holdings LLC, la cual a su vez es una subsidiaria indirecta (99.99%) de Citigroup, con sede en Nueva York, Estados Unidos de América.	2.1	14
		2.1.1	16
		2.1.4	18
	Como el Banco Nacional de México, S. A., integrante del grupo financiero Citibanamex, somos una institución de banca múltiple autorizada para prestar servicios de banca y crédito. Desde el 4 de octubre de 2016 somos conocidos públicamente como Citibanamex.	3.1	58, 62
	De acuerdo con la Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y las disposiciones emitidas por el Banco de México (Banxico), estamos facultados para llevar a cabo operaciones como: recepción de depósitos, aceptación de préstamos, otorgamiento de créditos, operaciones con valores y celebración de contratos de fideicomiso, entre otras actividades financieras. Ofrecemos servicios dirigidos a personas físicas y morales del sector empresarial, gubernamental y privado.		
	Nuestras oficinas principales se ubican en: Actuario Roberto Medellín núm. 800, Edificio Sur, Piso 1, colonia Santa Fe, alcaldía Álvaro Obregón, C. P. 01210, Ciudad de México, teléfono (52) 55 22 26 75 48.		
	Al 31 de diciembre de 2020, Grupo Financiero Citibanamex ocupó 6,041 inmuebles de los cuales aproximadamente el 96% eran arrendados y el resto propios. La superficie total ocupada por los inmuebles alcanza 984,805 m2, donde la red de sucursales representa aproximadamente el 66% y los principales edificios corporativos y otras oficinas el resto. Todos los inmuebles se encuentran asegurados.		

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>Ofrecemos productos y servicios a través de las siguientes áreas o líneas de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Banca Comercial• Banca Empresarial y Banca de Gobierno e Instituciones• Banca Hipotecaria• Tarjetas de crédito• Banca Corporativa• Sector público• Banca Transaccional• Tesorería• Citibanamex Casa de Bolsa• Administración Patrimonial• Citibanamex Seguros• Citibanamex Pensiones• Afore Citibanamex• División Fiduciaria• Banca Patrimonial y Privada <p>Como estrategia complementaria, concretamos dos importantes alianzas, con BlackRock y Chubb, para ofrecer productos especializados de Fondos de Inversión y Seguros.</p>		
1.2 Alineación a la estrategia de negocio	<p>Tenemos la estrategia de Ciudadanía Corporativa que de forma integral guía nuestra labor como intermediario financiero, con el fin de promover el desarrollo económico, las finanzas responsables, el cuidado del ambiente y la igualdad de oportunidades. Son 11 los temas más relevantes para la alta dirección basado en los más altos estándares éticos y un sólido gobierno corporativo.</p> <p>Nuestra estrategia significa la alineación paulatina de la planeación, operación y evaluación de todas nuestras áreas y todo lo que hacemos, no sólo a parámetros financieros, sino también a una serie de objetivos y criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo que, estamos seguros, nos permitirán contribuir en mayor medida a un desarrollo sostenible y cumplir mejor nuestra misión de promover el crecimiento económico y el progreso.</p>	1.0	8, 10

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>Como marco de referencia para guiar y medir el alcance y éxito de dicha estrategia, utilizamos ocho de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, en los siguientes temas:</p> <p>Desarrollo Económico</p> <ul style="list-style-type: none">- ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico- ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructura <p>Medio Ambiente y Cambio Climático</p> <ul style="list-style-type: none">- ODS 7 energía Asequible y no Contaminante- ODS 11 Ciudad y Comunidades Sostenibles- ODS 13 Acción por el Clima <p>Finanzas Responsables</p> <ul style="list-style-type: none">- ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas <p>Igualdad de Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">- ODS 5 Igualdad de Género- ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico <p>También se encuentra incluido el ODS 17, Alianzas para lograr los Objetivos para estos 4 temas.</p> <p>Nos convertimos en la primera subsidiaria de Citi a nivel global en firmar los Principios de Banca Responsable y los Principios de Inversión Responsable de la Organización de las Naciones Unidas, garantizando nuestra contribución a los ODS y al Acuerdo de París sobre el cambio climático.</p>		

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
PRINCIPIO 2 - IMPACTO			
“Continuaremos incrementando nuestros impactos positivos al mismo tiempo que reduciremos los impactos negativos, y gestionaremos los riesgos para las personas y el ambiente como resultado de nuestras actividades, productos y servicios.”			
2.1 Análisis de impacto	<p>Participamos en el programa de análisis de impacto de UNEP-FI aplicando la herramienta desarrollada con otros bancos para realizar nuestro análisis de impacto. Gracias a ello, fuimos capaces de analizar nuestras carteras de crédito y servicios en relación con las necesidades de desarrollo sostenible de México.</p> <p>Para ejecutar nuestro análisis de impacto utilizamos los estados financieros consolidados del año 2020, como base para definir la distribución total de la cartera. Para el análisis conjuntamos crédito al consumo, banca corporativa y banca comercial. La banca de inversión no se incluye en este enfoque. De acuerdo a la distribución de la cartera presentada en los estados financieros, los sectores económicos financiados fueron:</p> <p>Consumo (30%), Construcción y vivienda (20%), Industrial (19%), Comercio y Servicios (17%), Entidades gubernamentales (7%), Servicios financieros (5%) y Agropecuario (2%).</p> <p>A través del uso de la herramienta de análisis de impacto pudimos identificar la asociación de nuestros impactos positivos y negativos asociados a 22 áreas de impacto Ambientales, Sociales y de Gobierno.</p> <p>Nuestro impacto positivo está asociado a Movilidad (73%), Salud y Saneamiento (73%), Eficiencia de Recursos y Empleo (65%). Por otro lado, enfrentamos el desafío de impactos negativos en Salud y Saneamiento (71%), Clima (47%), Eficiencia de Recursos y Empleo (44%).</p> <p>Cabe resaltar que los porcentajes totales de impacto positivo y negativo pueden tener valores similares, esto se deriva del nivel de asociación de los diferentes sectores financiados a los criterios Environmental, Social, and Governance (ESG) del radar de impacto y las necesidades del país.</p> <p>Antes de este análisis, en 2019, nuestra estrategia de Ciudadanía Corporativa consideró las prioridades de México, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NDC) para el Acuerdo de París y el Cambio Climático. Bajo este paraguas, cubrimos hasta un 64% de las principales prioridades en términos de impacto. Las áreas que no están cubiertas en este punto son Salud y Saneamiento, Cultura y Patrimonio, Biodiversidad y Ecosistemas e Información.</p>		

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>Particularmente para el tema de Cambio Climático hemos hecho estudios y participado en pilotos de UNEP-FI sobre gestión y divulgación de la información basados en el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). En este ejercicio se analizaron las carteras de Agronegocios y Bienes Raíces, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Para el caso de Bienes Raíces, se identifica de gran relevancia que cambios en los estándares de eficiencia de la construcción y los precios del carbono pueden resultar en mayores gastos de capital, operativos y de cumplimiento, y afectar la valoración de activos, creando riesgos de transición.• Esperamos que, en México, el cambio climático tenga un impacto significativo en el sector agroindustrial, que depende de las condiciones climáticas. Los cambios incrementales en el clima (como el aumento de las temperaturas y los cambios en los patrones de precipitación) pueden afectar la producción y la productividad agrícolas, mientras que los eventos extremos pueden provocar daños, tiempo de inactividad operativo y pérdida de producción. Asimismo, un precio del carbono aumentaría el costo de la producción agrícola. <p>La producción agrícola requiere energía, ya sea directamente en forma de combustibles fósiles o electricidad o indirectamente a través de insumos intensivos en energía como los fertilizantes. Además, libera emisiones de Gases de Efecto Invernadero, aunque la intensidad varía mucho según el producto agrícola. La fermentación entérica de los animales rumiantes (bovinos y ovinos) representa casi dos tercios de las emisiones agrícolas. La intensidad de las emisiones para los cultivos es menor, y las emisiones provienen principalmente del uso de fertilizantes y combustibles. Los cambios en el uso de la tierra para la producción agrícola también pueden generar emisiones.</p> <p>Para nuestro próximo informe se realizará el análisis específico de cada cartera, el cual, vinculará el mapa de materialidad del banco. Durante el 2022, dependiendo del portafolio específico para cada área de negocio, se seleccionarán las metas e indicadores.</p>		
2.2 Establecimiento de meta o plan de trabajo	<p>Las Afores en México han sido pioneras en Latinoamérica en relación con la integración de criterios ESG varias siendo miembros del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV) en México al igual que adherentes de los Principios de Inversión Sustentable de las Naciones Unidas (UN PRI).</p> <p>Durante 2020 continuamos con nuestro compromiso de incorporar inversiones responsables y factores ASG a nuestro análisis. Primero, se ratificó la co-presidencia de nuestro Director General, Luis Kuri, en el Consejo Consultivo de Finanzas Verdes. Adicionalmente, firmamos la solicitud a emisoras públicas de la inclusión y divulgación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Dentro de la petición a las emisoras públicas se pide que exista una estrategia contra Gases de Efecto Invernadero, incorporar que se incluya un diseño de estrategias desde el Consejo de Administración de las empresas contra el cambio climático y la promoción del uso de Sustainable Accounting Standards Board (SASB) y TCFD para la estandarización de la información reportada.</p> <p>Por último, continuamos con el esfuerzo de volvernos firmantes de la declaración de los Principios de Inversión Responsable (PRI) y para el 2021 seremos miembros de la asociación.</p>	3.2.5	73
		3.2.8	76
		3.2.9	77, 81, 88

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>En Citibanamex nos alineamos a las políticas y estándares para una adecuada identificación y monitoreo de los riesgos sociales y ambientales, así como para realizar el correcto análisis de los créditos a financiar y las condiciones otorgadas.</p> <p>En los casos donde se detecta un posible riesgo ambiental o social, trabajamos de la mano con nuestros grupos de interés para la mitigación de estos. A los clientes se les informa sobre los posibles riesgos identificados, para poder sugerir planes de acción. Si se requiere, se consultan organizaciones expertas en el tema para recibir asesoría, en caso de ser necesario éstas fungen como intermediarias. Este asesoramiento se traduce en recomendaciones, mismas que se transmiten a los grupos de interés involucrados en el proceso de crédito, monitoreando así el compromiso del cliente ante la mitigación y gestión de impactos negativos en temas sociales y ambientales .</p> <p>La revisión de riesgo social y ambiental se realiza al inicio de la relación con un nuevo cliente, de manera anual a forma de revisión, así como cuando un cliente pida una renovación de las líneas de crédito.</p> <p>En el caso de los sectores de riesgo y alta precaución, se siguen procesos de revisión más rigurosos, y el financiamiento del crédito está sujeto a que se realice un correcto cumplimiento de las medidas.</p> <p>En Citibanamex consolidamos nuestro esfuerzo en beneficio del medio ambiente a partir de nuestra meta de financiamiento que se llevará a cabo 2021-2025, la cual, tiene por objetivo prestar, invertir y facilitar \$1.4 billones de USD a partir de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Energía Renovable• Edificación verde• Tecnología limpia• Calidad y conservación del agua• Transporte sostenible• Economía circular• Eficiencia Energética• Agricultura Sostenible		

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>Además, a través de nuestra Estrategia de Ciudadanía Corporativa y en línea con la Estrategia de Progreso Sostenible de Citi hemos establecido compromisos que nos permitirán realizar intervenciones en nuestros inmuebles y sucursales en los 32 estados de la república mexicana para alcanzar las siguientes metas al 2025 considerando una línea base de 2010:</p> <ul style="list-style-type: none">- 100% de Energía Renovable (carbono neutral conforme RE100)- 25% de reducción en el consumo energético- 25% de reducción en el consumo total de agua- 10% de aumento en reúso, reciclaje y uso de agua tratada- 10% de reducción de los residuos totales- 40% de aumento en el reciclaje de residuos- 33% del portafolio será certificado LEED o equivalente <p>Por último, está meta de equidad de Género en la que se orientaron esfuerzos para incrementar la participación de Consejeras Consultivas en las diferentes regiones del país logrando pasar del 6% en 2018 al 10% en 2020.</p>		
2.3 Implementación y monitoreo de meta o plan de trabajo	<p>En Citibanamex tenemos a la Ciudadanía Corporativa como la estrategia integral para guiar nuestra labor como intermediario financiero, con el fin de promover el desarrollo económico, las finanzas responsables, el cuidado del ambiente y la igualdad de oportunidades. Para ello, nos regimos por los más altos estándares éticos y un sólido gobierno corporativo.</p> <p>Focalizamos los principales temas materiales hacia nuestra forma de hacer negocios, nuestros productos y servicios, nuestras operaciones, nuestra cultura laboral y nuestro impacto en la comunidad. Asimismo, alineamos nuestra estrategia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los cuales tenemos mayor impacto mediante nuestra contribución.</p>	1.0	8, 10

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>A la vez, hemos definido 11 líneas de acción:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inclusión financiera• Inversiones responsables• Financiamiento sostenible• Riesgos sociales y ambientales• Huella ambiental (agua, residuos, papel, edificación)• Huella de carbono• Ciudades sostenibles• Anticorrupción• Trabajo decente• Equidad de género• Inclusión de personas con discapacidad		
	<p>Ejecutamos estas líneas de acción desde las direcciones corporativas. En cada una contamos con indicadores para reflejar los impactos de carácter social y ambiental de nuestras actividades de negocio; con ello, podemos mejorar de manera continua en el día a día.</p> <p>Gracias a esta estrategia, en el 2020 se definieron metas relevantes con los grupos de trabajo de cada línea de acción, y los avances se medirán de manera trimestral a partir del 2021 y se añadirán en el scorecard del CEO de México.</p>		

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
2.4 Progreso en la implementación de metas	<p>Las metas establecidas en el 2020 gracias a la estrategia de Ciudadanía Corporativa y determinadas junto con los grupos de trabajo de las diferentes líneas de acción tendrán un seguimiento de manera mensual. De esta manera, al finalizar el 2021 se tendrá el seguimiento y los resultados obtenidos para cada una de ellas.</p> <p>En 2020 la meta de equidad de Género se incrementó con la participación de Consejeras Consultivas en las diferentes regiones del país, se logró pasar del 6% en 2018 al 10% en 2020.</p> <p>En cuanto a la huella ambiental se tiene una línea base 2010 con metas al 2025.</p> <p>El 2020 debido a la pandemia se consideró un año atípico ya que la mayoría de los colaboradores no laboró en los inmuebles del banco, por lo que a continuación se mencionan las metas obtenidas a 2019.</p> <ul style="list-style-type: none">- 100% de Energía Renovable (carbono neutral conforme RE100)- 18% de reducción en el consumo energético- 10% de reducción en el consumo total de agua- 2% de aumento en reúso, reciclaje y uso de agua tratada- 6% de reducción de los residuos totales- 6% de aumento en el reciclaje de residuos- 13% del portafolio es certificado LEED o equivalente.	3.2.8	76

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
PRINCIPIO 3 - CLIENTES			
"Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para alentar las prácticas sostenibles y permitir actividades económicas capaces de crear prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras".			
3.1 Políticas y prácticas	Aplicamos la comercialización responsable que implica proporcionar información suficiente y precisa a quien va a adquirir un producto o servicio.	3.4	99
		3.4.1	100
	Teniendo como prioridad el respeto a los derechos humanos, cumplimiento normativo y seguridad de la información, creamos y aprovechamos las oportunidades comerciales que brindan las soluciones digitales, teniendo en cuenta la gran responsabilidad que conlleva salvaguardar los datos y la privacidad de los clientes.	3.4.2	101
		3.4.4	103-104
	Aplicamos el programa de Trato Justo al Cliente (en inglés, Treating Customers Fairly o TCF), el cual establece el mandato de servir como un socio confiable para los clientes mediante la prestación responsable de servicios financieros. Tenemos la responsabilidad común de garantizar que nuestras decisiones sean del interés de nuestros clientes, contribuyan al crecimiento y progreso económico y que siempre sean responsables de manera sistemática; para ello nos apegamos a los más altos estándares de ética y conducta profesional en el trato con nuestros clientes, siendo los productos apropiados para sus necesidades, funcionan adecuadamente y son fáciles de entender. De esta manera garantizamos que cumplimos con nuestra misión y valores.		
	Tenemos el compromiso constante de proteger los datos personales de nuestros clientes y otorgar a los titulares de los datos personales el poder de autonomía y control sobre su información personal, de conformidad con los principios de protección y las disposiciones normativas aplicables.		
	Cualquier cliente persona física (titular) que tenga alguna duda o inconformidad respecto al uso que realiza Citibanamex de sus datos personales, puede presentar una solicitud a través de los medios y mecanismos establecidos en el aviso de privacidad del vehículo legal correspondiente, para ejercer cualquiera de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (ARCO).		

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>Buscamos dar la mejor experiencia bancaria, brindando a los clientes medios para que pueda establecer cualquier reclamación o queja.</p> <p>Contamos con Unidades Especializadas para la atención de nuestros clientes: 35 representantes UNE (Unidad Especializada), cuatro en la Ciudad de México y uno por cada estado de la República, los cuales se encuentran en capacitación constante sobre la normatividad y lineamientos internos.</p> <p>Acorde con el sitio del regulador el volumen total de quejas al 3Q de 2020 ante la CONDUSEF fue 12,525, 57% mejor comparado con el mismo periodo de 2019.</p> <p>Las quejas pueden tener una resolución a favor del cliente o a favor del banco: En 2020 a favor del cliente se resolvió el 55.8% y en contra el 44.2% con un tiempo promedio de respuesta de 22 días naturales. La atención de las quejas ha sido al 100% en tiempo y forma.</p> <p>En adición las reclamaciones por cargos no reconocidos han tenido una mejora significativa en tiempos de atención en 2020: 50% 0-4 días y 80% 0-10 días.</p>		
3.2 Prácticas sostenibles con clientes y consumidores	<p>Integramos la sostenibilidad a nuestra estrategia de negocio y establecimos como objetivo que en todos los productos y servicios tengamos un impacto ambiental y social positivo para nuestro país. Para lograrlo, implementamos la estrategia de promoción de negocios sostenibles, con estos beneficios comunes incluidos.</p> <p>En Citibanamex hemos sido partícipes activos de la promoción del desarrollo de México en todas sus regiones y en cada uno de los diferentes ciclos económicos.</p> <p>El crédito al negocio sustentable es un programa implementado desde el área de Banca Sostenible en alianza estratégica con el Banco Interamericano de Desarrollo, dirigido a PyMEs que destinen los recursos del préstamo a proyectos enfocados en energía renovable y sostenibilidad, y que cuenten con viabilidad técnica, comercial y financiera.</p> <p>Desde su implementación en agosto de 2015 y hasta diciembre 2020, se han otorgado 1,409 créditos por un monto acumulado de 2,614 millones de pesos.</p>	3.2	64
		3.2.2	69
		3.2.6	76
		4.2.2	118

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>El programa de crédito mujeres busca el desarrollo y la consolidación de micro, pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres, otorgando acceso a financiamiento preferencial y herramientas de desarrollo empresarial. Desde 2016 hasta diciembre de 2020 se colocaron 6,724 créditos por un monto total de 5,347 millones de pesos.</p> <p>Existen programas para impulsos estatales que tienen como objetivo impulsar la colocación de créditos en sectores prioritarios, definidos por cada una de las 32 entidades federativas que participan. Desde su implementación en 2014 y hasta diciembre de 2020 se han colocado 4,189 créditos por un total de 4,673 millones de pesos.</p> <p>Se tiene la calculadora energética Sistema Eco (https://sistemaeco.org), una plataforma en línea de acceso gratuito que sirve para que el usuario conozca su potencial de ahorro al sustituir sus equipos actuales: motores, aire acondicionado, iluminación, refrigeración, paneles solares y calentadores de agua solares; por los equipos más eficientes en el mercado. Los cálculos de esta plataforma están certificados por TÜV Rheinland.</p> <p>En 2020 participamos como intermediario colocador de Certificados Bursátiles en las emisiones verde y social de FIRA. La emisión verde fue por un monto de 3,000 millones de pesos y sus recursos serán direccionados al financiamiento de proyectos verdes en agricultura sostenible, eficiencia energética, energía renovable y uso eficiente de agua. El bono social, de 3,000 millones de pesos, es el primer bono Social de Género emitido en el mercado local y sus recursos serán utilizados para fomentar programas de inclusión financiera, iniciativas laborales y productivas, y emprendimiento para mujeres.</p> <p>Además, reconocemos la importancia de involucrar a nuestros proveedores en la estrategia de negocio mediante diversas acciones. Tenemos un Cuestionario de Responsabilidad Corporativa (CRQ) con 15 preguntas en torno a temas de gobierno, ambientales y sociales. Ha sido aplicado en todos los países donde operamos con un valor inicial de 5% en todos los concursos competitivos para seleccionar productos o servicios.</p> <p>Comenzamos a incluir cláusulas específicas sobre temas ambientales en los contratos con algunos proveedores, principalmente con aquellos que trabajan dentro de las instalaciones, como la reducción del uso de energía en generadores y sistemas de aire acondicionado.</p>		

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
PRINCIPIO 4 - PARTES INTERESADAS			
“Consultaremos, participaremos y colaboraremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para lograr los objetivos de la sociedad”.			
4.1 Consulta, compromiso, colaboración o asociación con grupos de interés	Tenemos identificados los grupos de interés, los medios de comunicación y la periodicidad con la que estamos en contacto.	3.2.5	73
	Adicionalmente, cada 3 años realizamos el estudio de materialidad.	3.2.10	90 ,92
	El desarrollo del Índice de Ciudades Sostenibles y la impartición de talleres a nuestros clientes representa un ejemplo de cómo en Citibanamex promovemos un crecimiento sostenible, justo e incluyente, que no solo genere valor económico, sino que contribuya a mejorar el bienestar de las comunidades donde operamos y sea compatible con el cuidado y conservación de nuestro medio ambiente	7.2.3	261
		7.2.4	261
		7.3	262, 263
	Como banco miembro y coordinador del Comité de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México (ABM), impulsamos proyectos para el sector con el fin de mejorar los procesos de financiamiento considerando criterios y riesgos ambientales y sociales.		
Somos un miembro activo de la red de bancos del Programa del Medio Ambiente de las Naciones Unidas-Instituciones Financieras (UNEP-FI) y formamos parte de la búsqueda para catalizar nuevas formas de hacer finanzas. En línea con esta iniciativa, participamos en proyectos y talleres de capacitación ajustados a las tendencias mundiales en temas de finanzas e inversión responsable para impulsar la transformación mediante la innovación en el sector financiero.			
Hemos adoptado voluntariamente los Principios de Ecuador que son directrices por parte de las instituciones financieras respecto a la gestión social y ambiental en temas relacionados con el financiamiento de proyectos, con base en la Política y Normas de Desempeño sobre Sustentabilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y las Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial.			
Suscribimos el compromiso para nuestras prácticas laborales de la Declaración de la Oficina Internacional del Trabajo compromete a los miembros a respetar y promover los principios y derechos de libertad de asociación y libertad sindical, así como el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.			

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>Contamos con 25 colaboradores entrenados para dar conferencias sobre cambio climático formando parte de The Climate Reality Project una iniciativa global enfocada en la creación de conciencia sobre las consecuencias del calentamiento global y del cambio climático, así como de las soluciones para combatirlo.</p> <p>Participamos activamente en el Global Green Growth Forum con el propósito de explorar y demostrar cómo una mejor colaboración entre líderes, expertos, inversionistas y actores clave de instituciones públicas y privadas puede impulsar efectivamente el potencial del crecimiento verde a largo plazo.</p> <p>Formamos parte de la Red Aspen de Emprendedores para el Desarrollo (ANDE) es una red global de organizaciones que promueven el emprendimiento en mercados emergentes. Los miembros de ANDE proveen financiamiento, educación y servicios de soporte a emprendedores y pequeñas empresas en crecimiento, con base en la convicción de que estos generan empleos, estimulan el crecimiento económico a largo plazo y producen un impacto positivo en la sociedad y el ambiente, por lo cual tienen el potencial de eliminar la pobreza en los países en desarrollo.</p> <p>Formamos parte de la Alianza para la Inversión de Impacto en México (AIIM).</p> <p>Integramos la RedEAmérica través de la cual compartimos experiencias para fomentar el desarrollo sostenible de las comunidades vulnerables.</p> <p>Además, formamos parte del Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV) para desarrollar un mercado financiero sostenible con una auténtica visión de largo plazo, donde sus principales actores cuenten con la capacidad para atender los desafíos relacionados con el cambio climático, tomando en cuenta los riesgos y las oportunidades presentes en todos los sectores de la economía.</p>		

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
PRINCIPIO 5 - GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			
“Implementaremos nuestro compromiso de seguir estos principios a partir de un gobierno corporativo efectivo y una cultura de banca responsable, con lo cual demostraremos ambición y responsabilidad al establecer objetivos públicos relacionados con nuestros impactos más significativos”.			
5.1 Estructura de gobernanza	Establecimos la estrategia de ciudadanía corporativa como una de las prioridades del grupo financiero, la cual reportamos de manera directa al CEO y al CCC Country Council Committee)	1.0	10
	La estrategia se dio a conocer en noviembre de 2019 y marcó un parteaguas en nuestra visión y misión como empresa, así como en nuestra forma de operar.	3.2.9	79
	Se definieron 11 líneas de acción:		
	<ul style="list-style-type: none">• Inclusión financiera• Inversiones responsables• Financiamiento sostenible• Riesgos sociales y ambientales• Huella ambiental (agua, residuos, papel, edificación)• Huella de carbono• Ciudades sostenibles• Anticorrupción• Trabajo decente• Equidad de género• Inclusión de personas con discapacidad		

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
	<p>Para el seguimiento correcto de cada uno de los temas identificamos a las direcciones corporativas responsables y establecimos comités y grupos de trabajo representados por diferentes áreas que en conjunto establecieron las metas y les dan seguimiento.</p> <p>En línea con la estrategia de Análisis de Riesgo Ambiental y Social de Citi, contamos con políticas, normas y buenas prácticas para evaluar cuidadosamente, gestionar y mitigar los riesgos e impactos ambientales y sociales, previo a la toma de decisiones de financiamiento.</p> <p>Las políticas del Banco incorporan completamente los Principios de Ecuador (PE) y utilizan de referencia los estándares ambientales, de salud y seguridad del Banco Mundial; así como las normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés). En términos de portafolio de inversiones, trabajaremos en la Política ESG para la Afore (fondo de pensiones).</p> <p>Estamos en proceso de firma de los Principios De Inversión Responsable (PRI) para impulsar a la Afore a invertir en proyectos sociales y verdes.</p>		
5.2 Iniciativas y medidas	<p>Trabajamos en el diseño de metas para 2025 en cada una de las direcciones, además de estrategias de capacitación y comunicación del tema dirigidas a todo el banco.</p> <p>A banqueros y a clientes de banca de gobierno se le ofrecieron talleres para explicar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y nuestra herramienta del Índice de Ciudades Sostenibles.</p>	1.0 3.2.10	10 91
5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios	Realizamos la gestión mediante el área de Compromiso Social, en la subdirección de Ciudadanía Corporativa, Sostenibilidad y Voluntariado.	1.1	11

REQUERIMIENTO	RESPUESTA Y AUTOEVALUACIÓN	REFERENCIA EN EL INFORME	
		SECCIÓN	PÁGINA
PRINCIPIO 6 - TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD			
“Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos, tanto positivos como negativos, al igual que con nuestra contribución a los objetivos de la sociedad”.			
6.1 Progreso en la implementación de los Principios de Banca Responsable	En 2019 nos comprometimos a dar cumplimiento a los Principios de Banca Responsable, y en 2020 comenzamos a reportar nuestro progreso en su implementación.	1.0	10
		1.1	11
	En Citibanamex las metas en 2020 fueron en equidad de género, financiamiento sostenible y huella ambiental. Estas metas están alineadas a la estrategia de Ciudadanía Corporativa del banco que a su vez se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).		
	En la materialidad vigente aplicamos los Estándares GRI, tomando el proceso de definición de temas materiales con el fin de dar continuidad al enfoque de transparencia y fortalecimiento de la relación con los grupos de interés.		
	Además, realizamos el análisis de impacto con la metodología propuesta por UNEP-FI y dos ejercicios del TCFD.		
Este informe es el resultado de la participación de numerosas áreas del Grupo Financiero Banamex, S. A. de C. V. Agradecemos a nuestros colaboradores su entusiasmo para demostrar que somos el banco más comprometido con México.			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services se ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte. El servicio fue realizado en la versión en español del informe.



ESTÁNDAR	CONTENIDO	SECCIÓN	PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL ONU
	GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
	GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
GRI 102-1	Nombre de la organización	2.1	14	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2.1, 3.1	14, 56	
GRI 102-3	Ubicación de la sede	2.1.4	18	
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	2.1.4	18	
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	2.1, 8	14, 265	
GRI 102-6	Mercados servidos	2.1.4, 3.1, 3.4, 6	18, 56, 93, 171	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	2.1.4, 2.3, 3.1, 5.1	18, 26, 56, 122	
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5.1	122	
GRI 102-9	Cadena de Suministro	4.2	115	
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4.2	115	
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	2.6.2, 3.2.8	53, 77	
GRI 102-12	Iniciativas externas	3.2.8, 7	77, 255, 257	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	7	250, 252	
ESTRATEGIA				
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje CEO Citi LATAM Mensaje CEO Citibanamex	03	
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Mensaje CEO Citi LATAM Mensaje CEO Citibanamex, 1	03, 05, 06	

ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.2, 2.5	24, 41	Principio 10
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.5	41	Principio 10
GOBERNANZA				
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	2.4.1	33	
GRI 102-19	Delegación de autoridad	2.4.3	174	
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2.4.3	174	
GRI 102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2.4.3	174	
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2.4.1	33	
GRI 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	2.4.1	33	
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2.4.1	33	
GRI 102-25	Conflictos de interés	2.4.4	54	
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	2.4.1, 2.5	33, 41	
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.4.1, 2.4.3	33, 174	
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2.4.1	33	
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	1, 2.4.3, 2.6.2, 3.2.8	07, 53, 55, 77, 174	
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	2.6.2, 3.2.8	53, 77	
GRI 102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	2.4.3	174	
GRI 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1, 2.4.3	07, 55, 174	
GRI 102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	2.4.1, 2.6.2	33, 53	
GRI 102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	2.4.1, 2.6.2	33, 53	
GRI 102-35	Políticas de remuneración	2.4.2	38	
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	2.4.2	38	
GRI 102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	2.4.2	38	
GRI 102-38	Ratio de compensación total anual	2.4.2	38	
GRI 102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	2.4.2	38	

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	7.1	257	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	5.1	126	Principio 3
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	7.1	257	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	7.1	257	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	7.1	257	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	8	266	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	8	11, 267	
GRI 102-47	Lista de los temas materiales	1	11, 267	
GRI 102-48	Reexpresión de la información	No se presentan reexpresiones de la información contenida dentro del informe anual integrado respecto a la naturaleza del negocio, métodos de cálculo de indicadores, fusiones y adquisiciones		
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se presentan cambios en la elaboración del informe con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y coberturas de los temas.		
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	1	07	
GRI 102-51	Fecha del último informe	1	07	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	1	07	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	8	265	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	1	11	
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	8	265	
GRI 102-56	Verificación externa	9	295	

PRÁCTICAS LABORALES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.3	142	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	5.3	142	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.3	142	
GRI 401: EMPLEO 2016				
GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5.3.2, 5.3.5	145, 148	Principio 6
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	5.5	153	
GRI 401-3	Permiso parental	5.3.3	146	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.4.1 5.2	33, 127	Principio 6
GRI 405-2	Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	5.2 No se publica el ratio salarial base y de la remuneración de mujeres frente a hombres, ya que la información confidencial.	127	
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.6	155	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	5.6	155	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.6	155	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA2016				
GRI-404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5.6	155	Principio 6
GRI-404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.6	155	
GRI-404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	5.6, 5.3.7	150, 155	Principio 6

COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.2.8, 3.5	77, 99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.2.8, 3.5	77, 99	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.8, 3.5	77, 99	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: CARTERA DE PRODUCTOS				
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	2.1.4, 2.6.2, 3.2.9	18, 53, 77	
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	2.6.2, 3.2.9	53, 77	
FS3	Procesos para monitorear la implementación de los clientes y el cumplimiento de requisitos ambientales y sociales incluidos en contratos u operaciones	2.6.2, 3.2.9	53, 77	
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales conforme son aplicados a líneas de negocio	2.6.2, 3.2.9	53, 77	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: TENENCIA ACTIVA				
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera de la institución con las cuales la organización informante ha interactuado en asuntos ambientales o sociales	3.2, 6.3	64, 189	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	3.4	99	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.4	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.4	99	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4	99	
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.4	99	
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	3.4	99	
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	3.4	99	

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.2.1, 6.2.1	66, 179	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.2.1, 6.2.1	66, 179	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1, 6.2.1	66, 179	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: CARTERA DE PRODUCTOS				
FS7	Valor monetario de productos y servicios designados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosados por objeto	3.2	64	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: COMUNIDADES LOCALES				
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o desfavorecidas económicamente por tipo	3.2.1	66	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	3.2.1	66	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
FS16	Iniciativas para mejorar la cultura financiera por tipo de beneficiario Anti-Corrupción y Anti-Lavado de Dinero	6.2.1	179	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.6.3	54	Principios: 1, 2, 4, 5, 6 y 10,
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.6.3	54	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.6.3	54	
GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN 2016				
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2.6	50	Principio 10
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.6	50	
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	2.6	50	
GESTIÓN DE RIESGOS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.6.2	53	Principios: 1, 2, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.6.2	53	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.6.2	53	
SUPLEMENTO SECTORIAL FS, TEMA: AUDITORÍA				
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos	2.6.2, 3.2.9	53, 77	

PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	4.1	108	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	4.1	108	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	4.1	108	
GRI 301: MATERIALES 2016				
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	4.1	109	
GRI 301-2	Insumos reciclados	4.1	109	
GRI 301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	4.1	109	
GRI 302: ENERGÍA 2016				
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	4.1.4	112	Principios: 7 y 8
GRI 302-2	Consumo energético fuera de la organización	4.1.4	112	
GRI 302-3	Intensidad energética	4.1.4	112	
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	4.1.1	110	
GRI 302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	4.1.1	110	
GRI 303: AGUA 2016				
GRI 303-1	Extracción de agua por fuente	4.1.3	111	
GRI 303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	4.1.3	111	
GRI 303-3	Agua reciclada y reutilizada	4.1.3	111	
GRI 305: EMISIONES 2016				
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI	4.1.2	111	
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	4.1.2	111	
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	4.1.2	111	
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	4.1.2	111	
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	4.1.2	111	
GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	4.1.2	111	
GRI 305-7	Óxido de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	4.1.2	111	
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016				
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normatividad ambiental	4.1	108	Principio 8

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.4	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.4	99	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4	99	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3.4	99	
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.3	26	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.3	26	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.3	26	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	2.3	26	
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados de cambio climático	2.6.2	53	
GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	5.5	31	
GRI 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	NA	NA	
COMPROMISO SOCIAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	6	170	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	6	170	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6	170	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016				
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas desarrollo	6	170	
GRI 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos reales y potenciales- en las comunidades locales	6	170	

GOBIERNO CORPORATIVO				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.4	32	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.4	32	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.4	32	
DIGITALIZACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.3	93	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.3	93	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3	93	
EXPERIENCIA DEL CLIENTE				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.4	99	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.4	99	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4	99	
CULTURA ORGANIZACIONAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.7, 2.5	41, 160	
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	5.7, 2.5	41, 160	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.7, 2.5	41, 160	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.5	41	Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	2.5	41	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.5	41	
INNOVACIÓN				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.3	93	Principios: 7, 8 y 9
GRI 103-2	Enfoque de gestión y componentes	3.3	93	
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3	93	

Verificación Externa

102-56





Anexo A: Anexo de los contenidos de información e indicadores de desempeño verificados

Contenidos de información

GRI	Nombre del contenido de información	GRI	Nombre del contenido de información
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
FS2	Procedimientos para evaluar y detectar riesgos ambientales y sociales en líneas de negocio	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación
FS3	Procesos para monitorear la implementación de los clientes y el cumplimiento de requisitos ambientales y sociales incluidos en contratos u operaciones	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Indicadores de desempeño

GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Información reportada	Unidad
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Grupo Financiero Citibanamex	36,108	Número total de colaboradores
			17,375	Colaboradores hombres
			18,733	Colaboradores mujeres
			36,108	Colaboradores por jornada laboral completa
			2,700	Colaboradores en región Centro
			2,453	Colaboradores en región Golfo peninsular
			20,356	Colaboradores en región Metropolitana
			2,167	Colaboradores en región Noreste
			3,186	Colaboradores en región Norte
			2,722	Colaboradores en región Occidente
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Grupo Financiero Citibanamex	2,524	Colaboradores en región Sur
			16.39	Porcentaje de colaboradores sindicalizados
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Grupo Financiero Citibanamex y proveedores	15	Número de personas del órgano de Gobierno comunicadas sobre políticas y procedimientos anticorrupción
			100	Porcentaje de personas del órgano de Gobierno comunicadas sobre políticas y procedimientos



GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Información reportada		Unidad
				anticorrupción	
			100	Porcentaje de proveedores comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
			40,404	Número de colaboradores capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
			100	Porcentaje de colaboradores capacitados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
			100	Porcentaje de colaboradores comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		0	Casos de corrupción confirmados	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Grupo Financiero Citibanamex	8,038	Contrataciones totales	
			4,199	Contrataciones por sexo - Hombres	
			3,839	Contrataciones por sexo - Mujeres	
			3,921	Contrataciones por grupo de edad - menos de 30 años	
			3,919	Contrataciones por grupo de edad - entre 30 y 50 años	
			198	Contrataciones por grupo de edad - más de 50 años	
			356	Contrataciones por región - Centro	
			313	Contrataciones por región - Golfo Peninsular	
			5,510	Contrataciones por región - Metropolitana	
			410	Contrataciones por región - Noroeste	
			678	Contrataciones por región - Norte	
			455	Contrataciones por región - Occidente	
			316	Contrataciones por región - Sur	
			6,284	Desvinculaciones totales	
			3,277	Desvinculaciones por sexo - Hombres	
			3,007	Desvinculaciones por sexo - Mujeres	
			2,002	Desvinculaciones por grupo de edad - menos de 30 años	
			3,679	Desvinculaciones por grupo de edad - entre 30 y 50 años	
			603	Desvinculaciones por grupo de edad - más de 50 años	
			298	Desvinculaciones por región - Centro	
			322	Desvinculaciones por región - Golfo Peninsular	
			3,999	Desvinculaciones por región - Metropolitana	
			340	Desvinculaciones por región - Noroeste	
			583	Desvinculaciones por región - Norte	
			416	Desvinculaciones por región - Occidente	
			326	Desvinculaciones por región - Sur	
			12.4%	Tasa de rotación por región - Centro	
			11.8%	Tasa de rotación por región - Golfo Peninsular	
			22.3%	Tasa de rotación por región - Metropolitana	
			17.7%	Tasa de rotación por región - Noroeste	
			18.0%	Tasa de rotación por región - Norte	
			14.4%	Tasa de rotación por región - Occidente	



GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Información reportada		Unidad
401-3	Permiso parental	Grupo Financiero Citibanamex	14.3%	Tasa de rotación por región - Sur	
			19.6%	Tasa de rotación por región - Total	
			36,481	Total de colaboradores que tuvieron derecho a ejercer permisos parentales	
			309	Mujeres que ejercieron su derecho a permiso parental	
			227	Hombres que ejercieron su derecho a permiso parental	
			308	Mujeres que regresaron a laborar después de ejercer su derecho a permiso parental	
			226	Hombres que regresaron a laborar después de ejercer su derecho a permiso parental	
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Grupo Financiero Citibanamex	99.6%	Tasa de regreso al trabajo de colaboradores que ejercieron su derecho a licencia parental	
			50	Horas promedio colaboradores hombres	
			52	Horas promedio colaboradoras mujeres	
			43	Horas promedio empleados	
			57	Horas promedio profesionales	
			77	Horas promedio mandos medios	
			44	Horas promedio directores	
ID	Número de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Grupo Financiero Citibanamex	17,672	Número de empleados evaluados	
			10,393	Número de profesionales evaluados	
			4,415	Número de mandos medios evaluados	
			1,023	Número de directores evaluados	
			16,048	Número de colaboradores hombres evaluados	
			17,455	Número de colaboradores mujeres evaluados	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Citibanamex	19	Número total de integrantes del consejo de Administración	
			18	Número de integrantes del consejo de Administración hombres	
			1	Número de integrantes del consejo de Administración mujeres	
		Grupo Financiero Citibanamex	15	Número total de integrantes del consejo de Administración	
			14	Número de integrantes del consejo de Administración hombres	
			1	Número de integrantes del consejo de Administración mujeres	
			36,108	Número total de colaboradores	
			17,375	Colaboradores hombres	
			18,733	Colaboradores mujeres	
			2,699	Colaboradores nivel mandos medios hombres	
			1,773	Colaboradores nivel mandos medios mujeres	
			643	Colaboradores nivel dirección hombres	
			292	Colaboradores nivel dirección mujeres	
			72	Número de colaboradores con discapacidad.	
			9,668	Número de colaboradores 18-30	



GRI	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Información reportada	Unidad
			22,844	Número de colaboradores 31-50
			3,596	Número de colaboradores Más de 50
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Grupo Financiero Citibanamex	2,078	Preocupaciones referentes a la Privacidad – Confidencialidad de datos del cliente
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o desfavorecidas económicamente por tipo	Grupo Financiero Citibanamex	27,489	Número de puntos de acceso para la inclusión financiera
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas	Grupo Financiero Citibanamex	1.2	Cobertura de la iniciativa: adultos mayores (millones)
			632	Cajones de estacionamiento para personas con discapacidad
			1,022	Rampas de acceso en sucursales para personas con discapacidad

ESTE INFORME ES EL RESULTADO DE LA
PARTICIPACIÓN DE NUMEROSAS ÁREAS DEL GRUPO
FINANCIERO CITIBANAMEX. AGRADECEMOS A
NUESTROS COLABORADORES SU ENTUSIASMO
PARA DEMOSTRAR QUE SOMOS EL BANCO MÁS
COMPROMETIDO CON MÉXICO



/CITIBANAMEX



@CITIBANAMEXCS

MANUEL ROMO

DIRECTOR GENERAL
GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX

ALBERTO GÓMEZ ALCALÁ

DIRECTOR CORPORATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL,
ESTUDIOS ECONÓMICOS Y COMUNICACIÓN
GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX

ANDRÉS ALBO MÁRQUEZ

DIRECTOR COMPROMISO SOCIAL CITIBANAMEX
GRUPO FINANCIERO CITIBANAMEX



El Banco Nacional de México