



# INFORME DE SUSTENTABILIDAD

# 2021

# MENSAJE DE PRESIDENCIA

**El mundo se transforma y nuestra forma de relacionarnos con él también. Debemos evolucionar para responder a las expectativas que tienen nuestros clientes, empleados y sociedad sobre nuestro desempeño, y así afrontar los retos que implica ser un banco sustentable en medio de la transformación digital del sector, la nueva normalidad que impuso el COVID-19, la reactivación económica de los mercados y nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros más de 63 mil clientes, 3 mil empleados y 4 mil proveedores.**

Entendamos que, para garantizar nuestro futuro sustentable, hoy debemos adaptarnos y ser empáticos a las necesidades de las empresas y personas a las cuales servimos, ofreciéndoles *productos y soluciones financieras sustentables e innovadoras que les generen valor*. En 2021 otorgamos 1,949 créditos que ayudan a reducir la generación de más contaminación a partir de la utilización de energías renovables y la compra de autos de bajas emisiones; 4% de nuestra cartera es verde y contribuye a la lucha contra el cambio climático.

Vivimos en comunidad y el desarrollo armónico de la misma está directamente relacionado con el nuestro, por ello, buscamos impactar de forma positiva en el *desarrollo de nuestros colaboradores, proveedores y el sector financiero, siendo un ciudadano corporativo responsable*. Impulsamos el desarrollo de nuestros colaboradores con capacitaciones, evaluaciones y un sistema de remuneración justo; a través de nuestras compras, que en 2021 llegaron a \$2,085 millones, generamos empleo y desarrollo económico para el país. Participamos activamente en siete asociaciones y organizaciones del sector para la promo-

ción de las mejores prácticas de banca sustentable, a nivel nacional e internacional.

Otra forma con la que buscamos empatizar con nuestra comunidad y las necesidades sociales que nos apremian como sociedad es a través de donativos y la vinculación con causas sociales de impacto. En 2021, nuestra inversión social llegó a 1.7 millones y generó 5,027 beneficiarios, pero nuestro mayor logro es mantener una operación capaz de escuchar a sus grupos de interés y mantener la mejora continua de sus procesos; para lograrlo, medimos el nivel de satisfacción de nuestros clientes, que según encuestas internas es de 99%. También obtuvimos por quinto año consecutivo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable, y recertificamos nuestro sistema interno de prevención de lavado de dinero.

*Continuamos con una operación y filosofía corporativa ambientalmente responsable* y en 2021 logramos que 45% del consumo energético proviniera de fuentes renovables, reciclamos 3.5% del papel que usamos y nos cercioramos de no otorgar créditos a empresas con procesos o productos no sustentables a fin de mantener

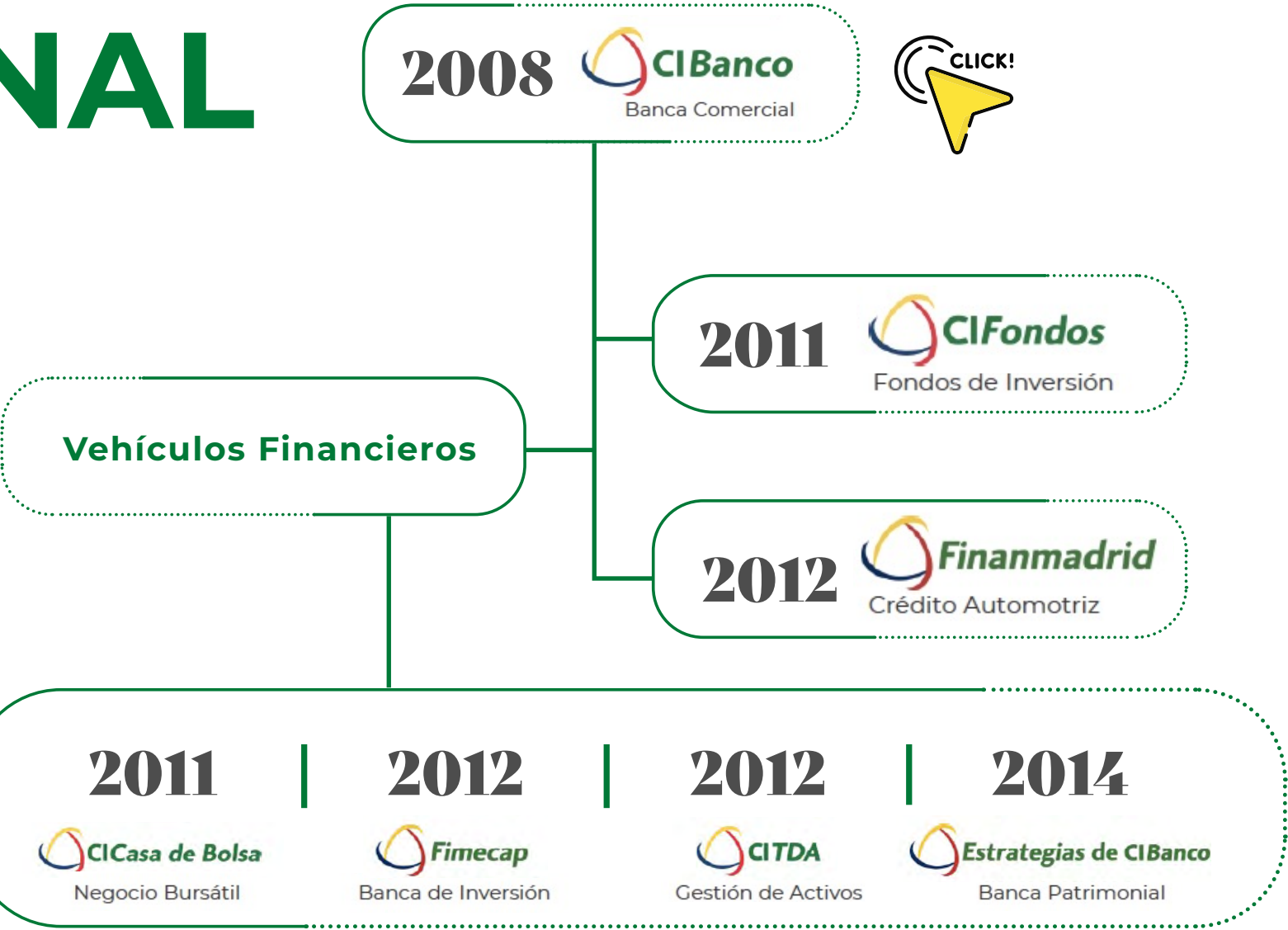
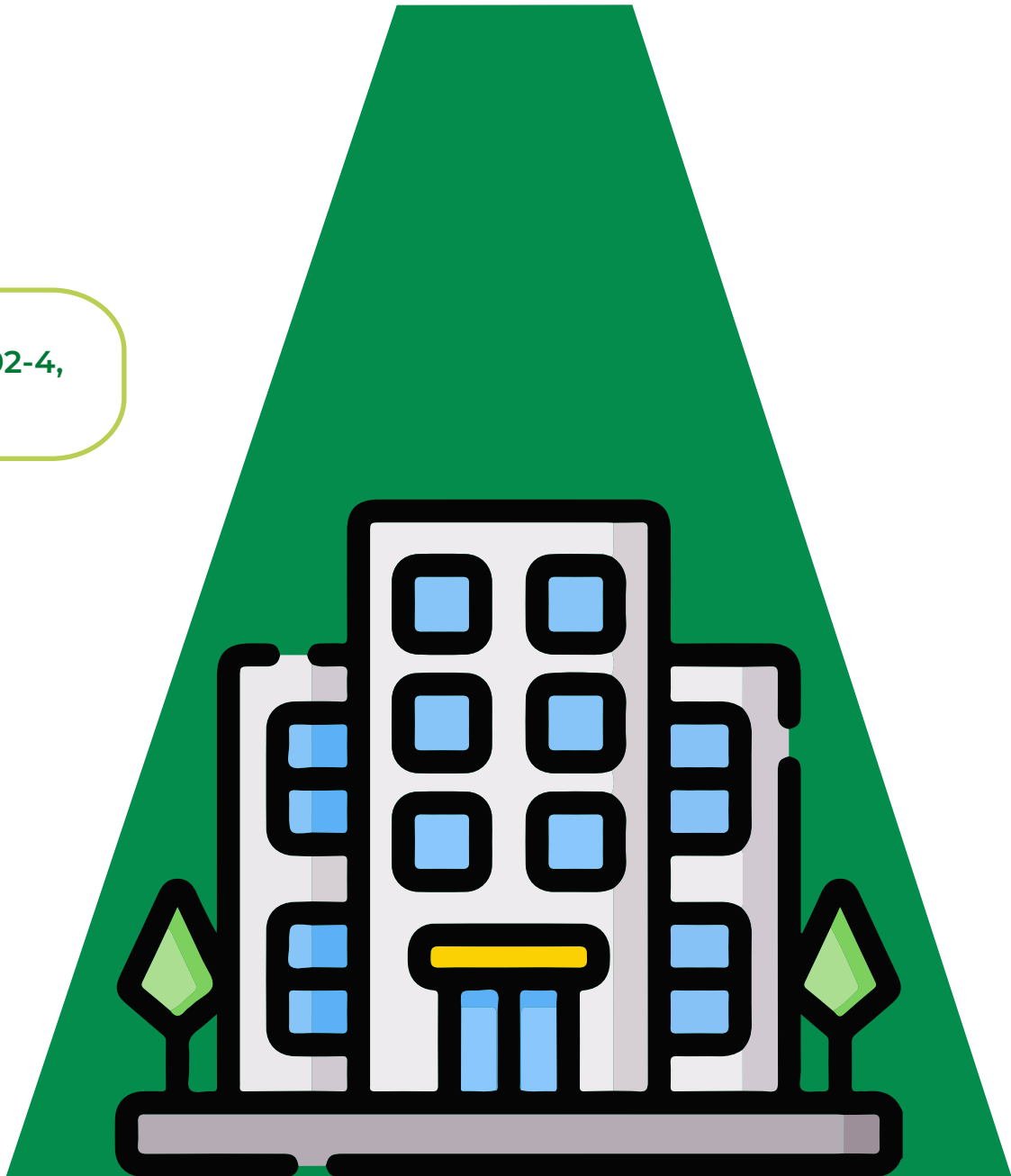
coherencia entre nuestros principios y acciones, las cuales siempre tienen la guía de nuestro experimentado Consejo de Administración, el cual está compuesto en un 33% por consejeros independientes.

*Nuestra Ética y Gobierno Corporativo son ejes transversales de actuación y control* que nos permiten adaptarnos y evolucionar de manera constante, por ello son el centro de nuestro modelo de negocio y lideran la gestión de los asuntos relevantes para nuestra sustentabilidad, los cuales se presentan en este informe, que también es un medio para reafirmar nuestra adhesión a los principios del Pacto Mundial, mostrar nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y agradecer a todos nuestros clientes, colaboradores, proveedores y aliados por hacer posible nuestros logros e impulsarnos a nuevos retos. Juntos construimos nuestro presente sustentable.

Lic. Jorge Rangel de Alba Brunel  
**Presidente del Consejo de Administración**

# PERFIL INSTITUCIONAL

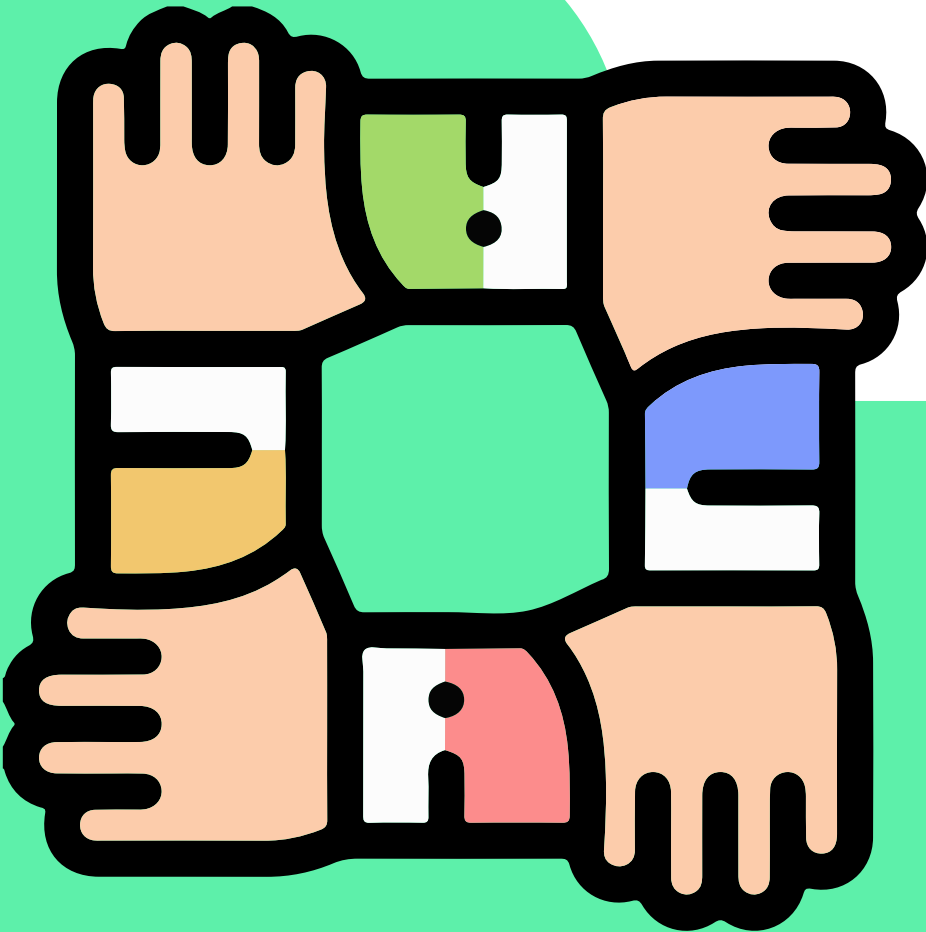
GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-7 y 102-45



<sup>1</sup> CIBANCO, S.A., Institución de Banca Múltiple. Ubicada en Av. Paseo de las Palmas No. 215, Piso 7, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, Ciudad de México. Sus principales actividades económicas comprenden, entre otras, la recepción de depósitos, la aceptación de préstamos, el otorgamiento de créditos, la operación con valores, divisas y derivados, así como la celebración de contratos de fideicomiso. Tiene al cierre de 2021 dos subsidiarias: CI Fondos, S. A. de C. V. (CIBanco posee el 99.96 % del capital social) y Finanmadrid México, S. A. de C. V. SOFOM (CIBanco posee el 99.99 % del capital social)

GRI 102-2

Somos una institución financiera de tradición y vanguardia con más de 37 años de trayectoria; ofrecemos soluciones financieras sustentables, a través de vehículos financieros integrales y versátiles que nos permiten darles más valor a nuestros clientes y a la sociedad.



Centramos nuestros procesos y principios de actuación en la calidad de la atención que brindamos a las personas y empresas nos confían su patrimonio y sus decisiones financieras, tenemos a su disposición una amplia red de sucursales, colaboradores, cajeros automáticos, variedad de medios transaccionales digitales y corresponsales cambiarios en todo el país.

Buscamos siempre estar cerca de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y aliados para crecer juntos y generar beneficios mutuos que nos permitan vivir en comunidad. Nuestro principal compromiso con todos nuestros grupos de interés en términos de sustentabilidad es la transparencia, por ello presentamos de forma voluntaria nuestro séptimo informe consecutivo de sustentabilidad.

VISIÓN

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

MISIÓN

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

VALORES

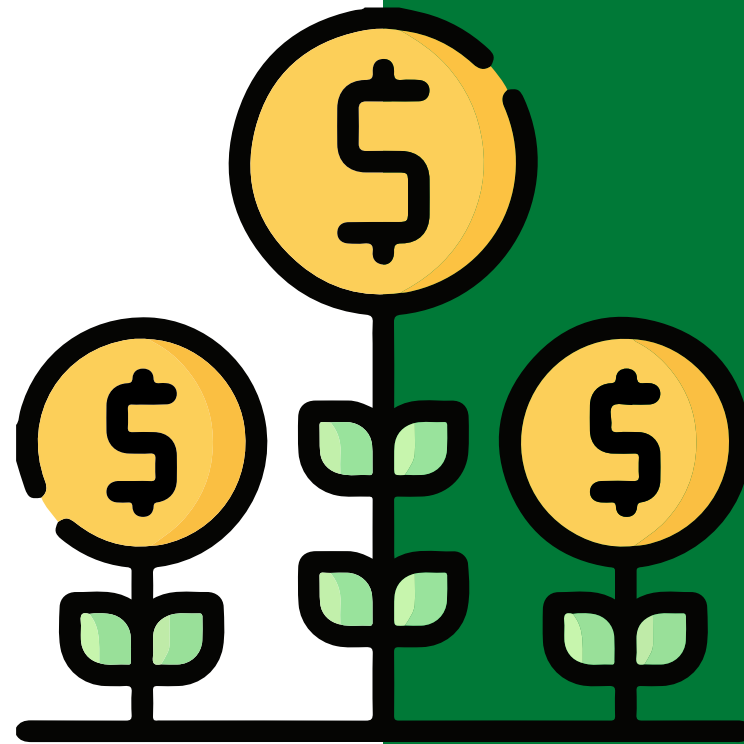
- Compromiso
- Ética
- Profesionalismo
- Servicio de excelencia
- Transparencia
- Trato justo
- Sustentabilidad

# 2021 EN CIFRAS

**33%** del Consejo de Administración es independiente.

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

**10,524** horas de formación en temas éticos y normativos de la operación.



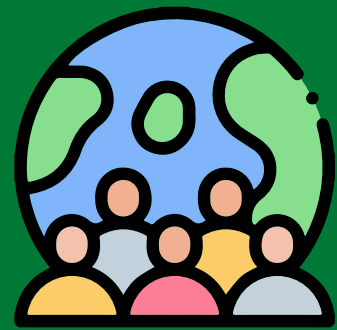
**1,966** créditos verdes equivalentes a \$496 millones de nuestra cartera total.

**\$194** millones en contribución fiscal.

**63,364** clientes 78% son personas físicas  
22% empresas.

- **220** puntos de atención al cliente (210 sucursales y 10 oficinas de promoción).
- **198** cajeros automáticos ATMs (81% propios y 18% por convenio).

# 2021 EN CIFRAS



**3,229**  
colaboradores

**\$5.1** millones invertidos  
en capacitación.

**\$2,085** millones en  
pago a proveedores.  
**99%** de nuestros proveedores  
son nacionales.

**\$1.7** millones en  
inversión social.  
**5,106** personas beneficiadas.



**48%**  
de nuestro consumo de  
energía eléctrica provino  
de fuentes renovables.

**19%**  
se redujeron nuestras  
emisiones de GEI.

**1.8 ton**  
de papel se reciclaron



**Buscamos ser un agente de cambio responsable en nuestro entorno, por ello la estructura y gestión de nuestro Gobierno Corporativo y ética instruccional deben guiar nuestro desempeño y los efectos sociales, ambientales y económicos de nuestra operación en el país. Nuestra responsabilidad se basa en los valores y principios que nos constituyen y que posicionan la sustentabilidad como eje de nuestro negocio y estructura organizacional.**

**66%**

de nuestros colaboradores evaluaron sus conocimientos y aceptaron el Código de Ética.

**99%**

es el nivel de satisfacción de nuestro clientes

**8 años**

consecutivos reportando nuestro desempeño social y ambiental de manera voluntaria.

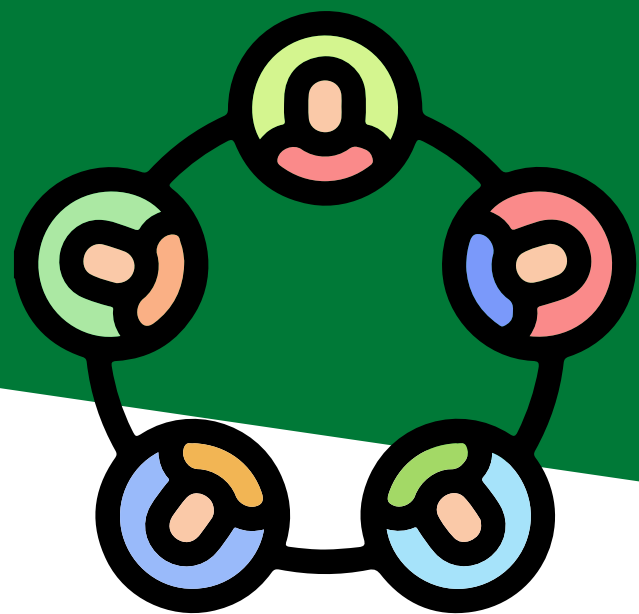
# ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO





GRI 103-2 y 103-3, 102-18,  
102-19, 102-20 y 102-22

## GOBIERNO CORPORATIVO



Nuestro gobierno está integrado por un **Consejo de Administración, compuesto por 15 consejeros**, todos con una importante trayectoria profesional. El Consejo se apoya en cinco comités, que a su vez se conforman por los consejeros y un grupo de ejecutivos invitados de todas las dependencias de nuestro banco, a fin de concentrar al personal estratégico para la **toma de decisiones y ejecución** de las acciones que se determinen como relevantes para la rentabilidad, cumplimiento y sustentabilidad de nuestra operación.



# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**GRI 102-18, 102-19, 102-20 y 102-22, 103-2, 103-3 y 405-1**



**META 16.5**

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

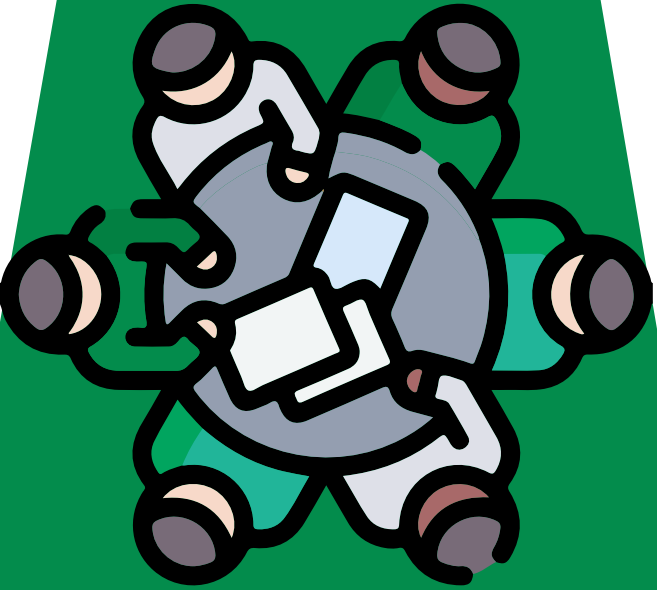
El Consejo de Administración es nuestro máximo órgano de gobierno, está encargado de orientar y vigilar la operación a fin de maximizar el valor de nuestra institución, velando en todo momento por el respeto a la normativa legal, económica y social vigente, así como por la conveniencia de los accionistas y demás grupos de interés. El Consejo es el responsable de definir la visión estratégica de la institución, así como de ejecutarla, controlarla y evaluarla por medio de sus comités. Asimismo, se encarga de:

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

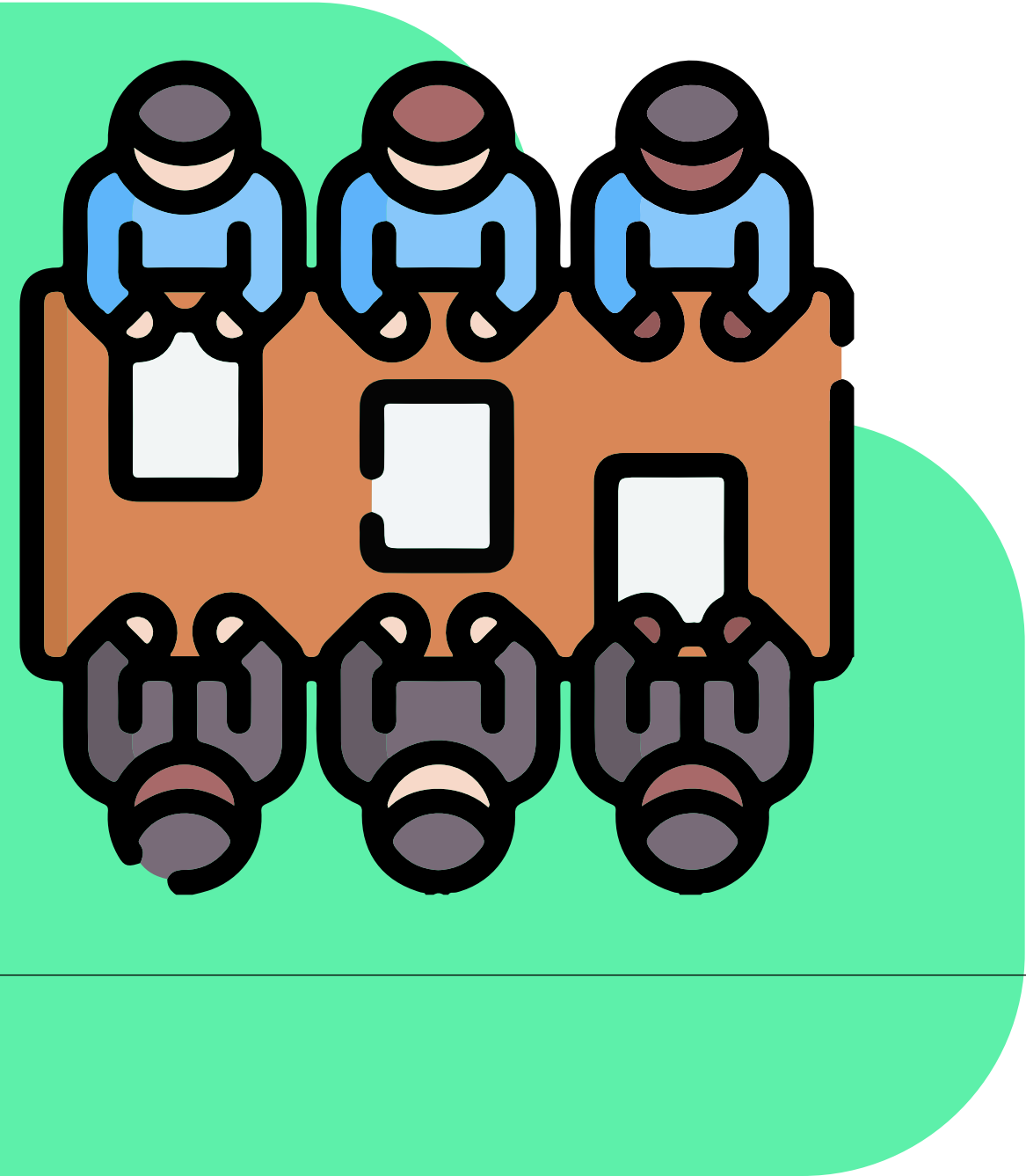
- Constituir los Comités Normativos, nombrando a los miembros principales de cada uno y supervisando su gestión en términos de la regulación vigente, así como removiendo a sus miembros en caso de considerarlo necesario.
- Desarrollar políticas y procedimientos de control que garanticen la seguridad, integridad, confidencialidad y continuidad en la celebración de las operaciones y prestación de servicios al público, mediante sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.
- Establecer políticas y mecanismos de control que aseguren, regulen y promuevan el uso adecuado y aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para la operación.
- Implementar políticas y mecanismos de control que garanticen la disponibilidad, confidencialidad y continuidad en la contratación de servicios con proveedores y corresponsales.

- Revisar y aprobar los Estados Financieros previo a su publicación, y presentarlos ante la Asamblea General de Accionistas.

El Consejo de Administración se reúne bimestralmente y en forma extraordinaria, cuando sea convocado por el presidente del Consejo o por los consejeros que representen al menos 25% del total, o por el comisario. Todas las sesiones y acuerdos se hacen constar en actas debidamente circunstanciadas y suscritas por el presidente, secretario y comisario, a través de las cuales se hace seguimiento y control de la aplicación de las recomendaciones y acciones con los respectivos comités de apoyo. En 2021 el Consejo sesionó cinco veces.



GRI 103-2 y 103-3, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23 y 405-1  
FN-IB-330a.1



El Consejo cuenta con cinco comités que facilitan la implementación, la evaluación y el control de las decisiones económicas, sociales, financieras y ambientales relevantes para el negocio; además tienen la responsabilidad de visualizar y desarrollar las estrategias para la adaptación de negocio a los cambios regulatorios, económicos y sociales que pudieran afectar su operación o rentabilidad. Durante 2021, el Consejo y sus comités mantuvieron la siguiente estructura:

59 años  
es el promedio  
de edad de los  
consejeros.

Consulta una breve semblanza  
de nuestros consejeros aquí



**PRESIDENTE CONSEJERO**

Jorge Rangel de Alba Brunel

**CONSEJEROS PROPIETARIOS**

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

**SUPLENTES**

- Mario Alberto Maciel Castro\*
- José Ignacio Reyes Retana Rangel de Alba\*

\* Podrá suplir indistintamente a cualquiera de los  
Consejeros Propietarios Independientes.

**CONSEJEROS PROPIETARIOS INDEPENDIENTES**

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

**SUPLENTE**

Eduardo Villanueva Ortiz \*

\* Podrá suplir indistintamente a cualquiera de los  
Consejeros Propietarios Independientes.

**COMISARIO**

Alejandro de Alba Mora

**SECRETARIO**

Roberto Pérez Estrada

**SUPLENTE**

Ricardo Delfín Quinzaños

**GRI 103-2 y 103-3, 102-18,  
102-19, 102-20 y 102-22**

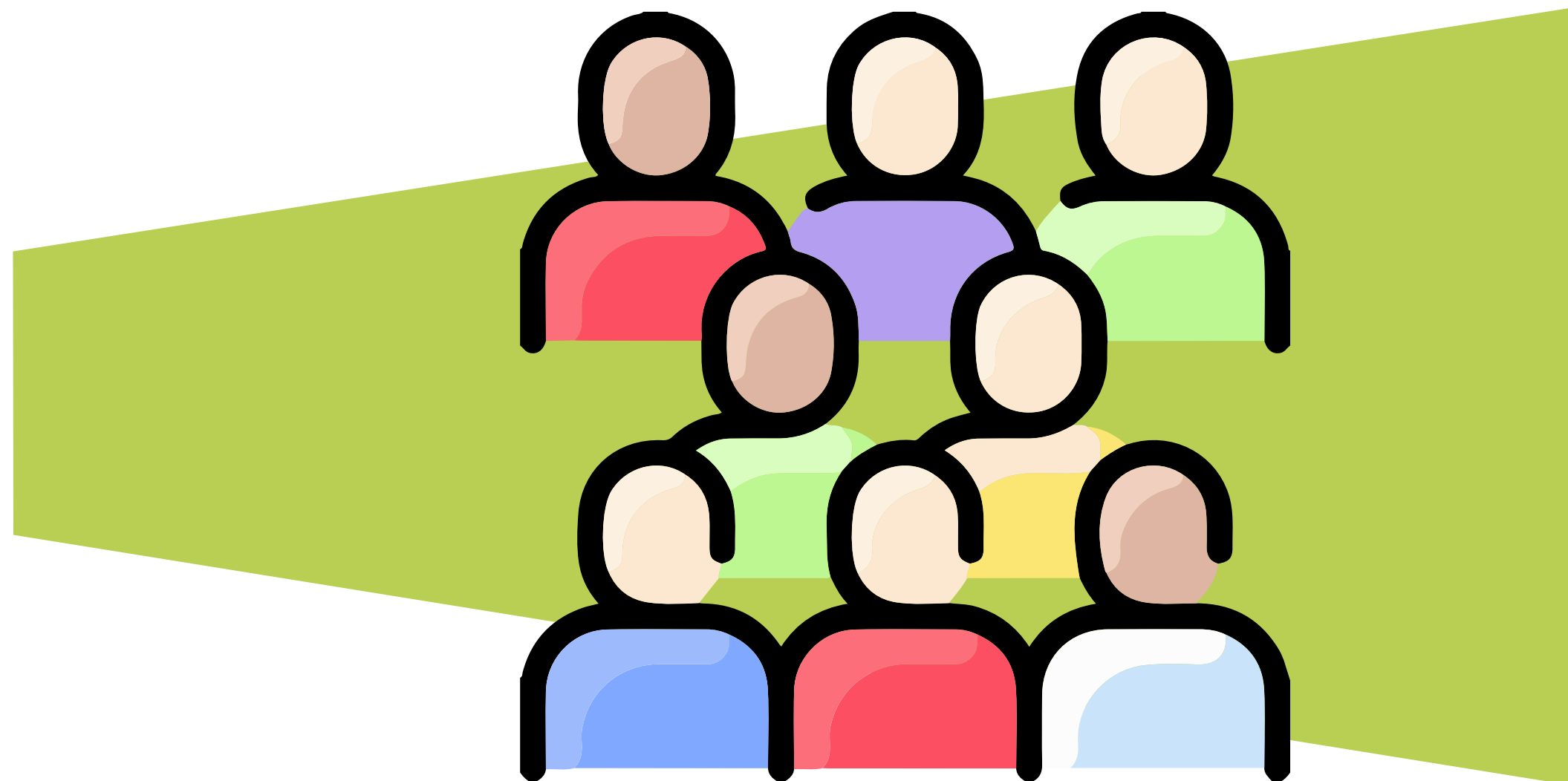
## Comités

A través de los cinco comités, el Consejo delega y gestiona las temáticas clave para la operación; la gestión e integración está normada por las autoridades competentes en el sector financiero. Tanto el Consejo como sus comités están integrados por personas con una amplia experiencia en el sector fi-

nanciero para guiar y llevar a cabo las operaciones de forma más adecuada; la experiencia del equipo directivo realiza la toma de decisiones eficiente para poder cumplir con los objetivos esperados, cumpliendo nuestro perfil de riesgo y el de nuestros clientes.

**“El banco ha presentado una adecuada reacción a choques exógenos, reflejando su capacidad y calidad en su administración, por lo que HR Ratings consideró una etiqueta superior para el rubro de Calidad de la Alta Dirección”.**

**Consulta la calificación de CIBanco por [HR Rating aquí](#).**



# 1. Comité de Auditoría

FUNCIONES:

- Apoyar al Consejo de Administración en la definición y actualización de los objetivos del Sistema de Control Interno (SCI) y los lineamientos para su implementación, así como en su verificación y evaluación.
- Revisar y vigilar que los manuales relevantes para la operación se apeguen al SCI.
- Dar seguimiento a las actividades de Auditoría interna y externa, así como de Contraloría interna, manteniendo informado al Consejo de Administración de las disposiciones acordadas.
- Supervisar que la información financiera y contable se formule de conformidad con los lineamientos y las disposiciones a que están sujetas las instituciones financieras, así como con los principios de contabilidad que le sean aplicables.

COMPOSICIÓN:

03 miembros

02 miembros son consejeros independientes (67%)

10 invitados para analizar, difundir, ejecutar y evaluar las acciones.

CONSEJEROS PROPIETARIOS INDEPENDIENTES

Fernando Javier Morales Gutiérrez  
PRESIDENTE

Christian Mario Schjetnan Garduño  
MIEMBRO

CONSEJEROS PROPIETARIOS

Norman Hagemeister Rey  
MIEMBRO

Ricardo Delfín Quinzaños  
SECRETARIO

Salvador Arroyo Rodríguez  
INVITADO

Luis Miguel Osio Barroso  
INVITADO

Director General  
INVITADO

Director Auditoría Interna  
INVITADO

Dir. Gral. Adjunto de Administración y Finanzas  
INVITADO

Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos  
INVITADO

Director Corporativo de Control Interno  
INVITADO

Director de Administración y Finanzas  
INVITADO

Director Ejecutivo Jurídico

Alejandro de Alba Mora  
INVITADO (COMISARIO SUPLENTE)

Consulta nuestros Estados Financieros auditados aquí.



## 2. Comité de Administración Integral de Riesgos

**FUNCIONES:**

- Aprueba, publica y distribuye el Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración Integral de Riesgos.
- Propone para aprobación del Consejo: objetivos, lineamientos, políticas, límites globales, la evaluación de suficiencia de capital y lo relacionado con la gestión de los diferentes tipos de riesgos.
- Revisa las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgos a que nos encontramos expuestos, así como sus eventuales modificaciones.

GRI 102-19, 102-20 y 102-22

**COMPOSICIÓN:**

- 09 miembros  
El presidente es el único miembro independiente (12%)
- 02 consejeros  
son directores ejecutivos (26%)
- 05 consejeros  
son propietarios (62%)
- 13 invitados  
para analizar, difundir, ejecutar y evaluar las acciones.

**CONSEJEROS PROPIETARIOS INDEPENDIENTES**

Pedro Enrique Alonso Angulo  
**PRESIDENTE**

**CONSEJEROS PROPIETARIOS**

Norman Hagemeister Rey  
**MIEMBRO**

Luis Miguel Osio Barroso  
**MIEMBRO SUPLENTE**

Salvador Arroyo Rodríguez  
**MIEMBRO**

Juan Carlos Pérez Aceves  
**MIEMBRO SUPLENTE**

Luis Alberto Pérez González  
**MIEMBRO SUPLENTE**

Director General  
**MIEMBRO**

Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos  
**MIEMBRO**

Dir. Admon. Integral de Riesgos  
**MIEMBRO SUPLENTE**

Dir. Análisis Económico  
**INVITADO**

Dir. Análisis Económico  
**INVITADO**

Dir. Gral. Adjunto de Administración y Finanzas  
**INVITADO**

Director de Crédito  
**INVITADO**

Director Auditoría Interna  
**INVITADO**

Director de Tesorería  
**INVITADO**

Director de Operaciones  
**INVITADO**

Director de Sistemas y Telecomunicaciones  
**INVITADO**

Director Ejecutivo Jurídico  
**INVITADO**

Director de Cambios y Coberturas  
**INVITADO**

Director de Mercado de Dinero  
**INVITADO**

Director de Derivados  
**INVITADO**

Dir. Ejecutivo de Capital Humano y Calidad  
**INVITADO**

Director Corporativo de Control Interno  
**INVITADO**

Consulta el Reporte de Gestión de Riesgos de 2021 [aquí](#)



### 3. Comité de Crédito

**FUNCIONES:**

- Asegurar que los programas y procedimientos de evaluación y otorgamiento de crédito se apeguen a la normatividad vigente y permitan tener niveles de riesgo y rentabilidad adecuados.
- Mantener el nivel de riesgo de crédito dentro de parámetros razonables para el adecuado funcionamiento.

**COMPOSICIÓN:**

**09** miembros y un secretario

**03** miembros son consejeros propietarios (34%)

**03** consejeros son directores ejecutivos (33%)

**03** consejeros son independientes (33%)

**07** invitados para analizar, difundir, ejecutar y evaluar las acciones.

GRI 102-19, 102-20 y 102-22

**CONSEJEROS PROPIETARIOS**

Norman Hagemeister Rey

**PRESIDENTE MIEMBRO**

Salvador Arroyo Rodríguez

**MIEMBRO**

Luis Miguel Osio Barroso

**MIEMBRO**

**CONSEJEROS PROPIETARIOS INDEPENDIENTES**

Juan Carlos Pérez Aceves

**MIEMBRO**

**CONSEJEROS INDEPENDIENTES**

Christian Mario Schjetnan Garduño

**MIEMBRO**

Federico Carstens Carstens

**MIEMBRO**

Dir. General, Consejero Suplente

**MIEMBRO**

Dir. Nuevos Negocios y Productos

**MIEMBRO**

Luis Miguel Osio Barroso

**MIEMBRO**

Director de Crédito

**MIEMBRO**

Director Ejecutivo Jurídico

**SECRETARIO**

Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos

**INVITADO**

Dir. Ejecutivo Promoción Cambios I

**INVITADO**

Director Ejecutivo Promoción Cambios II

**INVITADO**

Director de Banca de Empresas

**INVITADO**

Director de Financiamiento de Proyectos

**INVITADO**

Director de Banca de Empresas I

**INVITADO**



## 4. Comité de Comunicación y Control

GRI 102-19, 102-20 y 102-22



META 16.5

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

### FUNCIONES:

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

### COMPOSICIÓN:

14 miembros y un secretario

03 miembros son consejeros propietarios (21%)

11 miembros son directores ejecutivos (78%)

02 invitados para analizar, difundir, ejecutar y evaluar las acciones.

### CONSEJEROS PROPIETARIOS

Norman Hagemeister Rey

**PRESIDENTE DEL COMITÉ**

Luis Miguel Osio Barroso

**MIEMBRO**

Salvador Arroyo Rodríguez

**MIEMBRO**

Jorge González Ramírez

**SUPLENTE**

Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos

**MIEMBRO**

Dir. Administración Integral de Riesgos

**SUPLENTE**

Director General

**MIEMBRO**

Director Corporativo de Control Interno

**MIEMBRO**

Subdirector de Mesa de Control

**SUPLENTE**

Director de Operaciones

**MIEMBRO**

Subdirector Operaciones Nacionales

**SUPLENTE**

Director Ejecutivo Jurídico

**MIEMBRO**

Subdirector Jurídico

**SUPLENTE**

Director Promoción

**MIEMBRO**

Director Ejecutivo Promoción Cambios I

**MIEMBRO**

Oficial de Cumplimiento

**SECRETARIO**

Subdirector de Cumplimiento PLD

**MIEMBRO**

Director Nuevos Negocios y Productos

**MIEMBRO**

Director Ejecutivo Promoción Cambios II

**MIEMBRO**

Director Ejecutivo Banca Comercial

**MIEMBRO**

Subdirector Regional Metropolitana

**SUPLENTE**

Director Auditoría Interna

**INVITADO**

Subdirector Auditoría

**INVITADO**



# 5. Comité de Remuneraciones

**FUNCIONES:**

- Definir las operaciones y al personal que será sujeto al SISREM (Sistema de Remuneraciones), considerando las operaciones que generen algún tipo de riesgo discrecional.
- Ejercer un juicio independiente y evaluar trimestralmente los aspectos relacionados con el SISREM.

**COMPOSICIÓN:**

- 06** miembros y un secretario  
El Presidente es el único miembro independiente (12%)
- 01** miembro es consejero propietario (17%)
- 01** miembro es consejero independiente (17%)
- 04** miembros son directores ejecutivos (66%)

GRI 102-19, 102-20 y 102-22

**CONSEJEROS PROPIETARIOS INDEPENDIENTES**

Christian Mario Schjetnan Garduño  
**PRESIDENTE**

**CONSEJEROS PROPIETARIOS**

Salvador Arroyo Rodríguez  
**MIEMBRO**

Director General

**MIEMBRO**

Dir. Ejec. Capital Humano y Calidad

**SECRETARIO**

Director Corporativo de Cumplimiento y Riesgos

**MIEMBRO**

Dir. Gral. Adjunto de Administración y Finanzas

**MIEMBRO**

Dir. Auditoría Interna  
**MIEMBRO SIN DERECHO A VOTO**

Consulta más información sobre nuestro Sistema de Remuneraciones [aquí](#).



# GOBIERNO DE LA SUSTENTABILIDAD

La sustentabilidad es nuestra forma de hacer negocio, un negocio dinámico, capaz de adaptarse a las necesidades de sus grupos de interés. En respuesta a la cambiante realidad del negocio, a las personas y empresas a las que servimos, en 2021, actualizamos nuestra materialidad y con ello nuestra estrategia de sustentabilidad, con la finalidad de dirigir acciones y programas a las temáticas que generen mayor valor y confianza a grupos de interés y el negocio.

Nuestra forma sustentable de hacer negocios se expresa en nuestro modelo de negocio, el cual se lidera desde el área de Sustentabilidad, pero se ejecuta desde todos los puestos y áreas del negocio. El área de Sustentabilidad reporta de forma directa a la Presidencia Ejecutiva y se apoya en un comité externo. Nuestro desempeño en términos de sustentabilidad se monitorea y evalúa con indicadores alineados a nuestra materialidad, y se reportan en un informe anual, el cual utiliza los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), y que también es verificado por un externo independiente. Por siete años consecutivos hemos usado el GRI para reportar nuestro desempeño, y por primera vez utilizamos la SASB a fin de reforzar la trazabilidad y transparencia de la información que contiene este informe que representa nuestros principales logros y oportunidades durante 2021.

Nuestro modelo de negocio basa la construcción de su presente en los tres ámbitos claves de la sustentabilidad (Económico, Social y Ambiental), siendo nuestro gobierno y ética corporativa los principales ejes transversales de actuación y control. Por cada ámbito de la sustentabilidad se definen objetivos estratégicos que permiten la gestión de los asuntos materiales para la operación y relevantes para los grupos de interés, los cuales también son clasificados según el impacto que dichos asuntos tienen sobre ellos.

Nuestro modelo de negocio es la representación gráfica de cómo y para quiénes construimos un presente más resiliente, consciente, seguro y positivo; para así contribuir a que nuestras familias, comunidades y nuestro país desarrollen su máximo potencial.

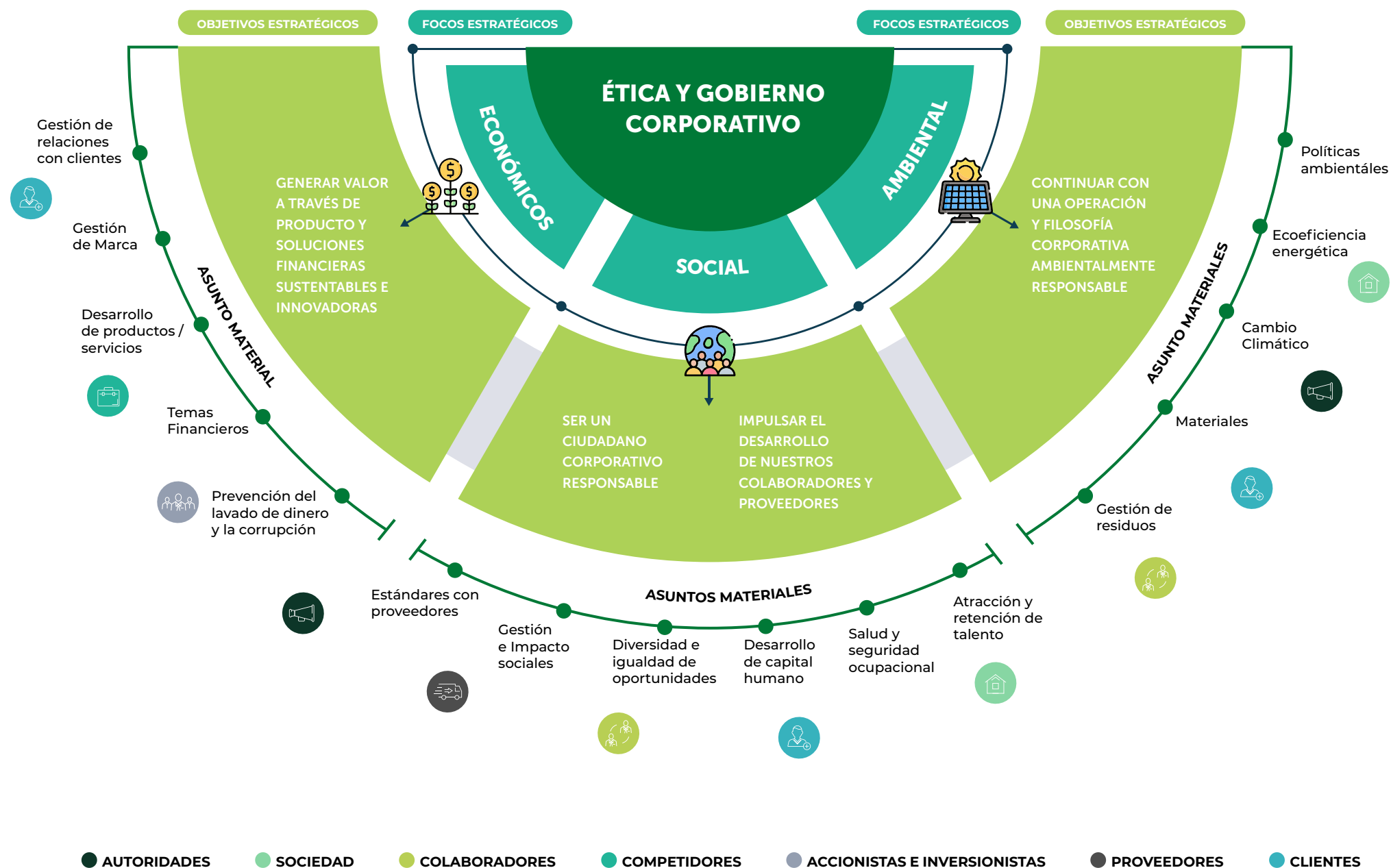


## GRI 103-2 y 103-3



### META 12.6

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



# COMITÉ EXTERNO DE SUSTENTABILIDAD

Es un órgano de asesoría independiente a la operación del banco que fortalece el sistema interno de gestión para la sustentabilidad del negocio y contribuye al cumplimiento oportuno de metas institucionales. Este comité colabora y reporta a la Dirección de Sustentabilidad y esta a su vez depende de la Presidencia Ejecutiva. El objetivo del comité es fomentar la mejora continua en el desarrollo de servicios financieros verdes.

- Fomentar el uso de mecanismos para establecer un diagnóstico integral y tomar decisiones orientadas a mejorar la organización y funcionamiento de los servicios y productos.
- Realizar análisis de vulnerabilidades en la operación verde del banco.

## MIEMBROS DEL COMITÉ

Julio Emilio Madrazo García  
**PRESIDENTE DEL COMITÉ**

María Isabel Studer Noguez

Gustavo Alanís Ortega

Françoise Lavertu

Rodrigo Villar Esquivel

## FUNCIONES DEL COMITÉ:

- Coadyuvar a la mejora de la calidad en los servicios que se ofrecen a los usuarios.
- Definir las estrategias necesarias para resolver oportunidades identificadas.
- Establecer acciones necesarias para impulsar la estrategia de financiamiento y productos verdes.
- Promover la evaluación e impacto de acciones sustentables del banco.

**GRI 102-40**

**El Comité sesionó dos veces en 2021 y las principales temáticas de trabajo fueron: análisis del contexto global y mexicano frente a la COP 2030, el impacto de cambios regulatorios en la industria eléctrica, reportes de actividades internas de sustentabilidad desde las áreas de Recursos Humanos y Comunicación, estatus de productos verdes y avances de PPA, entre otros temas.**



# ÉTICA CORPORATIVA

**Nuestros principios éticos se encuentran enmarcados en nuestro Código de Ética y Conducta, expuesto y presentado a toda la organización a través de un programa de capacitación. Este documento es aceptado por colaboradores y directivos para mantener el cumplimiento y la ética de la operación acorde con la regulación externa y cultura corporativa interna.**



## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Es nuestro principal marco de actuación y busca brindar certidumbre a nuestros grupos de interés sobre el actuar institucional e individual de colaboradores. El Código se respalda y se hace parte de nuestro día a día por medio de diversos procesos de promoción, vigilancia, capacitaciones y certificaciones que promueven que todos los valores y principios corporativos sean el principal eje rector del actuar de cada colaborador. Los principios rectores que expone nuestro Código son:

- Cumplimiento de la regulación aplicable
- Competencia justa
- Prácticas de venta
- Cero tolerancia al fraude
- Intolerancia de prácticas corruptas
- Confidencialidad de la información
- Información privilegiada

- Escritorios limpios
- Conflictos de interés
- Preservación de la reputación y del nombre de la empresa
- Prevención de lavado de dinero
- Estándares de conducta en el lugar de trabajo
- Política de disciplina y sanciones

**GRI 103-2, 103-3, 102-16 y 102-17**

GRI 103-2, 103-3, 102-16,  
102-17, 102-42, 102-43



**66%** de nuestros  
colaboradores  
hicieron su examen de conocimientos  
sobre el Código de Ética y Conducta

Por medio de mecanismos internos y externos para el asesoramiento y/o denuncia en pro de la conducta ética hacemos énfasis en la correcta aplicación y vivencia de nuestro Código. A nivel interno contamos con el Buzón Anónimo, gestionado por el área de Control Interno y el área de Recursos Humanos, al cual se puede acceder en su portal (INTRANET). Su objetivo es brindar a nuestros empleados un medio anónimo de asesoría y reportar las operaciones que, a su juicio, pudieran considerarse como inusuales o preocupantes.

Este Código también marca los principios de interacción y relación con los diferentes grupos de interés y, por medio de un curso de inducción, nuestro personal de nuevo ingreso es capacitado sobre el Código antes mencionado y los diferentes procesos internos, para garantizar que tanto los valo-

res como los estándares legales y éticos de nuestra organización se difundan y mantengan en cada proceso.

A este proceso introductorio se le suma uno de evaluación anual de carácter normativo, el cual comienza con el envío del Código actualizado a los colaboradores, y días después un cuestionario que debe aprobarse para certificar los conocimientos sobre el mismo. El 66% de nuestros colaboradores hicieron su examen de conocimientos sobre el Código de Ética y Conducta en 2021.

Nuestro Código de Ética y Conducta es un marco general de actuación que debe adaptarse a la naturaleza cambiante de nuestro entorno; por ello, buscamos robustecer su contenido para mantenerlo vigente, integrando temas relacionados con la situación general del mercado y del país. En 2020 nuestro Código tuvo una actualización para respaldar el derecho de clientes y usuarios con Covid-19, o sintomatología, a ser atendidos en sucursales, en 2021 las actualizaciones corresponden a la inclusión o actualización de algunos conceptos o incisos relacionados a: fraude, preservación de

la reputación, conducta en el lugar de trabajo, política disciplinaria y sanciones, marco normativo y conflicto de interés, entre otros temas. Estas actualizaciones son aprobadas en última instancia por el Consejo de Administración, y comunicadas a los colaboradores por medios institucionales.

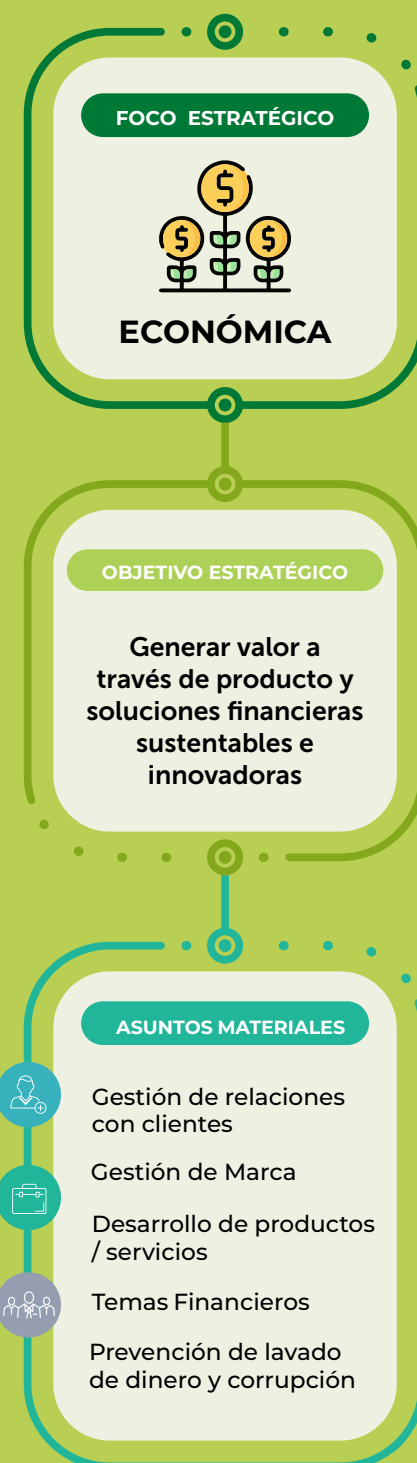
Además de los medios de denuncia (buzón anónimo), las actualizaciones constantes a nuestro Código y la certificación anual de conocimientos, contamos con otra herramienta que permite permear una cultura de ética interna: la Política de Disciplina y Sanciones, en la cual se definen los lineamientos que permiten reforzar la disciplina cuando se identifique alguna falta de adhesión al Código y a las regulaciones y normatividad aplicables a nuestra operación. A través de estos lineamientos se podrá:

- i. Identificar conductas que muestran violaciones éticas a las disposiciones aplicables.
- ii. Determinar la sanción adecuada a la falta de conducta.
- iii. Integrar un expediente para los miembros del Comité de Riesgos.





Los retos económicos, sociales y ambientales actuales nos obligan a repensar nuestra visión de negocio a futuro, pero sobre todo a actuar de forma disruptiva para transformar nuestro presente.



4%

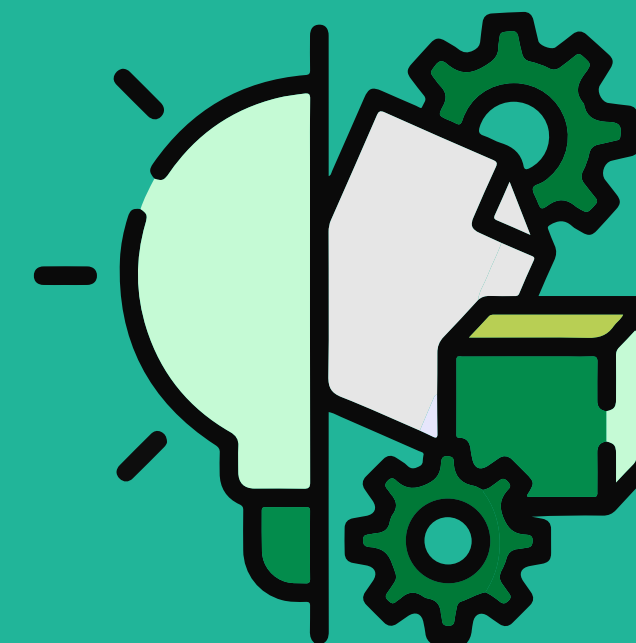
de nuestra cartera de productos ayuda a reducir la generación de emisiones.

**CiCash Viáticos**, nuestro nuevo producto, es capaz de adaptarse y controlar los viáticos en cinco viáticos en cinco diferentes monedas.

5%

de incremento en nuestro Valor Económico Generado.

# ESTRATEGIA ECONÓMICA





# GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE

GRI 102-6, 102-17  
FN-CB-510a.2



Nuestros clientes son el centro de nuestra actividad diaria, y todos nuestros procesos, productos y servicios tienen la finalidad de establecer relaciones duraderas con ellos, basadas en la recíproca aportación de valor y en la mutua confianza. Nuestras 220 sucursales con más de 3,000 colaboradores dispuestos para la atención personalizada, además de múltiples medios de atención telefónica y digital, nos permiten estar en contacto directo y así brindar una atención cercana para nuestros 63,364 clientes. Esa atención es nuestro principal diferenciador.

Los principios que determinan las conductas y los procedimientos frente a nuestros clientes están respaldados en nuestros Código de Ética y Conducta, sin embargo según las especificaciones de cada negocio (fiduciario, banca comercial, etc.) hay lineamientos adicionales, pero al mismo tiempo todos comparten el principio básico de ofrecer un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose en todo momento a las disposiciones regulatorias y normatividad interna, y por supuesto a las leyes aplicables a la operación bancaria y bursátil, por ejemplo el Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil Mexicana.

Considerando que algunos de los elementos en los que se sustenta la confianza de nuestros clientes lo constituye la apropiada salvaguarda de su información y datos personales, hemos adoptado procedimientos y controles internos para garantizar la se-

guridad y confidencialidad del acceso a sus sistemas informáticos y archivos físicos. Para más información puede consultarse el apartado de Ciberseguridad.

Otro elemento importante es la escucha, por ello es clave tener sistemas para la atención de quejas, reclamos y sugerencias, y que estas sean atendidas o resueltas de forma oportuna; este elemento no solo es un requerimiento legal, sino también es un respaldo para el cliente, e internamente nos permite identificar oportunidades que incentiven la mejora continua de nuestros procesos, servicios y productos. Para este fin contamos con la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones (UNE).

La UNE tiene la responsabilidad de definir y ejecutar los procesos de recepción, registro, seguimiento y contestación, en tiempo y forma, de las aclaraciones y reclamaciones de los clientes relacionadas con la operación de cambios, así como las recibidas a través de los oficios de las autoridades, ta-

les como la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) o cualquier otra autoridad competente. Contamos con diversos medios de atención, entre los cuales se encuentran:

- Línea telefónica de la Unidad Especializada: **55 1103 1220** y el **01 800 25 24 226**, información publicada en sucursales y página web.
- Fax **55 51 40 68 68 ext. 1102**
- Atención presencial con los **representantes estatales de la UNE** y a nivel nacional a través de **nuestra red de sucursales**.
- Sistema de Gestión electrónica **SIGE de la Condusef**.
- **Oficio recibido** de alguna autoridad competente.
- Correo electrónico **atencionacientes@cibanco.com**



**GRI 103-2, 103-3, 102-6, 102-17  
FN-CB-510a.2**

Este último medio se comparte con el área de Calidad, que en específico atiende los reportes que no están relacionados con la actividad cambiaria, y si se llega a presentar alguno por ese medio, el área los remite a la UNE después de acercarse al cliente y validar su solicitud. En 2021, a través de la UNE se atendieron 51 solicitudes de clientes, 71 por medio del portal de la Condusef y 3,297 solicitudes por medios de correo de atención a clientes; 72% de estas solicitudes son de servicios y solo 14% fueron quejas.

El área de Calidad, además de resolver estas solicitudes, también realiza una encuesta para medir el nivel de satisfacción de los clientes. En 2021 el porcentaje de satisfacción alcanzó 99% y las temáticas evaluadas fueron: profesionalismo, tiempo de respuesta, trato amable, conocimiento del producto y facilidad del proceso. Esta encuesta es un indicador importante de esa confianza que buscamos generar entre nuestros clientes. Las temáticas más recurrentes de las solicitudes atendidas por el área de Calidad fueron las siguientes:

**CIAUTOMOTRIZ**

Con una representación del **31%** del total de casos que ingresaron a Calidad y un aumento del **7%** de casos recibidos respecto al año 2020.

**CONSULTAS E INFORMES**

Con una representación del **24%** del total de casos que ingresaron a Calidad y un aumento del **10%** de casos recibidos respecto al año 2020.

**FINANMADRID**

Con una representación del **13%** del total de casos que ingresaron a Calidad y una reducción del **13%** de casos recibidos respecto al año 2020.

**CICASH MULTICURRENCY**

Con una representación del **13%** del total de casos que ingresaron a Calidad y una reducción del **3%** de casos recibidos respecto al año 2020.

# DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

GRI 102-6, 103-2, 103-3

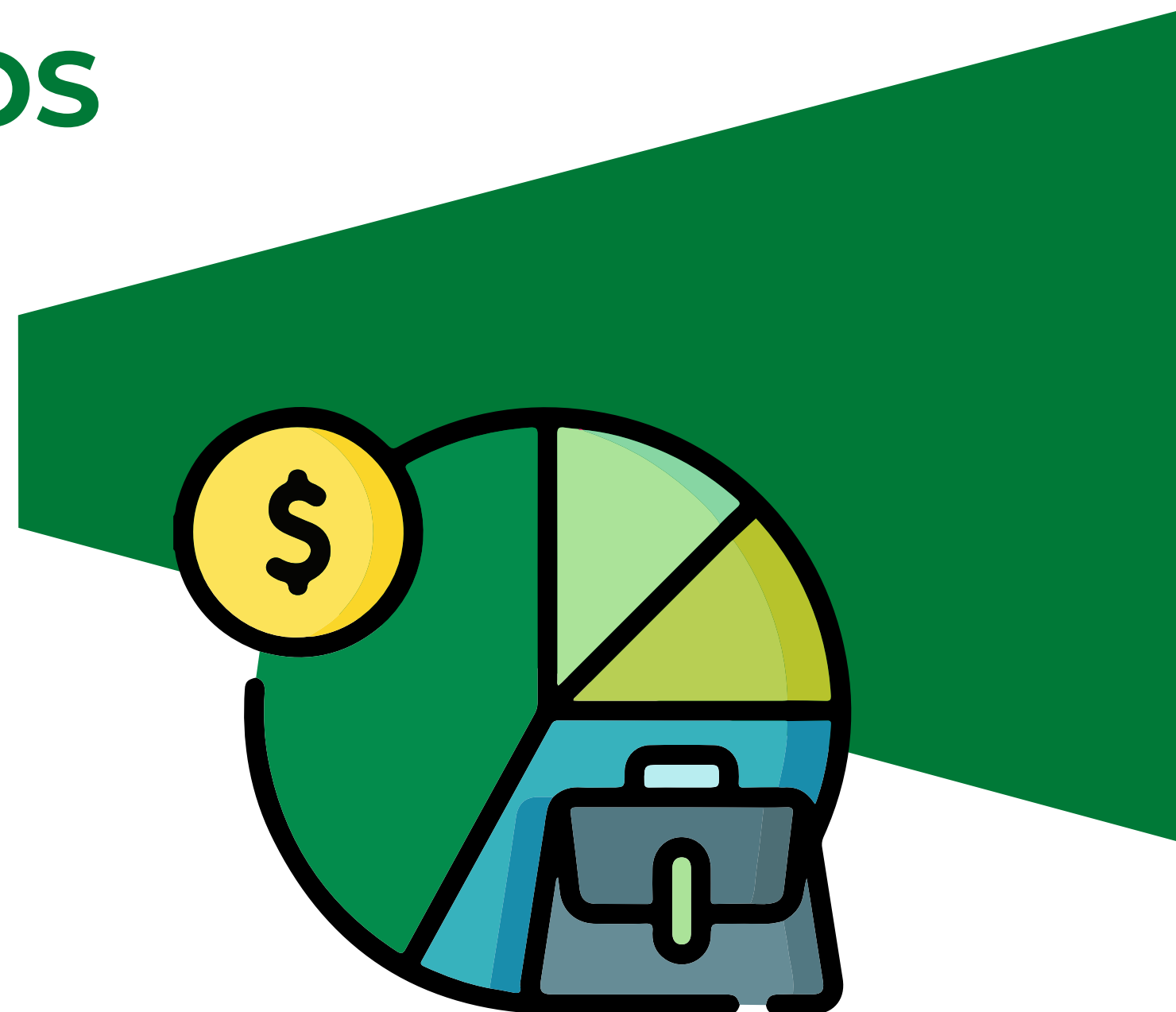
Somos un intermediario financiero flexible, capaz de adaptarse a las coyunturas comerciales y sectoriales; nuestra trayectoria comienza 37 años atrás en el sector cambiario, y en 2008 creció al sector bancario y fiduciario. Gracias a la experiencia acumulada en el control y conocimiento de nichos de mercado específicos, y a nuestra capacidad de desarrollar de forma paulatina negocios complementarios que puedan satisfacer las necesidades del público, del mercado y de los propios segmentos en los que participamos, de la mano de nuestros vehículos o aliados financieros.

Además, tenemos una clara orientación al cliente y el compromiso por hacer de los servicios financieros una herramienta importante para que estos actúen con mayor responsabilidad en torno al cuidado y la conservación de su patrimonio, pero también del medio ambiente con el que interactúan, esto es fundamental y se ha traducido en la obtención de un perfil de clientes con mucho menor riesgo y mayor compromiso para hacer frente a sus obligaciones financieras y ambientales, al igual que nosotros.

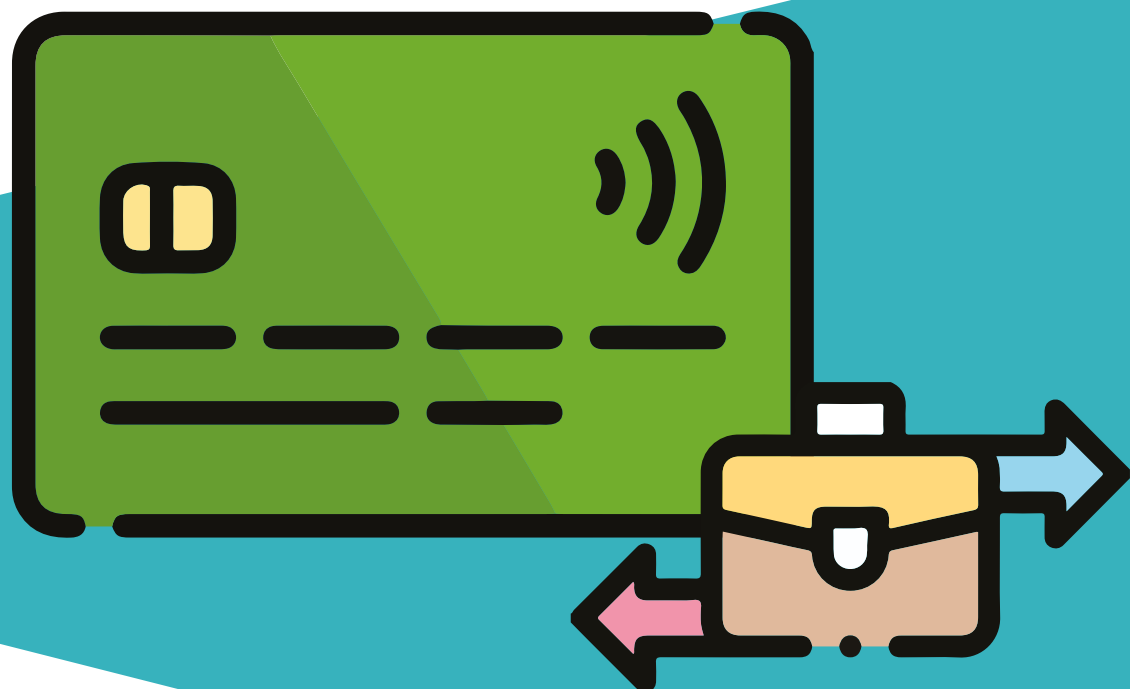
Otra característica crucial de nuestra estrategia de negocio y desempeño económico es la diversificación de nuestro portafolio de productos apalancados con alianzas y sinergias con un grupo multidisciplinario de vehículos financieros, lo que amplía el nivel de alcance de nuestros productos, servicios y filosofía corporativa.

Contamos con la confianza de 63,364 clientes<sup>2</sup>, de los cuales 78% son personas físicas y 22% son empresas. A nivel nacional, CIBanco está presente con 220 puntos de atención física (210 sucursales y 10 oficinas de promoción) en ciudades y centros turísticos relevantes. Además, tenemos 198 cajeros automáticos ATMs, de los cuales 81% son propios y 18% los hemos establecido en alianza con terceros, también contamos con 49,429 TPV y 31 Corresponsales Cambiarios ubicados en un 87% en el suroccidente del país en comercios y hoteles, principalmente.

<sup>2</sup> Corresponde a los clientes con registro de operaciones durante 2021.



GRI 102-6, 103-2, 103-3



El perfil de nuestros clientes en cuanto a su ubicación, ya sean personas físicas o morales, no se ha modificado recientemente, pues continúa concentrado en las principales ciudades en términos demográficos. La demanda de servicios cambiarios de mayoreo, de financiamiento empresarial y de configuración de fideicomisos sofisticados se congrega de forma preponderante en las principales ciudades comerciales y turísticas del país. Mientras que la Banca Comercial está enfocada en personas de los segmentos A-B, los convenios gubernamentales buscan financiar al segmento D.

Los productos o servicios financieros ofertados por CIBanco, nuevos o ya establecidos, cumplen con las disposiciones legales sobre publicidad, promoción, venta y etiquetado que dicta la Condusef u otros organismos normativos, gracias a la vigilancia y revisión de dichas disposiciones del Comité de Comunicación y Control.

El 2021 creamos un nuevo producto: Tarjeta Virtual CIBank Viático, dirigida a empresas que desean administrar y controlar los recursos destinados a gastos en viáticos de sus socios o empleados para viajes al extranjero, con los beneficios de la tarjeta CIBank Multicurrency Clásica, que permite comprar y pagar en 5 diferentes monedas (dólar americano, euro, libra esterlina, yen japonés y dólar canadiense). Funciona como una cuenta con tarjeta virtual de “prepago”, con cargas y descargas de saldo que no requiere saldos mínimos. Entre los beneficios de este producto están:

- **Control en la dispersión:** la persona moral define cuánto y cuándo depositar, sin depender de horarios bancarios.
- **Seguridad al socio o empleado:** evita que el socio o empleado cargue con efectivo, dándole más seguridad en las operaciones que realice.
- **Gestión electrónica:** administra de manera integral los gastos de viaje y control de gastos con estado individual de movimientos en formato electrónico.
- **Reportes en tiempo real:** sistema en línea las 24 horas con reporte de actividades en tiempo real.
- **Aplicación móvil:** con la que el socio o empleado conoce sus movimientos y saldo en tiempo real.
- **Control para bloqueo y desbloqueo** por parte del socio o empleado desde la app móvil o portal del cliente.
- **VISA:** la tarjeta CIBank Multicurrency Clásica tiene aceptación internacional en los miles de establecimientos VISA (cafeterías, restaurantes, transportes, taxis, hoteles, etc.).

# Accesibilidad

Parte importante del desarrollo de productos y servicios financieros es la infraestructura digital que permita a clientes y usuarios del sistema financiero en general acceder a la oferta. La transformación digital de la banca es un aspecto estratégico en el sector financiero y un diferencial que da competitividad, especialmente en estos tiempos de contingencias que nos obligan a limitar el contacto físico, pero también a ampliar el alcance de nuestros medios electrónicos para nunca perder contacto.



Total de transacciones en 2021: 10,855,999

	Medio	Alcance 2021	Total de transacciones 2020	Var. % 2021/ 2020
Medios digitales	CINet	51,794 clientes activos	1,236,981	0.1%
	CIMóvil	12,871 clientes activos	3,638,627	32%
Medios tradicionales	Cajero automático	162 ATMs propios	1,037,796	4%
		35 ATMs por convenio <sup>3</sup> :		
		-Red Blu: 32	3,829,786	-15%
		-Cardtronics: 3		
	Sucursal bancaria	-Saque y Pague: 1		
		220 sucursales	1,112,809	3%

El total de nuestras transacciones incrementó 2%, es decir que pasamos de 10,591,924 transacciones en 2020 a 10,855,999 en 2021. De igual forma aumentó el uso de los medios digitales —CINet y CIMóvil— versus los tradicionales, que son cajeros y sucursales bancarias. Desde 2020 comenzaron a operar nuestras Terminales Punto de Venta (TPV), que este año gene-

raron cerca de siete millones de transacciones con 49,429 terminales activas; además en el negocio de divisas los correspondientes cambiarios son una excelente alternativa para acercar nuestro servicio a clientes y usuarios, por ello en 2021 operaron 31 de estos puntos de cambio, cuyo importe operado ascendió a los USD\$16 millones de dólares.

<sup>3</sup> En octubre de 2021 algunos contratos con cajeros por convenio concluyeron, sin embargo hasta esta fecha se tenían a disposición de los clientes 390 ATMs por convenio: RED BLU 382 y CASHOLA: 8



# PRODUCTOS VERDES

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

Productos como CIPanel Solar y CIAuto Verde impactan en la reducción de emisiones e impulsan el consumo responsable de recursos. Utilizar tarjetas biodegradables y ofrecer cuentas sustentables que otorgan beneficios tanto a clientes como a nuestro entorno nos permite privilegiar y promover la sustentabilidad como eje de negocio.

Al cierre de 2021, la cartera de crédito total del CIBanco llegó a \$13,512 millones, de los cuales 4% fue una cartera verde, es decir que \$496 millones fueron créditos verdes (CIAuto Verde y CIPanel Solar) que generan beneficios directos e indirectos al medio ambiente.



**3.7% / \$468 millones**  
Cartera verde





### META 11.6

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



## CIAuto Verde

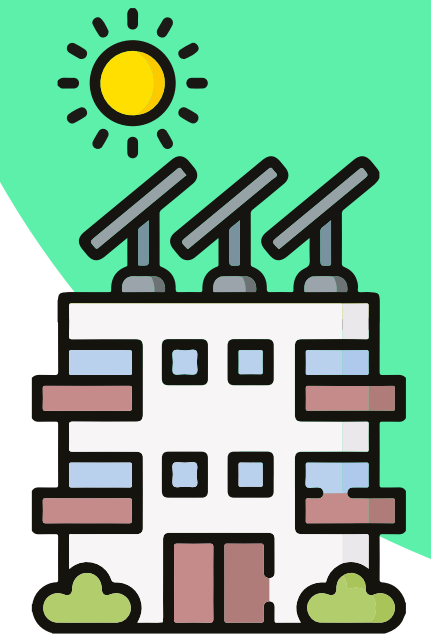
Es un crédito que privilegia con tasas preferenciales el uso de automóviles de bajas emisiones. Un automóvil es considerado de bajas emisiones cuando no supera los 180 gr de CO<sub>2</sub>/km. CIBanco otorga estos créditos a las personas que opten por un coche cuyo promedio de emisiones sea 153 gr de CO<sub>2</sub>/km o menos.

En 2021 se otorgaron 1,592 créditos CIAuto Verde para personas físicas, que integran un total de 11,472 créditos al cierre de 2021. La cartera de crédito de CIAuto Verde cerró el 2021 con un valor de \$420,679,110, lo cual representó 3% de la cartera total del banco.

## CIPanel Solar

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

En 2021 se otorgaron 357 créditos CIPanel Solar para personas físicas, lo que integra un total de 2,449 créditos al cierre de 2021. Mientras que para personas morales se otorgaron 17 créditos, para un total de 34 desde 2019, año en el cual se habilitó esta modalidad del crédito.



### META 7.2

Aumentar la proporción de energía renovable.



Las tarjetas de nuestros clientes están elaboradas con BioPVC, es decir, un tipo de PVC 100% oxobiodegradable, que después de cumplir su ciclo operativo permite que la tarjeta tenga una degradación más amigable; y nuestra Cuenta Sustentable ofrece beneficios en inversiones para quienes renuncian a imprimir sus estados de cuenta y aceptan recibirlos solo de forma digital.



Unimos esfuerzos con el Banco de Desarrollo Alemán GIZ y PWC para el desarrollo de un estudio sectorial sobre el panorama del mercado de energías solar en México y desde nuestras experiencias aportar en la identificación de retos y oportunidades para el desarrollo de productos crediticios especializados para proyectos de energía solar térmica. Este estudio es público y de provecho para todo el sector.

# GESTIÓN DE MARCA

La percepción de nuestra marca, servicios, productos e institución en general es el intangible de mayor valor para la operación. Su gestión, promoción y control es responsabilidad de todos al interior de nuestra organización. El riesgo reputacional es un indicador dentro de la administración integral de riesgos y la gestión de marca que está directamente ligada a este riesgo, y tiene un responsable directo en la estructura organizacional: la Dirección de Comunicación.

Desde la Dirección de Comunicación se han gestionado iniciativas para robustecer las iniciativas de marketing y comunicación con grupos de interés, a fin de fortalecer el posicionamiento institucional y acercarnos más a ese presente sustentable que buscamos. Las acciones más representativas del año para la gestión de marca se abocaron a la apertura y renovación de medios de comunicación con el cliente; iniciativas tradicionales como las de patrocinios y el uso de medios de comunicación masiva para publicidad se suspendieron hasta definir una nueva estrategia; entre las acciones más representativas, destacan::

GRI 103-2, 103-3

## VCards

Se dejaron de imprimir **98,100** tarjetas de presentación evitando:

La tala de **01** árbol  
Y gasto de **5,800** litros de agua

## Informe de Sustentabilidad

Edición **100%** digital

Ahorrando **120** kilogramos de papel  
**34,000** litros de agua

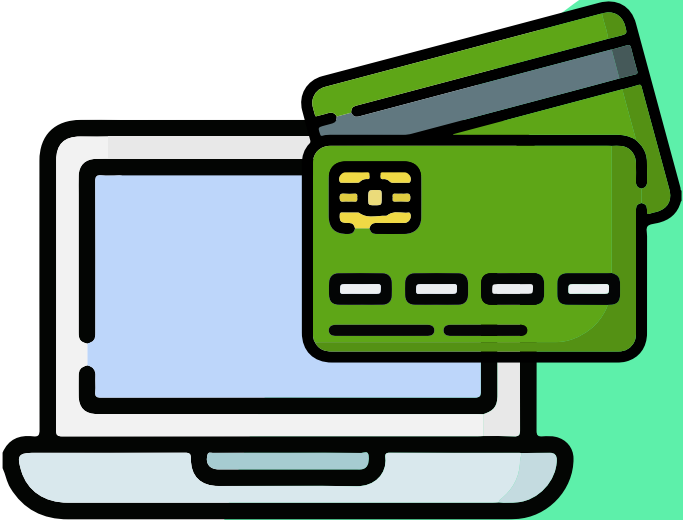
## Card Carrier

Rediseño de imagen que corresponde a las nuevas tendencias de comunicación. Evitando la impresión de manuales incorporando el uso de QR's y mensajes clave.

Ahorrando **850** kilogramos de papel  
**237,000** litros de agua

## Geolocalización Google Maps

Actualización, alta y baja de sucursales.



## Innovación Tecnológica

Se dejaron de imprimir **312,000** folletos y **35,000** posters a lo largo de 2021, fueron sustituidos por nuevos materiales y herramientas de comunicación que permitirán promocionar productos y servicios en los diversos puntos de atención al cliente.

### PANTALLAS

Desarrollo de material audiovisual para la promoción de productos y servicios del banco.

### TÓTEMOS Y STANDS

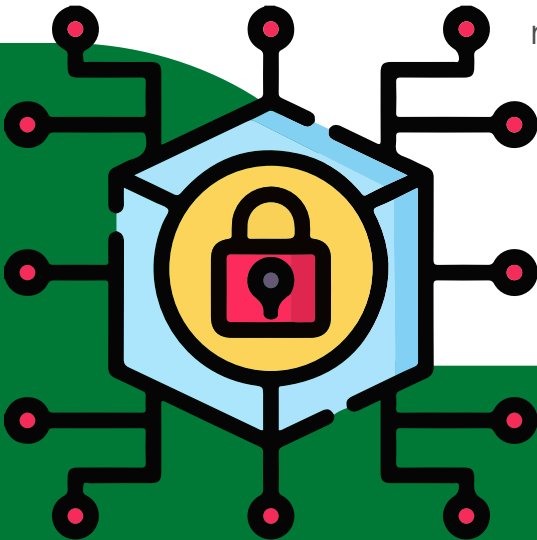
Se realizaron nuevos diseños generando un ahorro en costos de producción por su atemporalidad y beneficiando el impacto ambiental con el uso de materiales sustentables.

### CUBOS QR

**750** cubos de madera grabados con QR's distribuidos en las 209 sucursales.

### POSTERS QR

Imagen más limpia, evita la carga cognitiva y saturación de imágenes. Se encuentra un equilibrio visual entre lo dinámico de las pantallas (innovación) y lo estático del póster (tradicional). Atemporalidad de normativos.



## Coordinación de adornos navideños sustentables

Para esta Navidad creamos piezas únicas y sustentables reutilizando el papel de más de **300** Informes de Sustentabilidad de años anteriores, así como material de los buzones verdes.

Contribuimos a **Disminuir la huella ecológica** asociada a objetos decorativos de uso limitado

Más de **237,000** horas de trabajo



Apertura de dos nuevos medios de comunicación, uno para público interno y otro para público externo:

CINews

7 ediciones

Formato digital que evita la impresión de 4 ediciones impresas anuales, ahorrando.

0.56

tons de papel

9.3

árboles

35

horas de trabajo



CINoticias

Nuevo canal de comunicación interna para el envío de información relevante y/o de interés para el Banco y sus empresas.



La gestión de redes sociales prioriza el contenido cualitativo por encima del cuantitativo para identificar y establecer métricas relevantes para nuestro público meta y así generar y anclarnos mensajes de interés. Un ejemplo son las presentaciones de in-

dicadores económicos, tasa de cambios e información financiera, que incluso nos ayudan a educar a nuestros seguidores sobre las tendencias y actualidad económica del país.



**1,221** FANS

CRECIMIENTO TOTAL DE FANS  
Cambio total de fans

**44%**

**1,072**  
interacciones

**77**  
publicaciones

**4,516**  
Visitas al perfil

**4,108,908**  
impresiones

**Distribución de interacciones**

Me Gusta  
**1.0K/97.39%**

Comentarios  
**101/5.75%**

**Número de interacciones**



Suma de interacciones



Prom. de interacciones por mes



**1,221** FANS

CRECIMIENTO TOTAL DE FANS  
Nuevos seguidores

**30.2%**

**Número de interacciones**

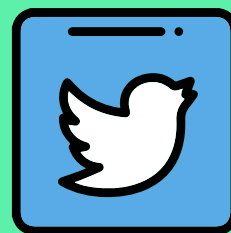


Interacciones

**2,381**  
interacciones

**234**  
publicaciones

**4,044**  
Visitas a fangpage



**1,845**  
interacciones

**593**  
publicaciones

**116,383**  
impresiones

**9,519**  
FANS

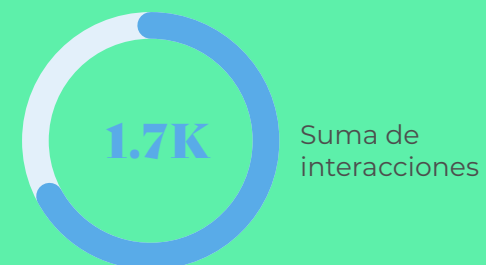
CRECIMIENTO  
TOTAL DE FANS  
Cambio total de fans  
**↑ 3.6%**

**Distribución de interacciones**

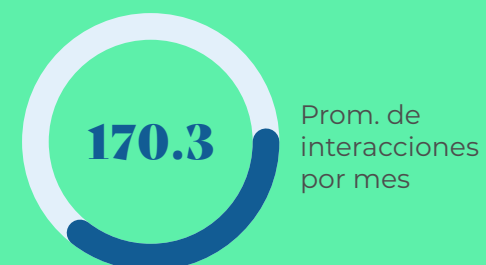
 Retuits  
**423/22.91%**

 Respuestas  
**111/6.01%**

 Me Gusta  
**1.3K/71.07%**



**Número de interacciones**

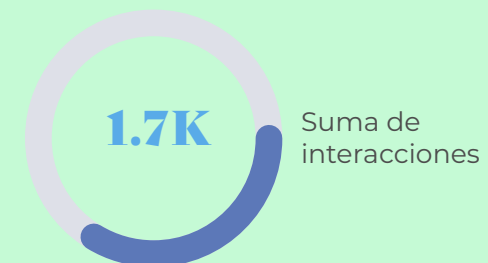


**Distribución de interacciones**

 Retuits  
**423/22.91%**

 Respuestas  
**111/6.01%**

 Me Gusta  
**1.3K/71.07%**



**Número de interacciones**



**2,032**  
interacciones

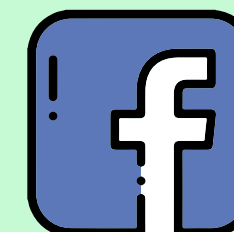
**27,866**  
Visitas a fanpage

**197**  
publicaciones

**11.08M**  
impresiones

**40,651**  
FANS

CRECIMIENTO  
TOTAL DE FANS  
Cambio total de fans  
**↑ 2%**



# DESEMPEÑO FINANCIERO

Después de un año retador para la economía de todos los países, las empresas y las personas de nuestro modelo de negocio empiezan a mostrar su capacidad de adaptación al cambiante entorno económico, y sus cifras recobran las tendencias de crecimiento positivas.

El Valor Económico Generado (VEG) equivale a nuestros ingresos y explica la forma de generar valor a nuestros grupos de interés. Nuestros ingresos son: por comisiones (11% del VEG), por intermediaciones (46% del VEG) y por intereses (34% del VEG). Estos ingresos incrementaron 5% en 2021 frente al 2020.

El Valor Económico Distribuido (VED) es la forma en cómo repartimos los beneficios económicos de nuestra actividad a todos nuestros grupos de interés y comunidad, este valor se representa en: a) costos administrativos y operacionales, es decir, salarios, beneficios de los empleados, y pagos a proveedores (67% del VED), b) pagos de impuestos al gobierno (3% del VED) y c) gas-

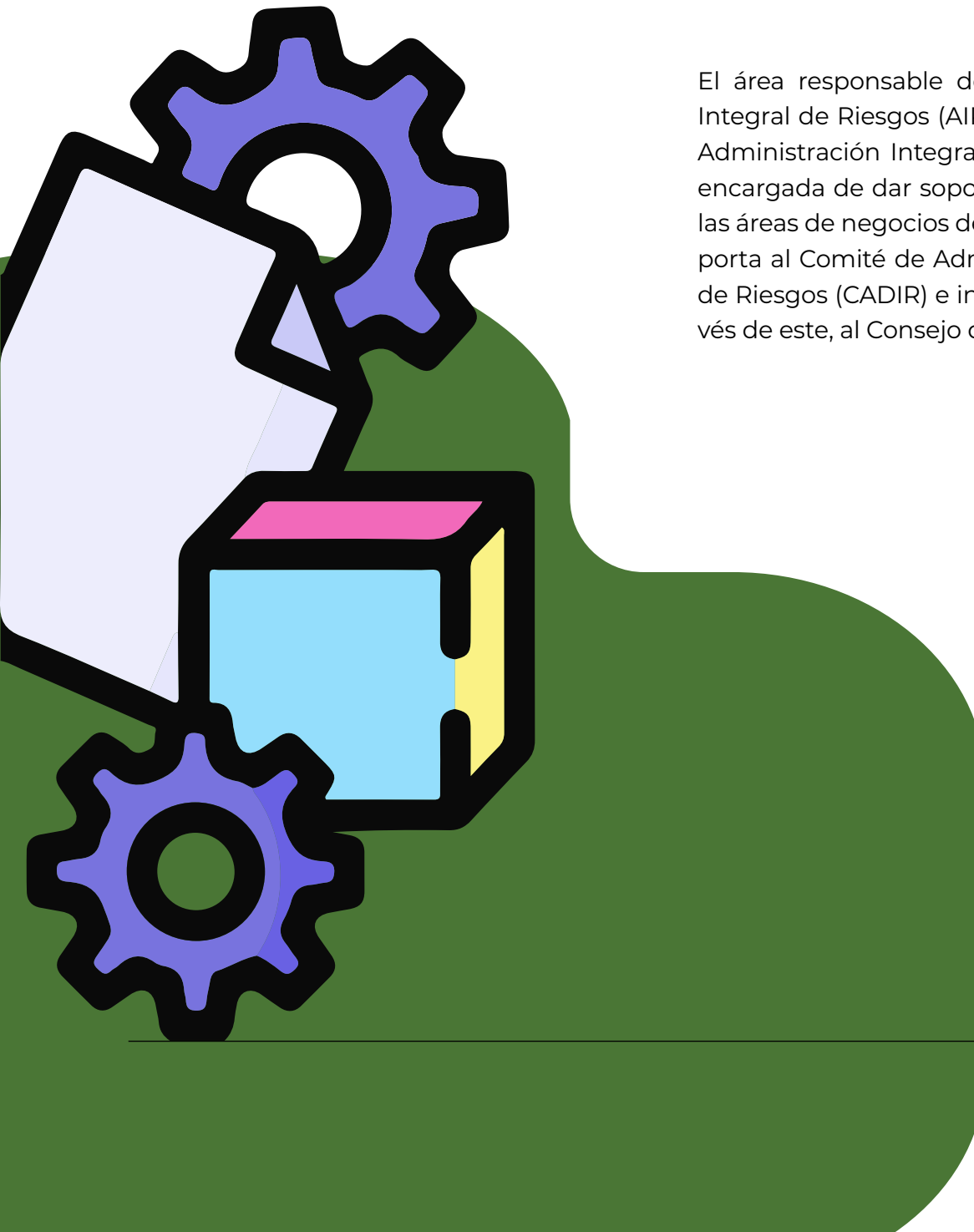
tos propios de la operación que benefician a nuestros clientes y socios comerciales, es decir gastos por intereses y comisiones (30% del VED). En 2021, esta distribución de beneficios económicos se incrementó en 6% frente al año anterior.

El Valor Económico Retenido (VER) se redujo en 10%, lo que significa que frente al año anterior la empresa distribuyó más recursos, sin perder la rentabilidad de su operación, ya que su capital contable y utilidad incrementaron 7 y 3%, respectivamente.

Rubros (millones de pesos)	2021
Ingreso por intereses	\$2,557
Comisiones y tarifas cobradas	\$782
Resultado por intermediación	\$3,439
Otros ingresos de la operación	\$635
<b>Valor Económico Generado (VEG)</b>	<b>\$7,413</b>
Gasto por intereses	\$1,257
Comisiones y tarifas pagadas	\$853
Gasto de administración y promoción	\$4,585
Impuesto a la utilidad causado	\$194
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	<b>\$6,889</b>
<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>	<b>\$524</b>



# GESTIÓN DE RIESGOS



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

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

- Mercado
- Liquidez
- Crédito
- Operacional, tecnológico y legal
- Reputacional

La definición de estos se basa en el perfil de riesgos que se establece para clientes, proyectos de inversión, créditos o cualquier otro producto o servicio financiero, el cual permite plasmar de forma objetiva el riesgo que estamos dispuestos a tomar

de acuerdo con nuestra estrategia de negocio, para así:

- I. Alcanzar los objetivos de negocio acordados dentro del plan estratégico.
- II. Mejorar el conocimiento sobre los riesgos a los que estamos expuestos en el desarrollo de la actividad comercial.
- III. Preparar la operación para atender los riesgos en los que incurre y para prevenirla de las consecuencias negativas que se observen ante condiciones desfavorables y adversas.
- IV. Mejorar nuestra capacidad de respuesta ante eventos extremos o de crisis, y optimizar la asignación de capital.

El Perfil de Riesgo se aterriza a través del Mapa de Perfil de Riesgo, que constituye una guía de elementos cuantitativos y cua-

litativos que permiten establecer de manera concreta el Perfil de Riesgo a nivel global y por segmento de negocio. Este mapa se acompaña con otros fundamentos rectores para organizar la Administración Integral de Riesgos, lo cuales son:

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

**GRI 102-11, 103-2, 103-3 y 102-30**

GRI 102-11, 103-2, 103-3 y 102-30

La DAIR es independiente a las unidades de negocios para evitar conflictos de interés y asegurar una adecuada separación de responsabilidades, pero interactúa con una gran variedad de órganos para promover y garantizar la vivencia de una cultura institucional de administración integral de riesgos, entre ellos los siguientes:

**Auditor interno:** Designado por el Consejo de Administración para revisar y vigilar, independientemente de la DAIR, el correcto funcionamiento y el cumplimiento de las normas y políticas de riesgo en toda nuestra institución.

**Contralor:** Responsable de identificar y evaluar que los controles propicien el cumplimiento de la normatividad interna y externa en la realización de sus operaciones, que permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación diaria de operaciones se realicen conforme a nuestras

políticas y procedimientos en apego a las disposiciones legales aplicables.

**Dirección General:** El director general es responsable de promover la cultura de AIR y el correcto funcionamiento e interacción de las distintas áreas generadoras de riesgo en conjunto con la DAIR.

**Unidades de negocio:** Por su naturaleza son las unidades generadoras de riesgo. Tienen la obligación de seguir las políticas y procedimientos internos y de acatar las recomendaciones de la DAIR respecto a la exposición a los distintos riesgos.

**Auditor externo:** Contratado esporádicamente por el Consejo de Administración, en caso de juzgarse necesario, para revisar y vigilar el correcto funcionamiento y el cumplimiento de las normas y políticas de riesgo.



En 2021, en lo que se refiere a la Administración de Riesgo Operacional, fue solicitado a la CNBV el uso anticipado del indicador de negocio para el requerimiento de Capital por Riesgo Operacional, lo cual demuestra que el banco cuenta con un modelo sólido para gestión de este tipo de riesgo. En cuanto al riesgo de crédito, se llevó a cabo el diseño de la metodología de IFSR9 para estar en cumplimiento en 2022. Adicionalmente, la estructura organizacional fue reforzada con el incremento de un analista en las Gerencias de Riesgo de Mercado, Operacional y Liquidez, respectivamente.

Consulta el Reporte de Gestión de Riesgos de 2021 [aquí](#).



# GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

Las empresas más resilientes son aquellas que consideran la prevención como una actividad diaria, empalmada a cada acción o decisión para la gestión de riesgos. Tenemos la certeza de que la consideración de elementos ambientales, climáticos y sociales como parte de la estrategia de prevención y gestión de impactos adversos en el negocio, en nuestros clientes y en la sociedad en general son claves en el escenario global actual para garantizar el desarrollo equilibrado, seguro y próspero de las economías.

<sup>4</sup> Resultado de la división de los ingresos por intermediación bancaria del periodo (3,439 millones) entre el Valor Económico Generado en el mismo periodo (7,413 millones).

Los principios básicos a los que nos alineamos en el banco para la gestión y prevención de los riesgos sociales, ambientales y climáticos están aliados a los Principios de Ecuador, a nivel internacional, y a nivel nacional al Protocolo de Sustentabilidad de la ABM, a estos estándares nos adherimos en 2012 y 2017 respectivamente.

Los créditos superiores a los 10 millones de dólares deben pasar por un proceso específico de revisión interna y externa para identificar el potencial de riesgo e impacto de los financiamientos. Clasificamos los riesgos en categoría A (riesgo alto), B (riesgo medio) y C (riesgo bajo), según la magnitud de los impactos y su posibilidad de mitigación. Al cierre de 2021 no se registraron créditos por este monto establecido, por consiguiente, no se realizaron análisis de impacto<sup>4</sup> social, ambiental y climático de créditos o proyectos de inversión. Para conocer más sobre este proceso, consulta nuestro Anexo con el reporte de Principios de Ecuador 2021.

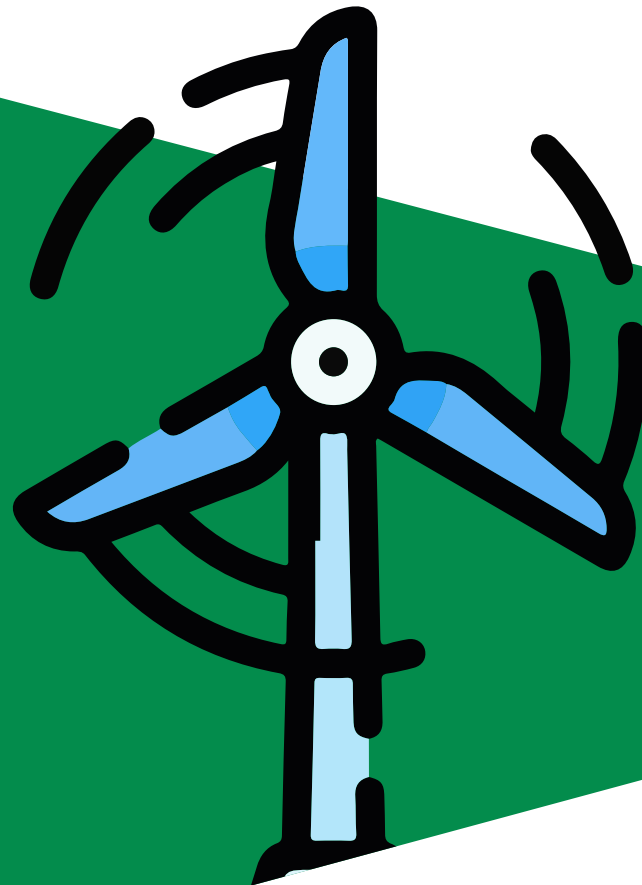
Sin embargo, desde la DAIR y en el Comité de Créditos se evalúa el riesgo de crédito, lo cual tiene como objetivo calcular la exposición por límites, riesgo común, zonas geográficas, sectores económicos, entre otros. Al cierre de 2021, la cartera de crédito mantiene una exposición principalmente en la Ciudad de México, Estado de México y Jalisco, estados que representan 64% del total de nuestros clientes. Estos estados, en relación con otras entidades del país, entre 2020 y 2021 presentaron un bajo número

de declaratorias de desastre, emergencia y contingencia climatológica. En cuanto a la exposición a sequías, Jalisco presenta en varias zonas etiqueta de sequía severa. Vale la pena mencionar que la mayoría de los ingresos del banco (46%) corresponde a la actividad cambiaria, a la cual no se le asocia ningún riesgo social, ambiental o climático relevante.



FN-CB-410a.1y FN-CB-410a.2  
GRI 102-11, 103-2, 103-3 y 102-30

Además, nuestro principal filtro o mecanismo para prevenir que nuestros créditos generen externalidades o impactos negativos, en términos ambientales y sociales, es evitar financiar procesos y negocios no sustentables, descritos en nuestros Principios de Exclusión:



#### NEGOCIOS NO SUSTENTABLES

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

#### PROCESOS NO SUSTENTABLES

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

Consulta nuestros ocho Reportes a Principios de Ecuador [aquí](#).



# INVERSIÓN RESPONSABLE

## FIDEICOMISOS

El negocio fiduciario opera en un nicho de mercado de complejos requerimientos estructurales en materia financiera y legal, que provienen de entidades relacionadas con el Sistema Financiero, Empresas AAA y Gobiernos Estatales. El perfil preferente del cliente son personas morales, dada la naturaleza de los servicios. Asimismo, se mantiene una estrecha colaboración con la banca de desarrollo, considerando la naturaleza del servicio y la demanda de fideicomisos de garantía, administración y fuente de pago como parte de los apoyos prestados por diversas instituciones financieras de desarrollo.

La mayoría de los clientes se mantienen en las actividades económicas del sector terciario como: actividades financieras especializadas en mercado de valores, servicios de transporte, turismo y hotelería, medios de comunicación, servicios de salud, servicios relacionados con la educación, servicios tecnológicos, generación, transmisión y distribución de energía eléctrica y construcción, entre otros.

Asimismo, y dada la correlación de las empresas que se atiende y la ubicación de estas, en su mayoría en la CDMX, el 90% de los negocios fiduciarios están localizados en esta misma ciudad, se podría inferir que los segmentos socioeconómicos que se atienden por esta Unidad de Negocio son: A, B, y C+.



### FIDEICOMISOS AL CIERRE DE 2021:

- +CIGUB. CI GUBERNAMENTAL, S.A DE C.V, F.I.I.D.
- +CIUSD. CI INSTITUCIONAL, S.A DE C.V., F.I.I.D.
- +CIPLUS. CI RENDIMIENTO, S.A DE C.V., F.I.I.D.
- +CIBOLS. CI CRECIMIENTO, S.A DE C.V., F.I.R.V.
- +CIEQUS. CI FONDO, S.A DE C.V., F.I.R.V.
- +CIGULP. CI GUBLP, S.A DE C.V., F.I.I.D.
- +CIGUMP. CI GUBMP, S.A DE C.V., F.I.I.D

# SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Actualmente nuestro sistema está certificado bajo la norma ISO 9001, lo que avala la pertinencia e integralidad de nuestros procesos para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento a prácticas ilícitas a través de nuestras operaciones. Nuestro sistema se basa en nuestra política de calidad:

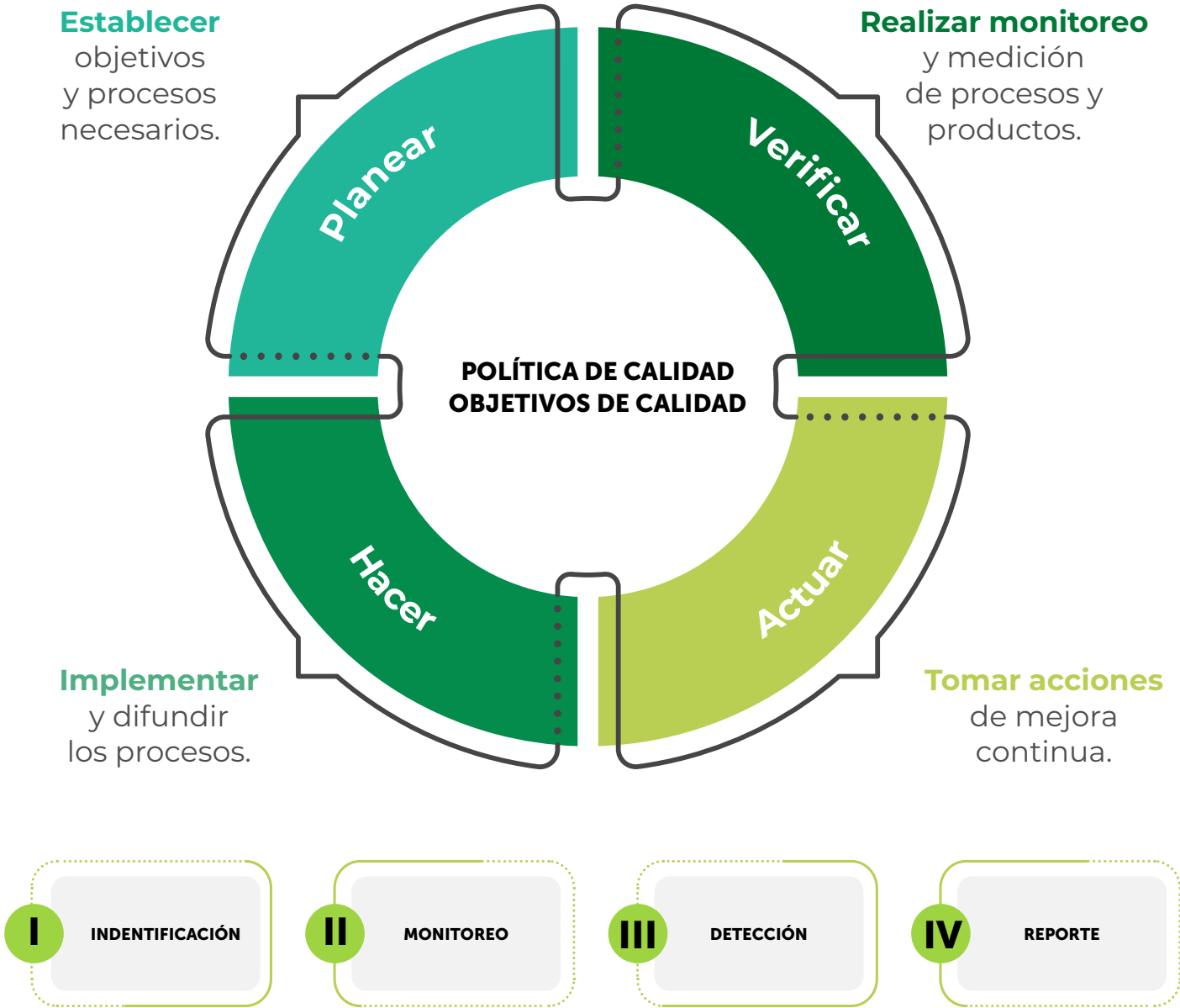
“Nuestro compromiso es ofrecer seguridad y satisfacción al cliente, apegando nuestras operaciones a las disposiciones nacionales e internacionales y mejorando nuestros procesos de trabajo”.

GRI 103-2, 103-3 y FN-CB-510a.1



META 16.5

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





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



La Dirección de Cumplimiento Normativo, dependiente de Contraloría, es responsable de la implementación y el cumplimiento de los programas relacionados con la prevención de lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo. Además, cuenta con el apoyo oficial de Cumplimiento y más de 45 perso-

nas en esta área de y en otras dependencias o regiones, a fin de cumplir con todos los requerimientos establecidos para mantener la operación libre de este latente riesgo, unir esfuerzos con autoridades y todo el gremio a fin de erradicar estas malas prácticas.

El proceso para la identificación, el seguimiento y reporte de operaciones con riesgo de PLD aplica a todas las operaciones realizadas por los clientes, las cuales se monitorean por nuestros sistemas (OMNI - Operaciones, VIT- Transferencias, Bridger- Personas, Buzón Anónimo) para detectar e

**Con el apoyo de la ABM, anualmente los colaboradores hacen un proceso de certificación en PLD, en 2021 llegamos a cifras récord con 3,080 colaboradores certificados, lo que significó cerca de 7,620 HORAS DE FORMACIÓN DE PLD.**

investigar posibles transacciones inusuales en el cliente o bien en su comportamiento transaccional. Si es procedente acorde a los principios y estándares legales, se escala el caso para un análisis más amplio, que tiene la finalidad de preparar el documento del caso y reportarlo como operación inusual 24 horas o bien presentarlo al Comité de Comunicación y Control quien, como órgano colegiado, determinará si existen elementos suficientes y fundamentados para su reporte a las autoridades, así como el tipo de prioridad.

En estas investigaciones y documentación se considerará la información proporcio-

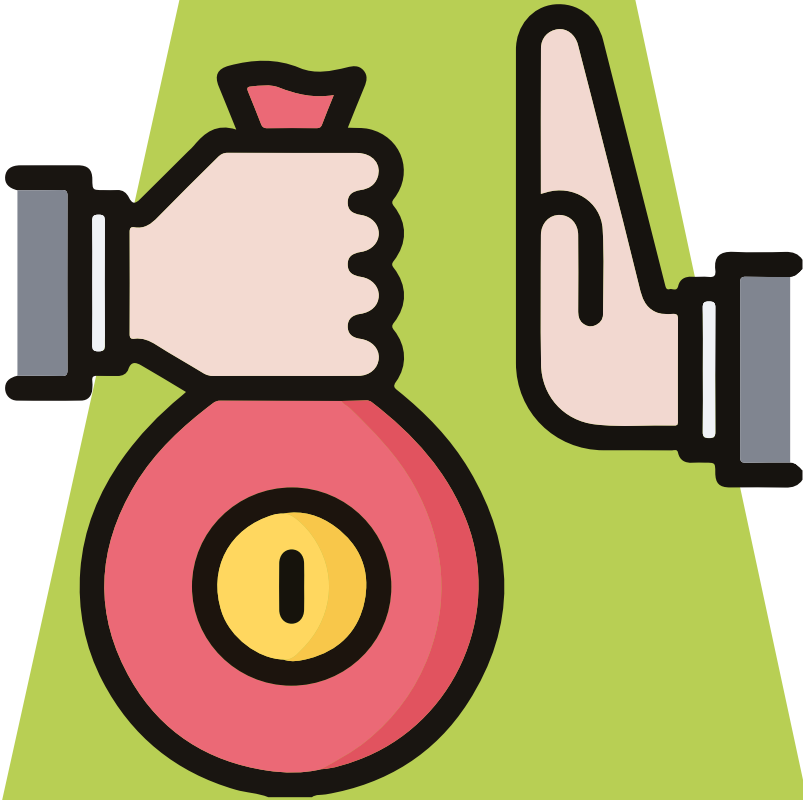
nada por el cliente al inicio de la relación comercial, los registros históricos de las operaciones realizadas por este, el comportamiento transaccional observado, los saldos promedio, búsquedas en listas restringidas, localización de domicilios, búsquedas de medios abiertos sobre noticias negativas o cualquier otro parámetro que pueda aportar elementos para su análisis. En 2021 el sistema de calidad con el cual se respalda todo el proceso de PLD se recertificó, sin ninguna inconformidad por parte del auditor, tampoco se presentaron multas, denuncias contra nuestra institución o pérdidas monetarias por este aspecto.



# PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

GRI 103-2, 103-3 y 205-3

Expresamente en nuestro Código de Ética y Conducta se menciona la total intolerancia a prácticas corruptas y claramente se prohíbe a todos los colaboradores utilizar recursos institucionales para cualquier propósito que viole las leyes vigentes, ofrecer algún tipo de soborno o pago a representantes de instituciones reguladoras o proveedores a cambio de favores, o la ejecución de instrucciones que pongan en riesgo de incumplimiento al banco.



Dentro de la Dirección de Cumplimiento se gestionan y evalúan los riesgos relacionados con la corrupción: por medio de un cuestionario el personal debe declarar y exponer sus vínculos familiares, conyugales o personales (CON), la finalidad de identificar al personal políticamente expuesto.

El personal identificado firma una declaratoria asegurando que su relación no tendrá injerencia con sus funciones y responsabi-

lidades dentro de CIBanco. Asimismo, se le realiza un cuestionario adicional para identificar el tipo de relación o vínculo que se tiene con políticos y funcionarios públicos. Adicional a esto, los colaboradores políticamente expuestos tienen a su disposición un medio de comunicación, denuncia y asesoramiento, a cargo del Oficial de Cumplimiento, donde se atiende y previene cualquier tipo de riesgo relacionado con la corrupción con entes gubernamentales. Cada uno de estos procesos se encuentra respaldado en las políticas y manuales del Sistema de Prevención del Lavado de Dinero. En 2021 no se recibieron denuncias externas o internas respecto a presuntos actos de corrupción.

# CIBERSEGURIDAD

**GRI 103-2 y 103-3**  
**FN-CB-230a.2 y FN-CF-230a.3**

Salvaguardamos la información y activos informáticos de las amenazas emergentes para asegurar la continuidad del negocio, minimizar el daño a la operación, a nuestros clientes y demás grupos de interés. Blindar la seguridad de la información es maximizar el retorno de inversión y oportunidades del negocio, a través de una Política de Seguridad de la Información de CIBanco, la cual define nuestros principios de operación y es aplicable para todas las áreas de negocio, operativas y/o sucursales, relaciones entre socios de negocio y proveedores de servicio, en este caso específico solo cuando se comparten o utilizan los recursos informáticos, también aplica para las transacciones con clientes, compañías externas y organizaciones cuyos servicios de información se proveen o son recibidos.

Toda infraestructura tecnológica que esté conectada a la red de CIBanco estará protegida bajo una cubierta de seguridad en la que se encuentran activados diversos módulos con funciones específicas, dependiendo de la capa en que se encuentren. Algunos de ellos son:

**Antivirus y Antimalware (Trend)**

**Sistema Preventivo de Intrusiones (IPS)**

**Filtrado de contenidos**

**Gestión de accesos a cuentas privilegiadas (CyberArk)**

**Seguridad Office 365**

**SOC, responsable de monitoreo de las tecnologías de seguridad implementadas en Producción**



Contamos con un módulo CyberArk para la gestión de accesos a cuentas privilegiadas, y el Multi Factor de Autenticación (MFA) de Seguridad Office 365. La seguridad de la información tiene encargados directos en la estructura organizacional y según su nivel de interacción también tienen responsabilidades a fin de cumplir con todos los procedimientos establecidos para garantizar la seguridad de la información. Los responsables y sus funciones en el proceso de control son:



- Las áreas de negocio serán responsables de clasificar y etiquetar su información conforme a lo establecido en los lineamientos y manuales internos.
- La Subdirección de Operaciones e Infraestructura de Ciberseguridad (SUBOIC) será responsable de configurar las reglas de negocio en las plataformas correspondientes, además debe monitorear y reportar los eventos a la Subdirección de Gobierno de Seguridad de la Información (SUBGSI).
- La SUBGSI será responsable de analizar y validar, con las áreas de negocio, los eventos reportados por la SUBOIC, con el objetivo de detectar eventos de seguridad o bien determinarlos como falsos-positivos, debido a que su operación es correcta.
- Auditoría de Sistemas será responsable de, conforme a su programa de trabajo, llevar a cabo la revisión global del procedimiento en cuestión.

#### **GRI 103-2, 103-3 y 418-1 FN-CB-230a.2, FN-CF-220a.1 y FN-CF-230a.3**

Además de la información financiera y operacional inherentes a nuestras actividades, también manejamos información sensible de las personas y empresas que son clientes o usuarios de nuestros servicios financieros. Para gestionar esta información sensible se han establecido lineamientos y procedimientos que garanticen el derecho de las personas de salvaguardar su información, es decir: acceder a su información, rectificar, cancelar y oponerse (Derechos ARCO). Los lineamientos se encuentran respaldados en nuestro Aviso de Privacidad y en el documento Proceso de Derechos ARCO que están públicos en nuestro sitio web. Además, contamos con la plataforma Data Loss Prevention, para detectar posibles eventos de seguridad respecto a un mal uso de información mediante los diferentes canales de comunicación institucionales.

**Consulta nuestro  
Aviso de Privacidad  
y el Proceso de  
Derechos ARCO aquí.**





Vivimos y crecemos en comunidad, por ello nuestras acciones buscan trascender los aspectos económicos y generar beneficios a los colaboradores, proveedores y comunidades que trabajan con nosotros por un México mejor para todos.



6.5%

de incremento en el número de colaboradores.

16%


de incremento en los gastos en compras ejercidos en proveedores en su mayoría mexicanos.


Activos en **seis asociaciones**, nacionales e internacionales, para la promoción de la sustentabilidad del sector financiero.

# ESTRATEGIA SOCIAL



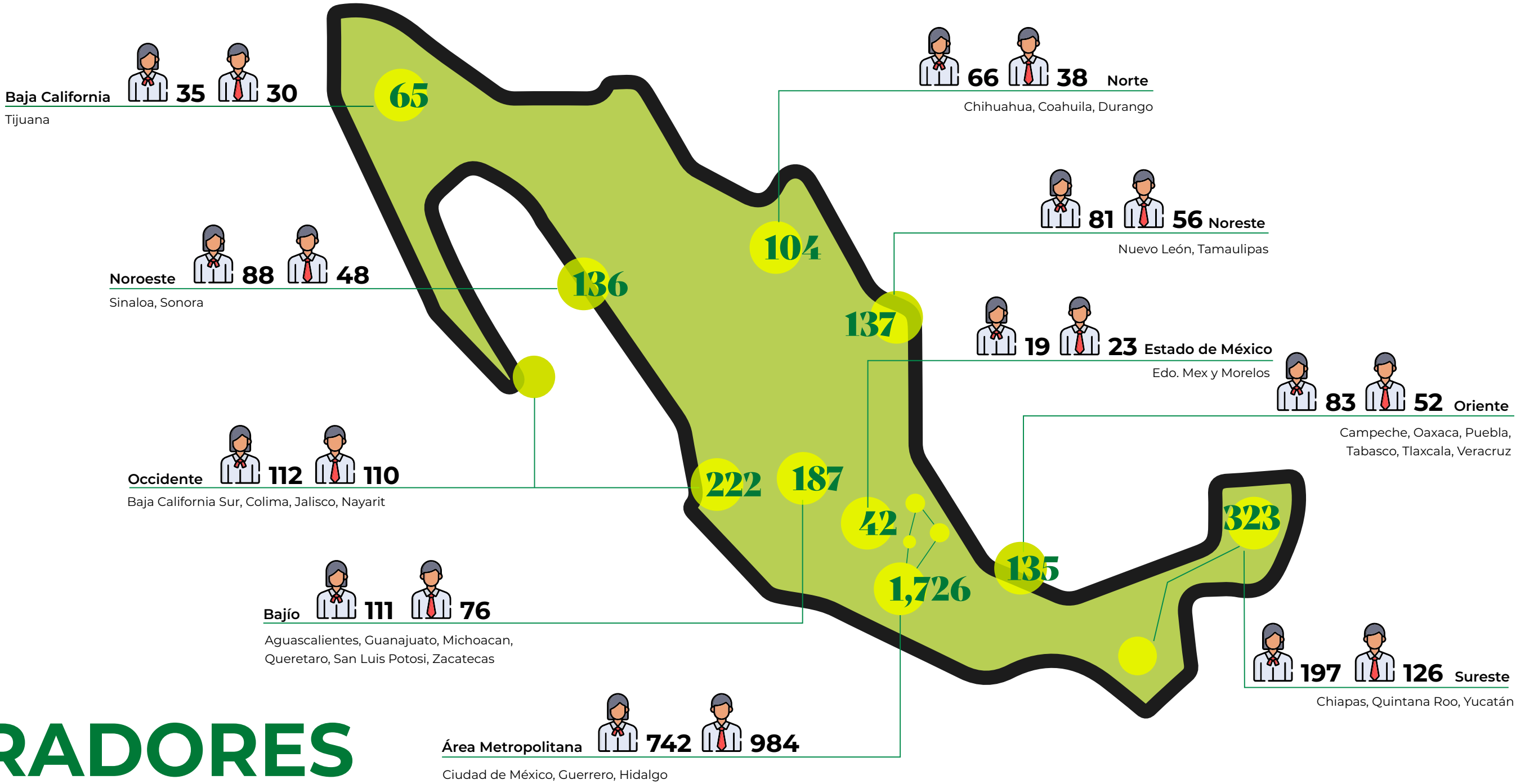
GRI 102-4, 102-7, 102-8

**Hombre**

**Mujer**

Al cierre del 2021, nuestro equipo de colaboradores está conformado por 3,229 personas, una comunidad integrada por 1,612 hombres y 1,617 mujeres dispersos por toda la geografía mexicana en 220 sucursales y centros promocionales, la región con mayor concentración de personal es la metropolitana, con 52% del equipo. Cerca del 99% de nuestro personal es talento mexicano, el 94% de los contratos son plazas fijas y 6%, contratos temporales. En este año se contrató a 576 personas y nuestro promedio de rotación fue de 21%.

# COLABORADORES



# ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

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

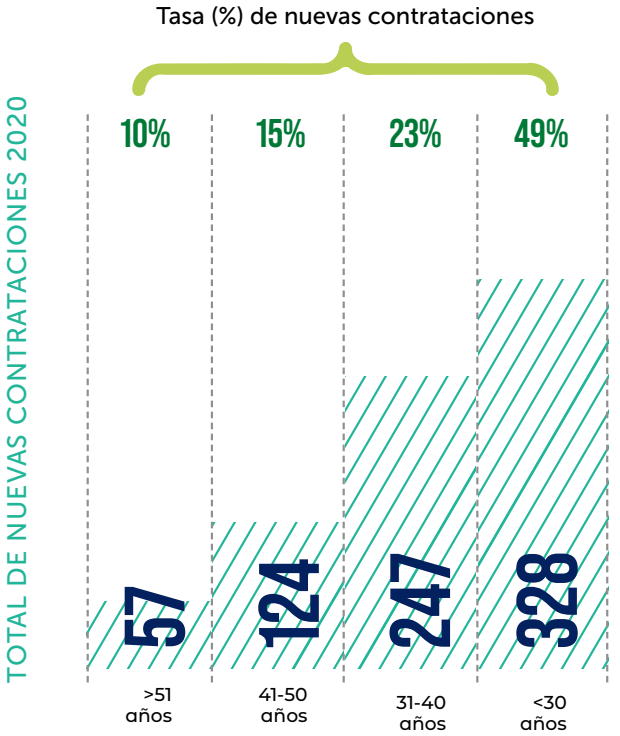
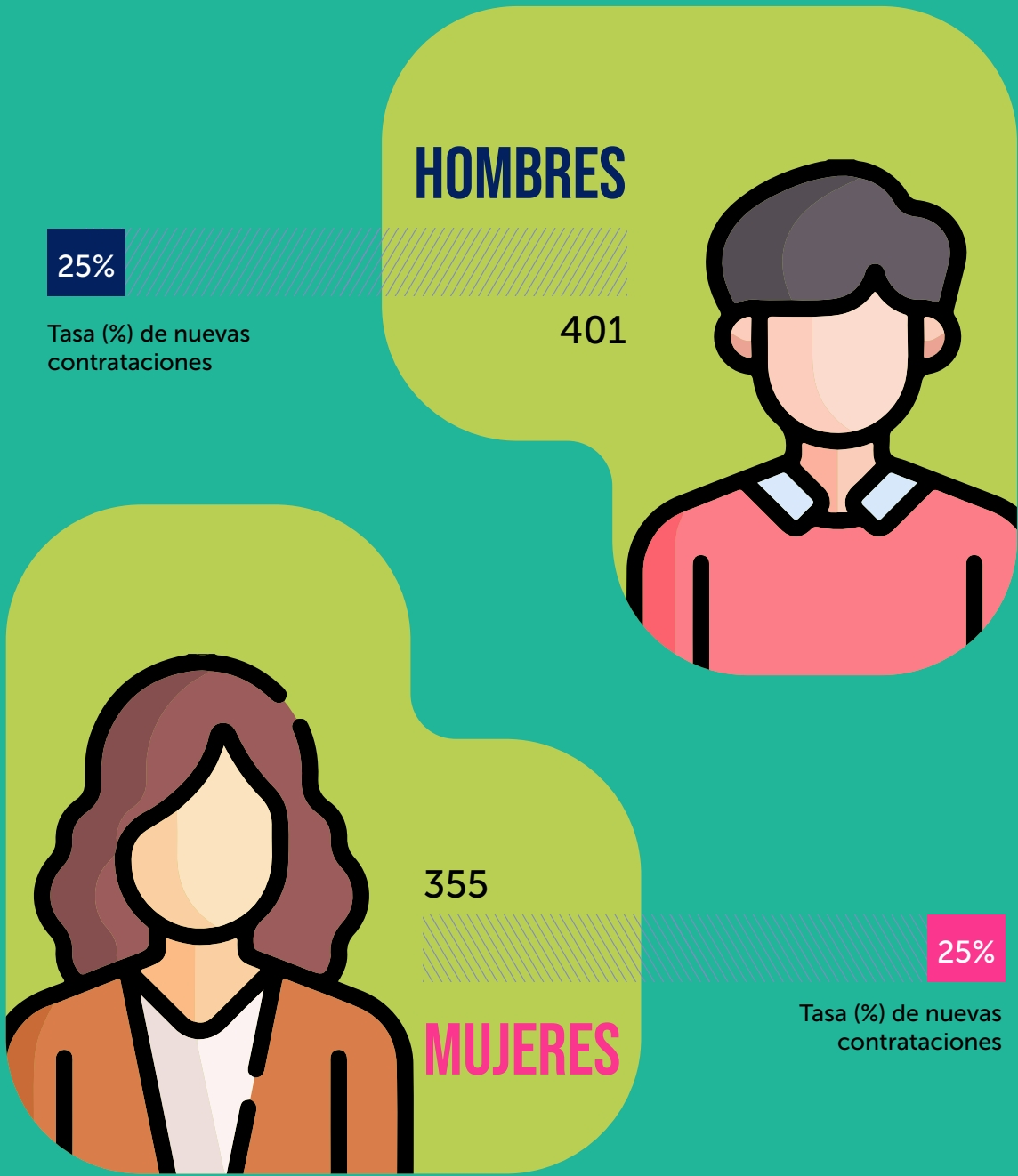
Buscamos atraer al mejor talento y ofrecerle las herramientas y el ambiente necesarios para su desarrollo, el comienzo de este proceso de mutuo crecimiento es el respeto a la diversidad. Contratamos a nuestro personal sin importar sexo, edad, estado civil, religión o capacidad diferente, mientras sea capaz de demostrar que cuenta con la capacidad legal, los conocimientos y las capacidades técnicas y profesionales necesarios para llevar a cabo las funciones del puesto vacante.

Las razones por las que preservamos (o retenemos) a nuestro talento son: un sistema competitivo de remuneración, programas de capacitaciones y desarrollo profesional,

además de diversas iniciativas para aplicar beneficios relevantes como la flexibilidad de horarios, reconocimientos y compensaciones. Los procesos de reclutamiento, selección, desarrollo y retención de talento son responsabilidad de nuestra área de Capital Humano, la cual tiene línea directa con el Consejo, a través del Comité de Compensaciones.

El principal indicador de nuestra capacidad de atracción y retención de talento es la capacidad que tenemos de seguir contratando personal y mantener niveles de rotación sanos al interior de nuestra organización. En 2021 nuestra rotación general llegó a 20%, es decir, casi seis puntos porcentuales más que el año anterior; entre hombres y mujeres no varía la tasa de rotación<sup>5</sup>, sin embargo es superior en el rango de edad de las personas menores de 30 años. Durante este año, 756 personas fueron contratadas: 53% fueron mujeres, y nuestra plantilla laboral creció 6.5%: pasamos de 3,017 colaboradores en 2020 a 3,169 en 2021.

## TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES



\*Fórmula para determinar la tasa de contratación: Total de contrataciones / Plantilla promedio, según la categoría (sexo y edad).

Rotación 2021	
Tasa (%) de rotación	
Mujeres	21.41%
Hombres	20.74%
Menores de 30	35.63%
31-40 años	24.43%
41-50 años	11.25%
Mayores de 51	10.98%

<sup>5</sup>Fórmula de rotación: Total de bajas del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021 / Plantilla promedio al cierre de 2021 \*100.



## REMUNERACIÓN Y PRESTACIONES

Contamos con un competitivo sistema de compensación salarial y retribución, el cual se gestiona y evalúa desde nuestro Comité de Remuneraciones. Para todos los cargos existe una remuneración ordinaria y extraordinaria, la remuneración ordinaria está compuesta por las compensaciones a todo quien preste sus servicios, esta busca asegurar la retención y el desarrollo del capital humano.

Invertimos  
**\$5.1** millones en la capacitación del personal.



Por su parte, la remuneración extraordinaria se refiere a esquemas de remuneración específica para cada perfil del empleado, la cual toma en cuenta una evaluación de los resultados individuales y/o colectivos. La compensación justa reconoce y potencia el

talento individual de cada colaborador, permitiéndole integrarse a nuestra cultura organizacional y modelo de negocio. Nuestras prestaciones laborales superan las establecidas por la ley, algunos ejemplos se enlistan a continuación:

### AGUINALDO

**30**

días de sueldo por año

### FONDO DE AHORRO

**13%**

del sueldo con tope legal

### VALES DE COMIDA

**500**

mensuales

### VACACIONES

**12**

días los primeros 4 años

### VALES DE DESPENSA

**10%**

de sueldo con tope legal



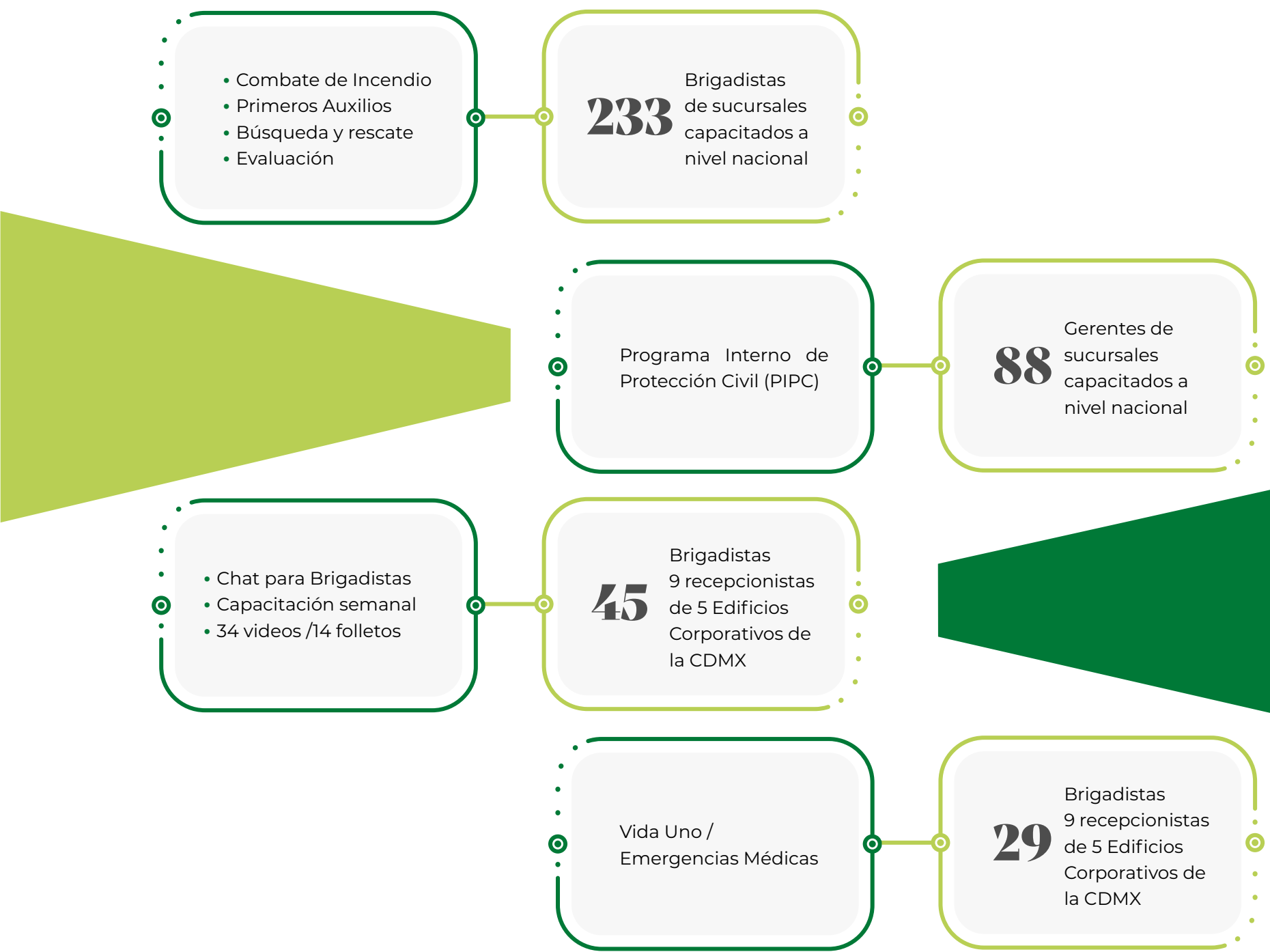
Sé parte de nuestro equipo y construyamos juntos nuestro presente.



# SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Cuidar la salud de nuestros empleados es cuidar la salud de toda nuestra empresa, porque vivimos en comunidad. La adaptabilidad de nuestro negocio está ligada a la capacidad de resiliencia de nuestros colaboradores y a las herramientas que internamente les proporcionamos para superar

los retos que puedan enfrentar en el desempeño de sus labores. Por ello, buscamos que nuestras instalaciones cuenten con espacios seguros y aptos para el desarrollo óptimo de sus labores, además les proveemos herramientas e información para el cuidado de su salud.





En términos de seguridad, como entidad prestadora de servicios, debemos cumplir con estándares de protección civil que salvaguarden a nuestros empleados y clientes ante cualquier eventualidad como sismos, incendios, etcétera.

Nuestras instalaciones cuentan con los equipos, procesos y el personal capacitado para responder organizadamente ante la presencia de riesgos que pudieran generar una emergencia o desastre; contamos con 135 Programas Internos de Protección Civil entre nuestras sucursales y edificios corporativos, de los cuales 52 están aprobados por la autoridad correspondiente.

En 2021 mantuvimos activas todas las iniciativas de bioseguridad que se establecieron por parte de las autoridades laborales y gobiernos locales por motivo de la pandemia: se instalaron, tanto en corporativos como en sucursales, señalamientos, separaciones e información puntual sobre el cuidado y la protección ante el Covid-19. Se mantuvieron activos los protocolos para la atención a casos positivos y sospechosos de Covid-19, además se realizaron protocolos para la gestión y el manejo de la crisis sanitaria, siempre manteniendo una fluida y constante comunicación con toda nuestra comunidad interna.

En este mismo sentido, también se mantuvieron activas campañas de comunicación interna para mitigar el contagio dentro y fuera del área de trabajo, sumado a esto, y para brindar una mejor atención ante casos positivos, en 2020 se creó una línea de comunicación directa 24/7 con el personal afectado, la línea siguió activa en 2021 con el objetivo de dar seguimiento a casos de hospitalización y de atención en casa, a fin de tener control del impacto de la pandemia dentro de nuestra institución.

Nuestro modelo de trabajo en *home office* se expandió en 2021 y se combinó con un esquema de alternancia para prepararnos ante el reingreso a labores presenciales. Hicimos un conteo de personas vacunadas y solo se permitió el regreso a las personas que contaban con al menos una de las dosis; es así como hemos logrado controlar los efectos de la pandemia en nuestra operación y en nuestros colaboradores, así como evitar cadenas masivas de contagios en nuestra comunidad.

# DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO

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

Los procesos de formación al interior de nuestra institución están alineados hacia un mismo objetivo: brindar los criterios que permitan, de manera sistemática y organizada, asegurar el desarrollo y la permanencia de los colaboradores, a través de su habilitación y especialización técnica, así como garantizar el desarrollo de las habilidades requeridas para el ejercicio óptimo de sus funciones y, simultáneamente, impulsar su crecimiento dentro de nuestra institución.

Para la supervisión, evaluación, seguimiento y autorización de todos los procesos relacionados con nuestra estrategia de capacitación contamos con un Comité de

Capacitación, el cual está integrado por el el director general, los directores ejecutivos y el director de Capital Humano. A través de Planes Anuales de Capacitación, desarrollados de forma personalizada para cada área de negocio, se identifican y gestionan las necesidades de formación. En 2020 los planes cambiaron su método de entrenamiento para adaptarse a la nueva normalidad y llegar de forma virtual a todos nuestros empleados, en 2021 toda nuestra capacitación se dio de forma virtual y llegó a nivel nacional.

En 2021, se impartieron 54,082 horas de capacitación en tres ámbitos: 1) Técnico: dirigido a procesos y metodologías para la operación, que representó 45% del total de las horas de capacitación. 2) Normativo: orientado a aspectos legales y gestión de riesgos, que representó 28% del total de las horas de capacitación. 3) Formativo: enfocado en el servicio y en aspectos generales de nuestro banco, que representó 26% del total de las horas de capacitación.

## CAPACITACIÓN 2021

### TÉCNICO



Virtual

2,402

Total de empleados capacitados

24,541

Total de horas de capacitación

### NORMATIVO



Virtual

3,604

Total de empleados capacitados

15,255

Total de horas de capacitación

### FORMATIVO



Virtual

2,550

Total de empleados capacitados

14,285

Total de horas de capacitación

Cursos institucionales internos como inducción, calidad y servicio CI, ética, diplomado de gerencia técnica, etc.

TOTAL 54,082 TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN

## PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

12.4 directores

11.0 Subdirectores

49.8 Gerentes

11.7 Administrativos y Operativos

## 16.7 PROMEDIOS GENERAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUAL

## PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO

16.4 17.1

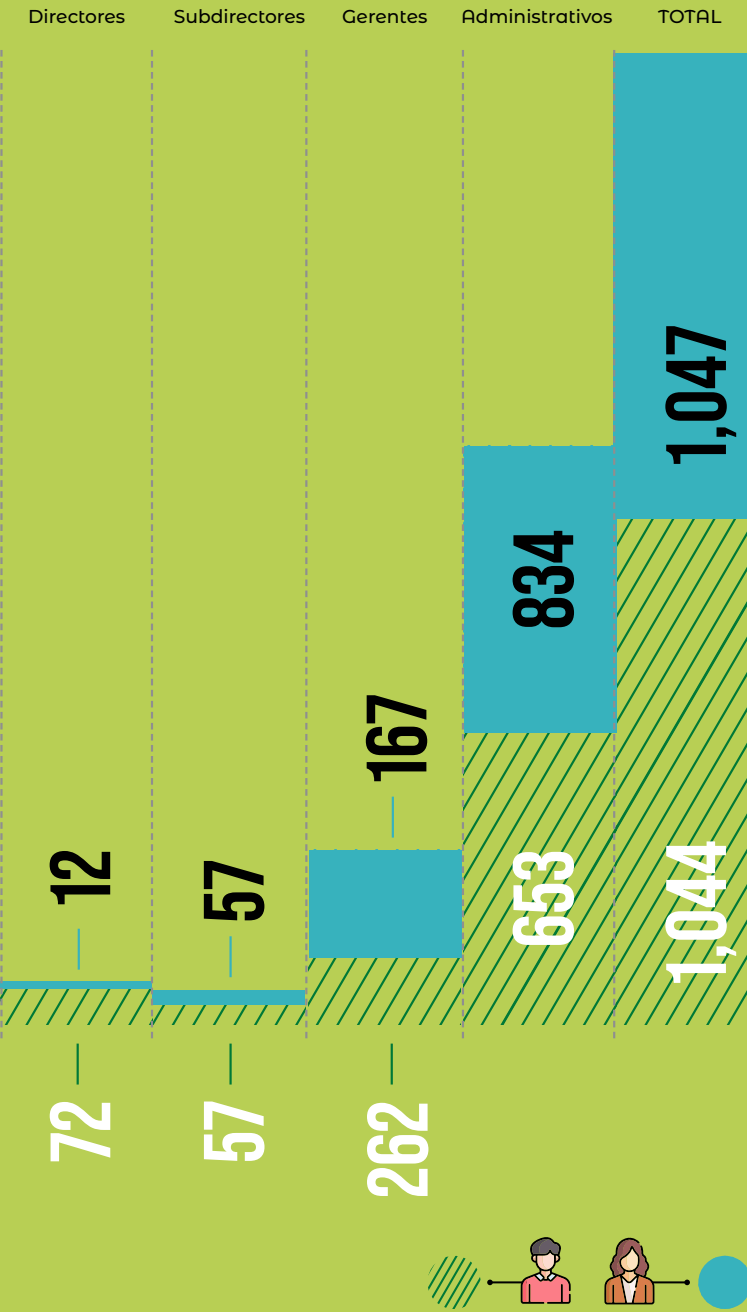


### Evaluación de Desempeño

Monitoreamos el desempeño de los colaboradores para guiar sus acciones y resultados al cumplimiento de los objetivos que cada área se plantea, en alineación a la estrategia global de negocio, en términos de ventas, resultados y cumplimiento de las metas operativas. La evaluación de desempeño anual es realizada por los directores de área, utiliza una escala cuantitativa para comparar los objetivos fijados al principio del año y los resultados obtenidos al final de este. Los resultados de la evaluación son reportados por las Direcciones al área de Capital Humano para en conjunto orientar a los colaboradores a dar lo mejor de sí.

En total, 2,091 colaboradores (50% hombres y 50% mujeres) participaron en los procesos de evaluación de desempeño en 2021, cifra significativamente superior a la reportada en años anteriores porque se incluyó la evaluación que se realiza a fuerza de venta y que no se había reportado antes este personal en su mayoría esta en la categoría Administrativa y que representó el 71% de las evaluaciones.

COLABORADORES CON UNA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL CIERRE DE 2021



GRI 103-2, 103-3 y 405-1

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Respetamos y valoramos la riqueza que aporta la mezcla de ideas, propuestas, puntos de vista y experiencia de nuestro colaboradores, por ello, ofrecemos un ambiente de trabajo con igualdad de oportunidades, independientemente de la raza, identidad étnica, edad, sexo, religión, capacidad diferente, estado civil, ciudadanía, origen nacional, orientación sexual u otras características; este principio es nuestro principal compromiso en términos de Derechos Humanos en nuestro ámbito de influencia, el cual no solo es aplicable al interior del banco, sino también al exterior, de cara a todas y cada una de las personas y empresas con las que interactuamos para construir un presente sustentable para México.

El respeto a la diversidad en nuestra operación está respaldada a través del Código de Ética de la institución y a través de las herramientas que este marco de gestión tiene al interior, es decir: sus medios de denuncias, promoción, capacitación y certificación de conocimientos.

**35% de los cargos directivos y gerenciales están ocupados por mujeres.**

Directores

79

Subdirectores

61

Gerentes

263

Administrativos y operativos

1,209

Directores

14

Subdirectores

37

Gerentes

164

Administrativos y operativos

1,402

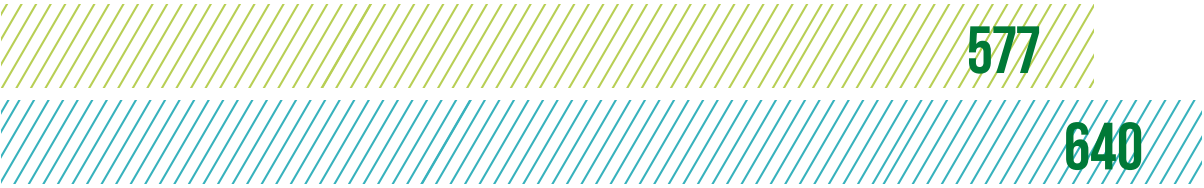


GRI 103-2, 103-3 y 405-1  
FN-IB-330a.1

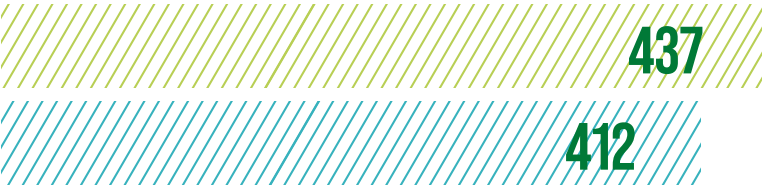
Menores de 30



31-40 años



41-50 años



Mayores de 51



38% de los colaboradores están entre los 31 y 40 años de edad.

	Directores	Subdirectores	Gerentes	Administrativos y operativos
Menores de 30	0	0	9	570
31-40 años	17	24	107	1069
41-50 años	32	34	165	618
Mayores de 51	44	40	146	354

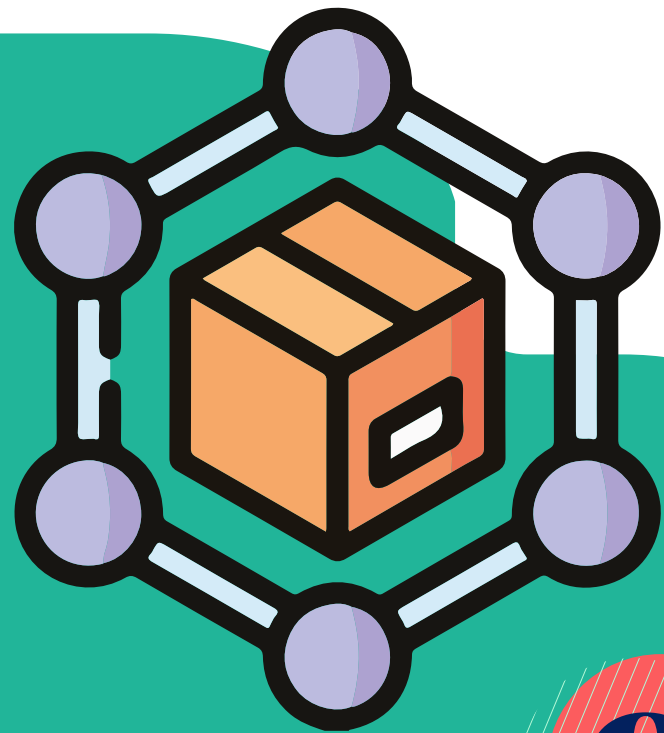
81% de nuestros colaboradores desempeñan cargos administrativos y operativos, en contacto directo con nuestros clientes.



GRI 102-9 y 102-10,  
103-2, 103-3 y 204-1

# PROVEEDURÍA

A través de la compra de insumos y nuestra cadena de proveedores, además de satisfacer nuestras necesidades operativas, buscamos generar relaciones a largo plazo, productivas y de mutuo beneficio, que generen valor compartido a nuestro negocio y a los proveedores que conforman la cadena de suministro. La composición y distribución de nuestra cadena de suministro no cambió de forma significativa en 2021.



**98%**

del gasto en compras  
genera desarrollo económico  
y empleo en México.

**Los procesos de selección y contratación de proveedores buscan que estos muestren su compromiso social y ambiental según su ámbito de influencia.**

Los productos y servicios que ofrecemos los concebimos, gestionamos y distribuimos con el objetivo de generar el menor impacto al medio ambiente, un ejemplo claro es el plástico biodegradable de nuestras tarjetas, el reciclaje de papel y la utilización de energía renovable para nuestra operación.

Nuestros proveedores son generadores de empleo y desarrollo económico, por ello buscamos que nuestros principios trasciendan a la relación comercial y se vivan a través de esta. Generamos valor a nuestra cadena de suministros enmarcando nuestros procesos de licitación, selección, contrata-

ción y homologación en la calidad y la sustentabilidad de la relación, por ello algunos de nuestros proveedores cuentan con certificaciones alineadas a la sustentabilidad, según su campo de acción.

En 2021 el gasto ejercido en compras se incrementó en un 16% frente al año anterior, pasando de \$1,803 millones en 2020 a \$2,085 millones en 2021. Y nuestra cadena de suministros estuvo compuesta por 4,336 proveedores: 99% nacionales y 1% extranjeros. En similares proporciones se distribuyó el gasto en compras: 98% fueron compras nacionales y 2% extranjeras.

**4,336 proveedores:  
99% nacionales  
1% extranjeros.**



# CIUDADANÍA CORPORATIVA RESPONSABLE

Nuestras inversiones, productos y servicios financieros tienen impactos que trascienden a los estados financieros y que bien gestionados nos permiten contribuir al bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, de aliados comerciales y sociales, y de nuestras comunidades para impulsar el máximo potencial de México. Parte importante de estos impactos se ven reflejados en el ámbito social.

Es por esto que nuestra Estrategia Social tiene dos objetivos fundamentales, el primero orientado a impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores y proveedores, y el segundo orientado a nuestra Ciudadanía Corporativa como herramienta para vinculación del negocio con su entorno económico y social.

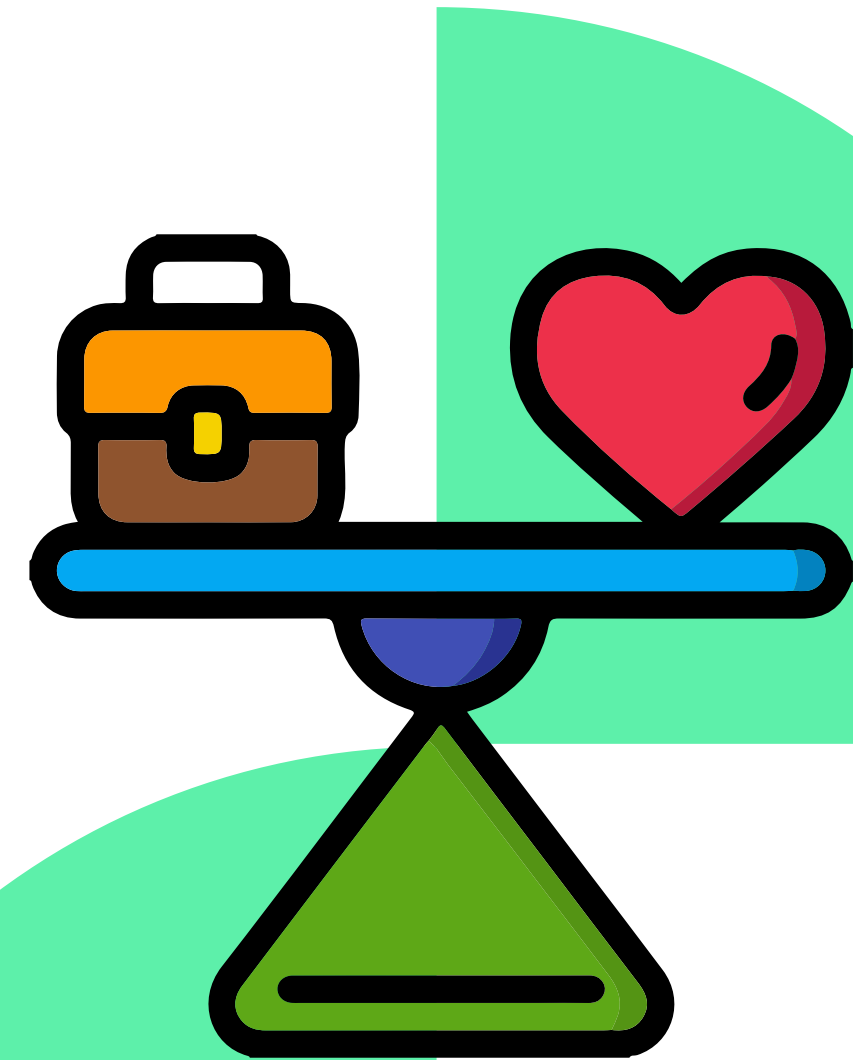
Facilitamos la transición y reactivación económica hacia modelos más sustentables con la promoción y adhesión de las mejores prácticas de sostenibilidad en el sector financiero. En 2021, reforzamos nuestra adhesión a los principios de sustentabilidad financiera y empresarial más representativos del sector a nivel nacional e internacional:

## NIVEL NACIONAL

- Somos signatarios del Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México, desde 2016, y somos miembros activos de la Asociación.
- Hemos sido reconocidos por quinto año consecutivo como una Empresa Socialmente Responsable por el Cemefi; también somos parte de la Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles y la Cámara de Comercio Franco Mexicana.

## NIVEL INTERNACIONAL

- Estamos adheridos a los Principios del Ecuador, a partir de estos estándares se evalúan nuestros proyectos de inversión para evitar impactos adversos en los ámbitos sociales, ambientales y climáticos, somos signatarios desde 2012.
- Reafirmamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas a través de este informe, el cual también integra las metodologías internacionales del Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board. Somos signatarios del Pacto desde 2016.
- Apoyamos la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA (UNEP FI por sus siglas en inglés), somos signatarios desde 2019.



# GESTIÓN E IMPACTOS SOCIALES

Ejercemos una Ciudadanía Corporativa alineada a nuestra gestión a las mejores prácticas del sector para impulsar su crecimiento, y también trabajamos nuestro impacto social para contribuir al posicionamiento institucional y al progreso social de nuestra comunidad para superar los retos sociales a los que nos enfrentamos todos como sociedad. Propiciar entornos sostenibles facilita la operación de las empresas, promueve relaciones incluyentes a largo

plazo con las comunidades y demás entidades dentro de las zonas de influencia de nuestro negocio.

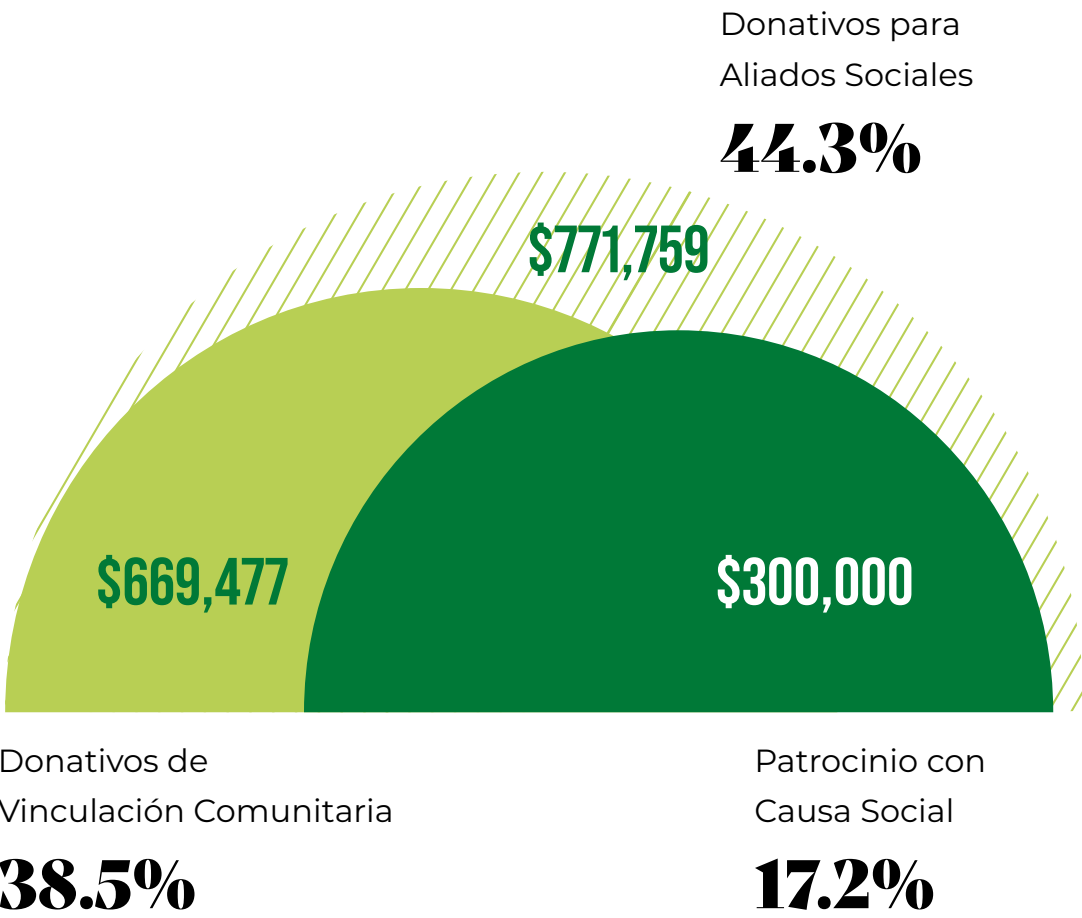
Desde nuestros inicios, hemos apoyado iniciativas filantrópicas y programas sociales bajo dos lineamientos clave: educación y deporte, porque consideramos que son herramientas generadoras de bienestar social a largo plazo. A partir de la nueva materialidad se identificó que los temas de impacto social de la operación y la gestión de una estrategia de responsabilidad social son temáticas relevantes para nuestros grupos de interés y para el sector financiero, por lo cual en este informe exponemos cómo, a través de nuestros aliados sociales y la ejecución de una inversión social, se gestionan estos asuntos.

Por medio de aliados sociales invertimos recursos para apoyar iniciativas de carác-

ter social en alineación a nuestra filosofía y nuestros valores empresariales. Identificamos el impacto de estas contribuciones por medio de un cuestionario, que es resuelto por aquellas instituciones que son apoyadas con donativos o patrocinios sociales cada año; gracias a este seguimiento podemos consolidar relaciones de transparencia, apoyar y controlar el impacto social que como empresa generamos en nuestra comunidad.

En 2021 nuestra inversión social llegó a \$1.7 millones, lo que en relación con el año anterior representó una reducción del 71%, debido a un proceso de reestructuración de la estrategia de inversión y patrocinios sociales. Sin embargo, mantuvimos un número importante de beneficiarios, es decir personas impactadas de manera directa por la contribución o donación, las cuales en 2021 llegaron a ser 5,106.

Nuestra inversión social y los beneficiarios de esta son un indicador del impacto que las iniciativas sociales tienen en las comunidades que nos albergan. Sin embargo, en términos del impacto de nuestros proyectos de inversión, vale la pena aclarar que dichos impactos son evaluados y gestionados en alineación a los Principios del Ecuador; en 2021 ningún proyecto requirió una evaluación de impacto. Nuestra inversión social de 2021 se ejecutó bajo tres estrategias:



GRI 103-2, 103.3 y 413-1

DONATIVOS DE VINCULACIÓN COMUNITARIA

En este ámbito se incluyen todas las donaciones que responden a las demandas y necesidades particulares de las comunidades cercanas a nuestra operación. Se otorgan a organizaciones sociales locales sin fines de lucro, cuyos objetivos sociales son diversos pero alineados a nuestro interés institucional de contribuir al desarrollo social. Estos donativos no suelen ser recurrentes y no se da un seguimiento a largo plazo por su carácter filantrópico. En 2021, bajo esta línea se donaron \$669,477 para seis diferentes organizaciones.



PATROCINIO CON CAUSA SOCIAL

Este segundo ámbito de nuestra inversión social se enfoca en el deporte como detonador de bienestar y desarrollo social, este enfoque también se comparte con los patrocinios de carácter publicitario, la diferencia radica en que este se otorga a organizaciones sin fines de lucro, quienes a través de la promoción del deporte impulsan causas sociales. Los eventos deportivos se cancelaron en gran parte por la pandemia, pero mantuvimos nuestro apoyo para dar continuidad y respaldo a dichas iniciativas sociales; un ejemplo de esto fueron las Copas Anáhuac que se reanudarán hasta 2022; sin embargo, otorgamos un donativo de \$300,000 para apoyar la manutención de la organización y su causa social.

DONATIVOS PARA ALIADOS SOCIALES

En este último ámbito se concentran los apoyos para aliados sociales, que son aquellas asociaciones civiles sin ánimo de lucro a las cuales se apoya de forma individual o gremial porque sus objetivos sociales están alineados a nuestros principios e intereses sociales. A diferencia de los do-

nativos de vinculación comunitaria, los donativos para aliados tienen un proceso de seguimiento para la medición del impacto de la inversión social y estas donaciones sí son recurrentes. El total de nuestras donaciones en esta línea durante 2021 fueron \$771,759, que a su vez permitieron impactar a 5,106 personas. El desglose de esta inversión se muestra en la siguiente gráfica.

GRI 103-2, 103.3 y 413-1

Organización social	Donación (pesos mexicanos)	Beneficiarios	Ámbito de acción
Bécalos	270,784	23	Educación
Quiera, Fundación de la Asociación de Bancos de México	50,000	81	Inclusión social
Grupo de los Dieciséis	200,000	2,000	Arte
Fundación Alma	53,095	3,000	Salud y educación
Fundación Mexicana para la Educación la Tecnología y la Ciencia (FUNED)	197,880	2	Educación
Total	771,759	5,106	



Nuestro compromiso ambiental está anclado a nuestra estrategia comercial y a nuestra operación diaria. Optamos por privilegiar la sustentabilidad en los consumos de los insumos clave de nuestra operación como la energía y el papel, y hacemos transparentes nuestros logros y retos ambientales a través de este reporte.



3%

menos consumo energético en 2021, pasamos de 18.3 millones de MJ en 2020 a 17.8 millones de MJ en 2021.

1,007

tCO<sub>2</sub>e se evitaron emitir gracias al uso de energías renovables en nuestra operación.

19%

menos emisiones de CO<sub>2</sub>e en 2021 frente al año anterior-

# ESTRATEGIA AMBIENTAL



Nos asumimos como ciudadanos del mundo y contribuimos al bien común con una operación eficiente y responsable con el medio ambiente. Utilizamos energías renovables y materiales reciclados para reducir nuestras emisiones y la de nuestros clientes y colaboradores. Desde 2011 elaboramos y publicamos nuestro reporte de huella ambiental para identificar el impacto de nuestra operación y definir estrategias que nos permitan aminorar las externalidades negativas de la misma.

A partir del último estudio de materialidad realizado en el ámbito ambiental, se identificaron nuevos asuntos que agrupamos bajo el objetivo estratégico de **continuar con una operación y filosofía corporativa ambientalmente responsable**, el enfoque de gestión para cada uno de estos nuevos asuntos es el siguiente:

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

# POLÍTICA AMBIENTAL

Actualmente no contamos con una política ambiental como tal, nuestro actuar frente al medio ambiente se respalda en nuestra filosofía corporativa que busca privilegiar la sustentabilidad como eje de negocio. El cuidado del medio ambiente es transversal a toda nuestra operación, tanto al interior de la operación como en la relación que llevamos con clientes y demás grupos de intereses. Nuestros productos y servicios, y principales consumos buscan redefinir el verde en la banca.

# MATERIALES

Nuestro estudio de huella ambiental muestra los principales insumos y /o materiales requeridos para la operación, entre los que se incluyen la energía y papel como materiales clave, por ende describimos a detalle su gestión a continuación. Materiales como el agua, al ser una empresa de servicio y por las características de las instalaciones, es decir, que en su mayoría no son propias, sino rentadas y hacen parte de plazas o edificios, por lo cual no tenemos el control exacto de los consumos o una cobranza centralizada como con la energía eléctrica.

# GESTIÓN DE RESIDUOS

Contamos con 220 sucursales con una superficie cercana a los 37 mil m2, cerca de 3 mil colaboradores interactúan de manera constante con clientes y usuarios de nuestros productos y servicios, lo que diariamente genera residuos de tipo no peligrosos y en su mayoría aprovechables para el reciclado, gracias a su correcta separación y disposición en los sistemas de limpieza de cada ciudad o municipio donde operamos. Esperamos en el corto plazo hacer una tipificación más específica de los residuos que generamos y según el total de empleados determinar un promedio general de residuos generados, lo anterior con la finalidad de identificar nuestra posición frente al tema y definir acciones de mejora.

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



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



Meta 7.2

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

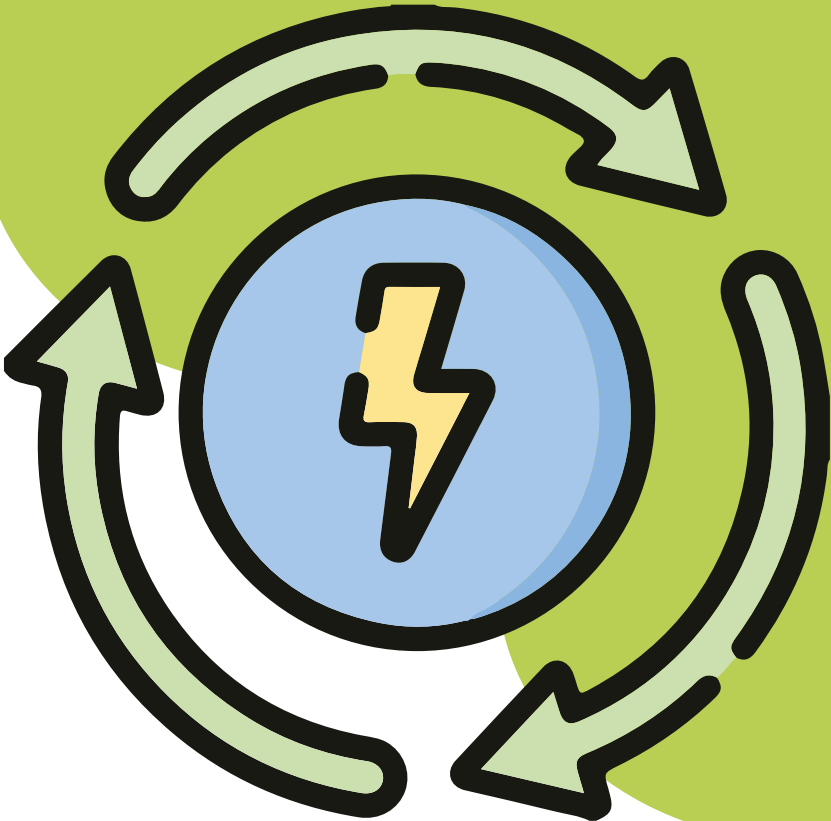
ECOEficiencia Energética

La energía eléctrica es nuestro principal insumo como empresa de servicio y es material para nuestra sustentabilidad poder garantizar su uso eficiente y responsable. La energía total consumida en el 2021 fue 27.2 millones de MJ y contamos con diferentes fuentes de abasto, la primera es la energía eléctrica de CFE que representa el 34.1% del total de MJ consumidos en el año de reporte, mientras que la energía renovable (eólica) representó el 28.7% del consumo total, y la energía solar autoproducida que significó el 2.8% del consumo total. Además del consumo de energía eléctrica utilizamos algunos combustibles para generar energía a través de nuestras plantas auxiliares y para mover los vehículos utilitarios de la organización; los siguientes son los consumos por combustible: gasolina para flota vehicular y viáticos con el 34.1%, el diésel con el 0.2% y el gas LP con 0.1%.

Consumimos un total de 17.8 millones de MJ de energía eléctrica, de los cuales 48% provino de fuentes renovables y el 52% provino de CFE. Las emisiones evitadas por el uso de energía renovable equivalen a cerca de 917 tCO<sub>2</sub>e, mientras las emisiones evitadas por la autoproducción de energía solar suman 90 tCO<sub>2</sub>e.

Consumo de energía 2021

Fuente	Consumo en MJ
CFE	9,272,729
Energía renovable	7,811,370
Energía solar autoproducida	760,054
Diesel	56,307
Gas LP	30,043
Gasolina para flota vehicular	1,770,189
Gasolina en viáticos pagados*	7,512,339
Total	27,213,032



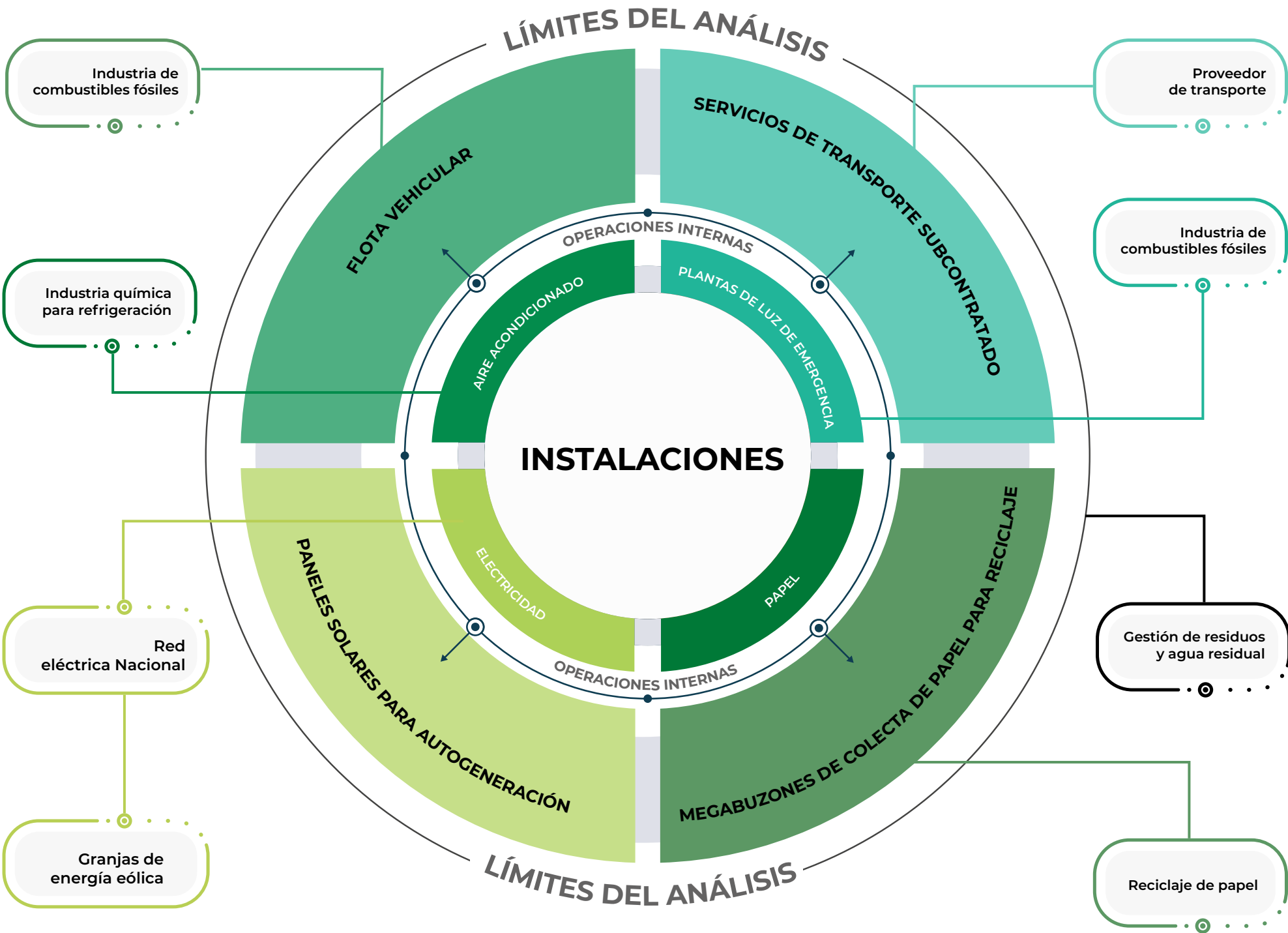


# CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es una problemática que afecta nuestra estabilidad y futuro como sociedad, por ello aportamos a su mitigación desde diferentes ámbitos, como por ejemplo, con productos financieros que ayudan a reducir emisiones (CIPanel Solar), con criterios de exclusión, evaluación de los riesgos sociales y ambientales de los créditos que ofrecemos (Principios de Ecuador); y por último con la gestión de nuestra huella ambiental.

Anualmente calculamos nuestra huella ambiental (emisiones equivalentes) para identificar el impacto de nuestra operación y reportar de forma transparente y voluntaria los flujos de materiales y energía más relevantes para la operación, el reporte considera los consumos de los siguientes insumos dentro de los límites de la operación, descrito en la siguiente ilustración:

Las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) equivalente a toneladas de dióxido de carbono (tCO<sub>2</sub>e) en 2021 fueron por 2,097 tCO<sub>2</sub>e, lo que representa una reducción del 19% de las emisiones en comparación al 2020, donde se generó un total de 2,583 tCO<sub>2</sub>e. Los alcances cubiertos son: Alcance 1 (21%) se refiere a las fuentes fijas, las móviles y las fugitivas; Alcance 2 (52%) se refiere a las emisiones por el consumo de electricidad; Alcance 3 (27%) que incluye los vuelos comerciales y viáticos de gasolina utilizados para las operaciones del banco.



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

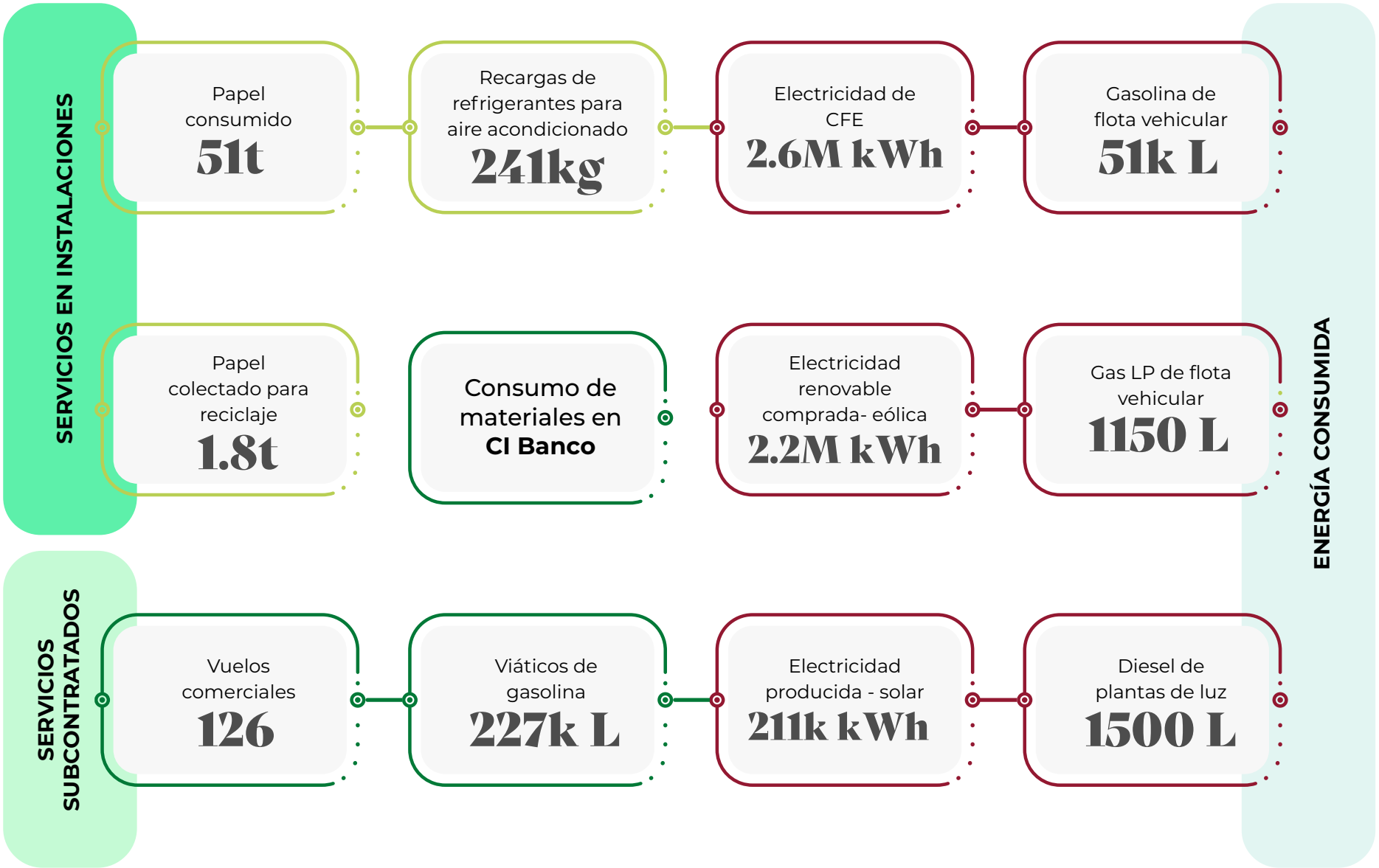


META 13.2

Incorporar medidas contra el cambio climático



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



**ALCANCE 1**

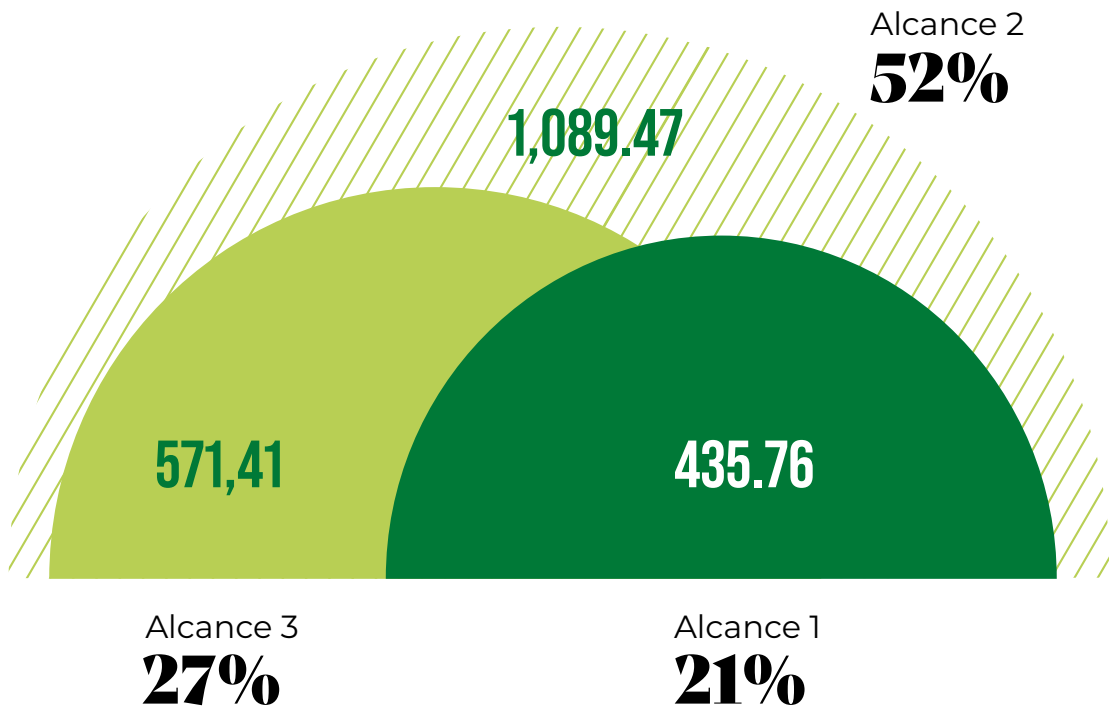
Incluye las emisiones derivadas de la combustión de diesel utilizado en plantas de emergencia, y de gas LP y gasolina usados en vehículos propiedad del Banco. También incluye las emisiones fugitivas del funcionamiento de equipos de aire acondicionado.

**ALCANCE 2**

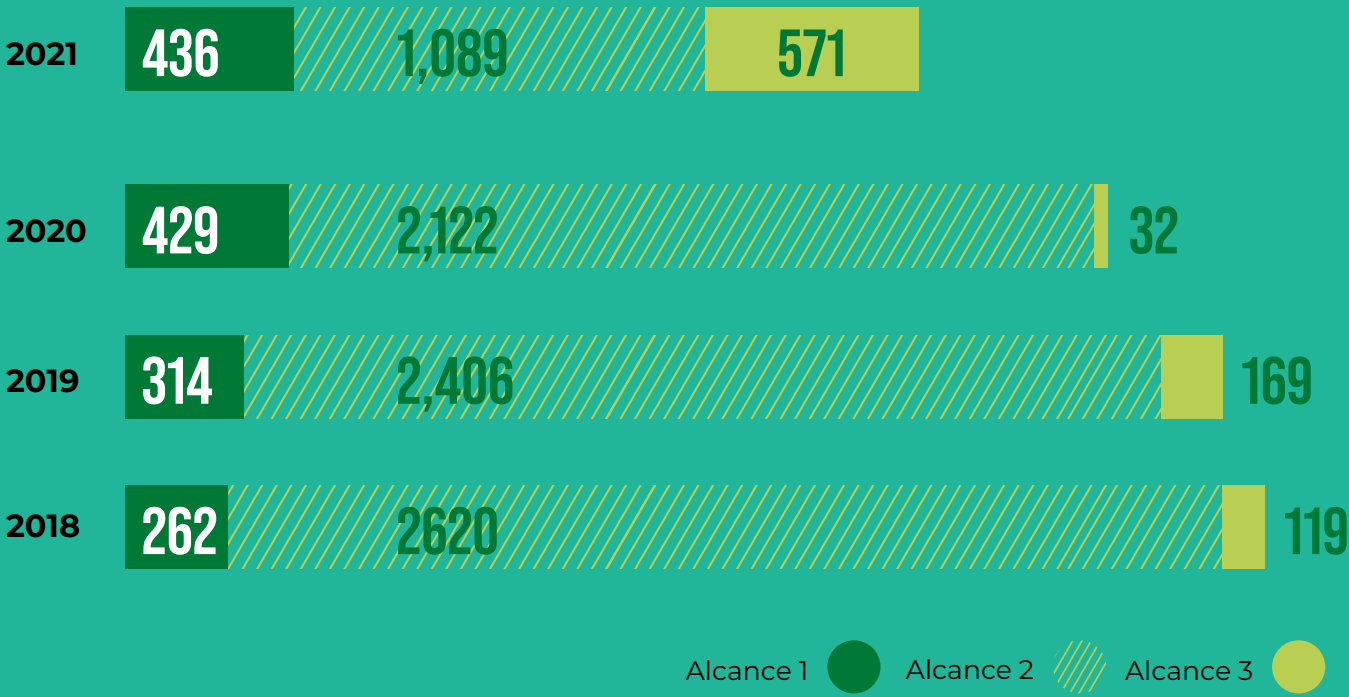
Se refiere a las emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad del sistema eléctrico nacional.

**ALCANCE 3**

Incluye las emisiones del transporte subcontratado, específicamente de los vuelos comerciales, y en 2021 se incluyen, por primera vez en la medición de nuestra huella, los consumos de gasolina por viáticos de los colocadores.

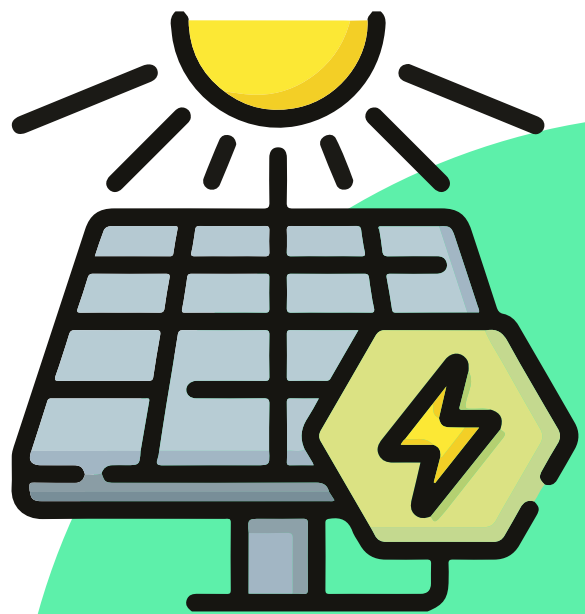
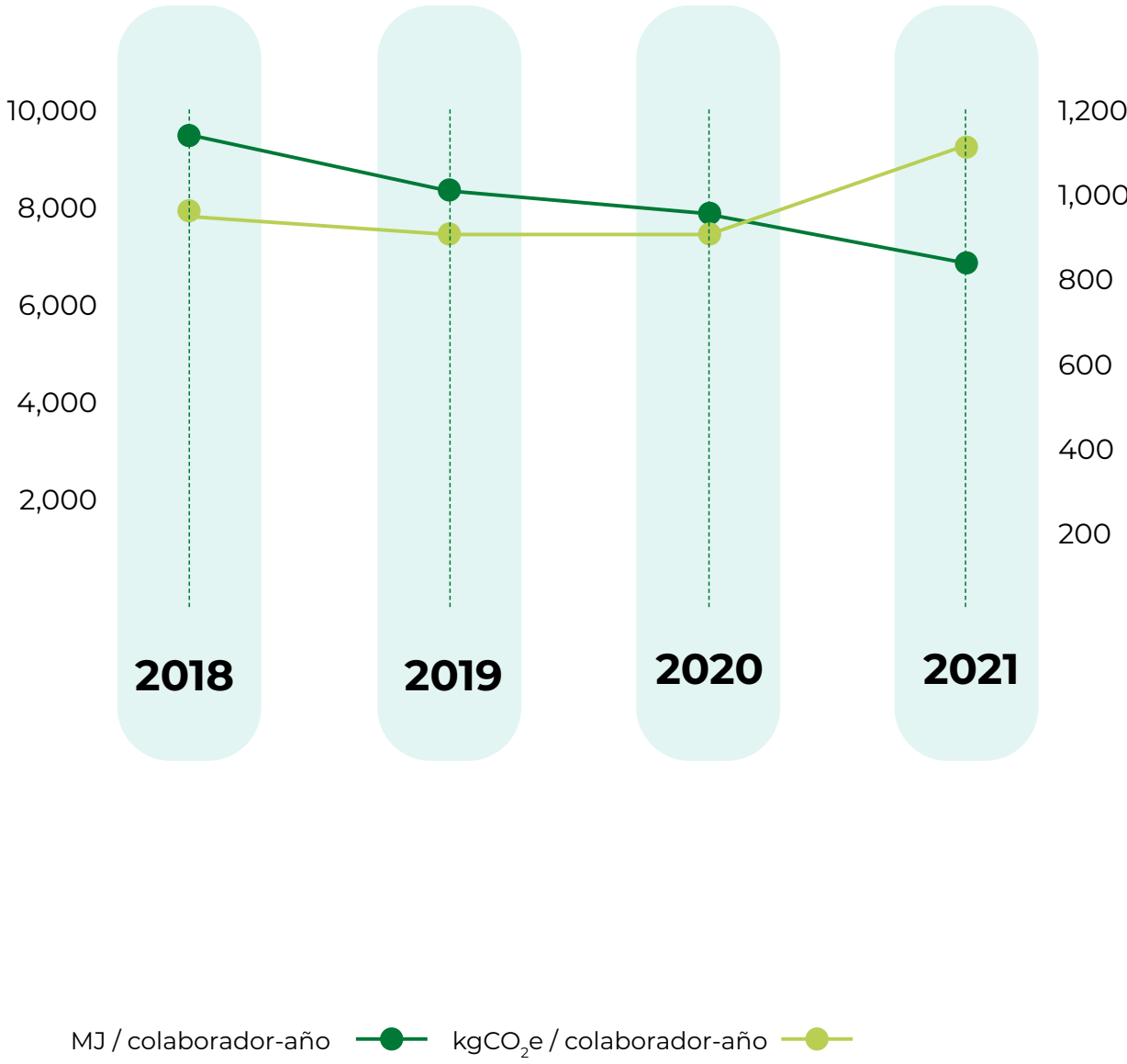


GRI 103-2, 103-3, 305-1,  
305-2 y 305-3



Entre 2018 y 2020, considerando todos los alcances, las emisiones han disminuido, de alrededor de 3,000 a 2,097 tCO<sub>2</sub>e (-19% en el último año), desacoplándose del crecimiento del banco que ha aumentado en el número de instalación de 197 a 220.

Las emisiones por colaborador tienen una tendencia a la baja. En cambio, la razón de consumo de energía por colaborador aumentó en 2021 al integrar los consumos de gasolina y viáticos como fuente adicional.

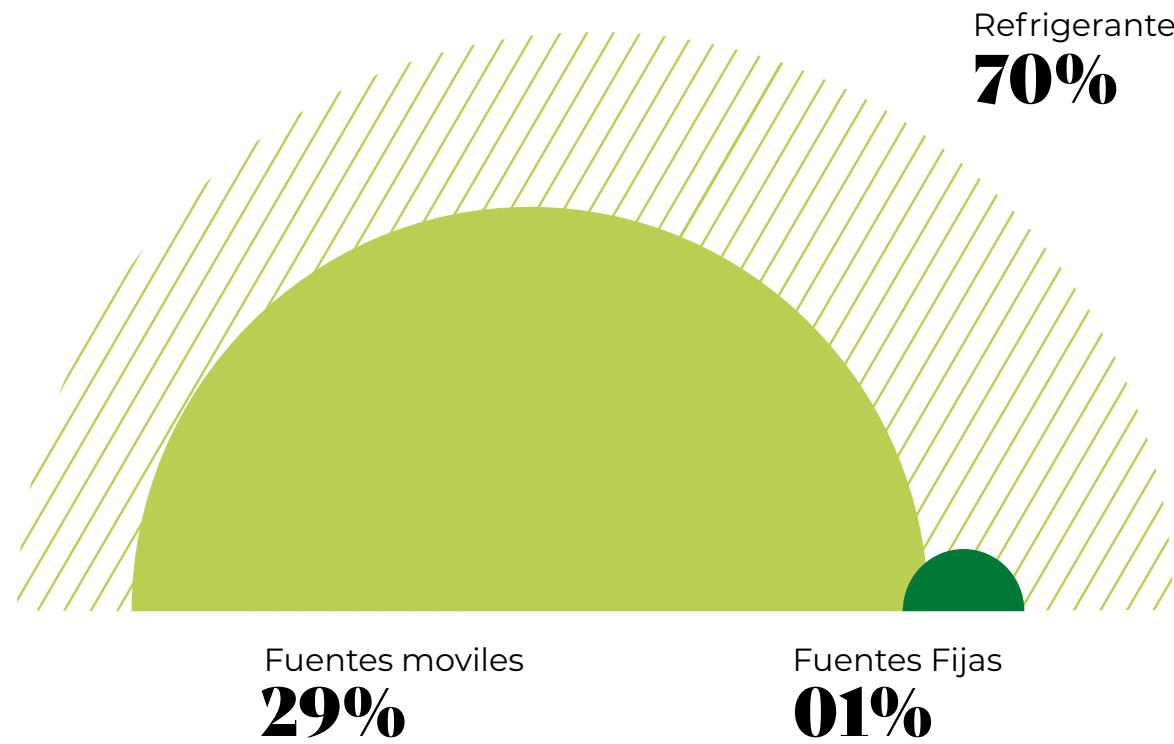


GRI 103-2, 103-3, 305-1,  
305-2 y 305-3

ALCANCE 1 O EMISIONES DIRECTAS

En 2021, las emisiones de alcance 1 sumaron poco más de 436 tCO<sub>2</sub>e. Las emisiones de los gases refrigerantes representaron 70% del total, mientras el consumo de gasolina y gas LP para transporte representan

29%. Las emisiones del diésel consumido en plantas de generación de emergencia son muy pequeñas: apenas alcanzan el 1%. Esta distribución se mantiene prácticamente igual al año anterior, aunque en total las emisiones aumentaron 2%.



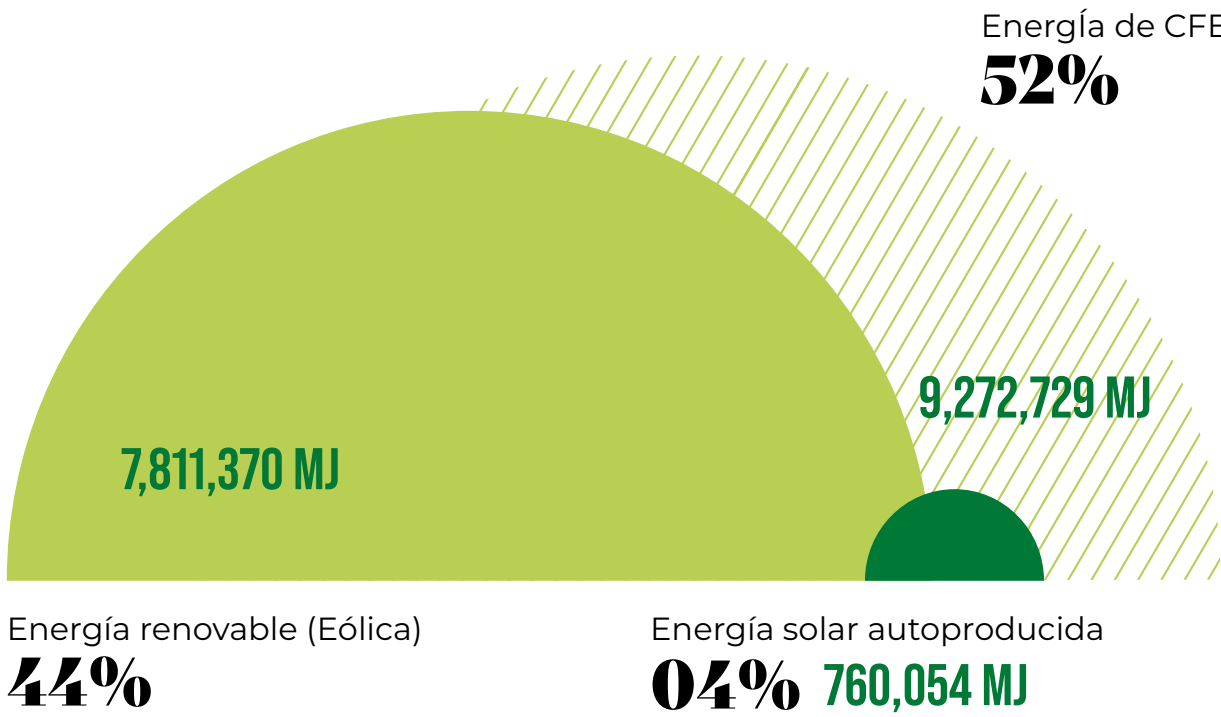
ALCANCE 2 O CONSUMO DE ELECTRICIDAD

El 52% de las emisiones corresponden al consumo de electricidad. Anteriormente, esta fuente representaba más de 80% de las emisiones totales. Desde 2020 CIBanco comenzó a utilizar energía renovable, ese año consumió 0.7 millones de kWh, mientras que en 2021 esta cifra ascendió a 2.16 millones de kWh, logrando reducir las emisiones del alcance 2 significativamente.

Además de utilizar energía renovable, CIBanco autoproduce parte de su consumo anual.

Durante 2021 generó 0.2 millones de kWh de energía solar, el 5% de su consumo total de electricidad, lo que fue el doble de lo logrado el año anterior. Ambas iniciativas de consumo eléctrico sustentable permitieron evitar generar 1,007 tCO<sub>2</sub>e.

Las emisiones de alcance 2 equivalente al consumo de electricidad de la CFE pasaron de 2,122 tCO<sub>2</sub>e en 2020 a 1,089 tCO<sub>2</sub>e en 2021, lo que significó una reducción del 49% de las emisiones.



ALCANCE 3 O CADENA DE VALOR

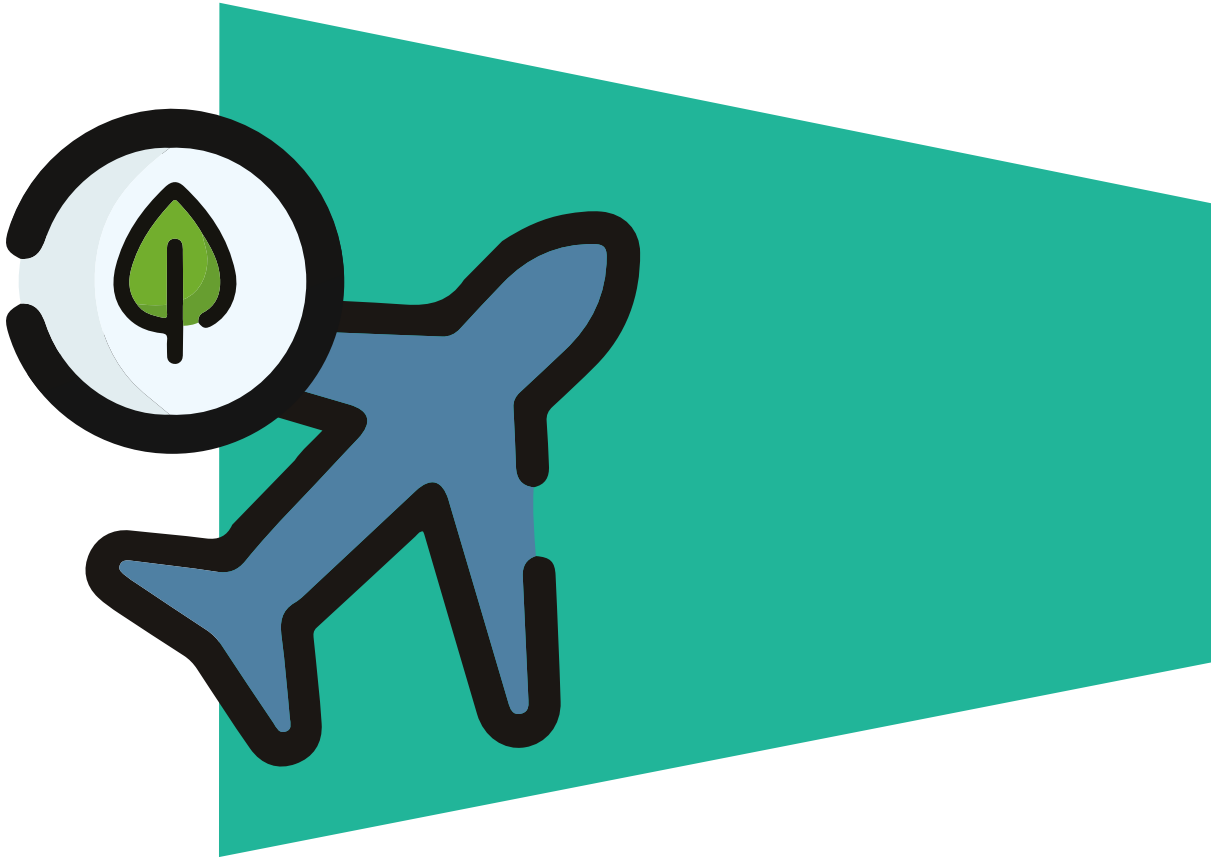
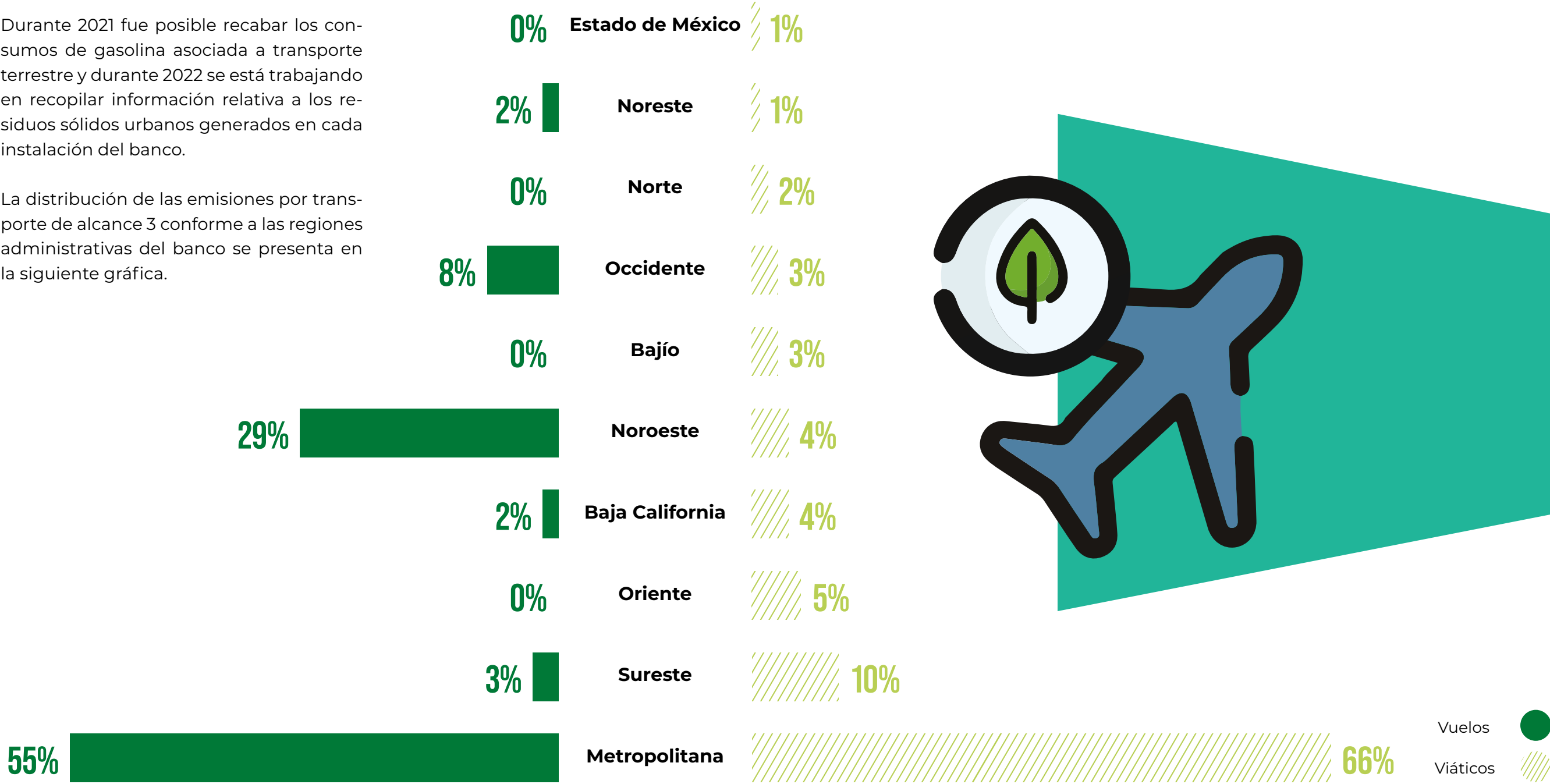
El alcance 3 comprende las emisiones por uso de vuelos comerciales para las operaciones del banco y, a partir de este año, también las emisiones por consumo de gasolina consumida en viajes de colaboradores registradas como viáticos pagados.

Las emisiones por vuelos se mantuvieron muy similares a las del año pasado: 29 tCO<sub>2</sub>e de 126 viajes aéreos. La mayor parte de las emisiones se asocian a la región metropolitana o matriz. Por otro lado, las emisiones por viáticos son un orden de magnitud más altas: ascienden a 542 tCO<sub>2</sub>e y representan 95% de las emisiones del alcance 3.

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

Durante 2021 fue posible recabar los consumos de gasolina asociada a transporte terrestre y durante 2022 se está trabajando en recopilar información relativa a los residuos sólidos urbanos generados en cada instalación del banco.

La distribución de las emisiones por transporte de alcance 3 conforme a las regiones administrativas del banco se presenta en la siguiente gráfica.



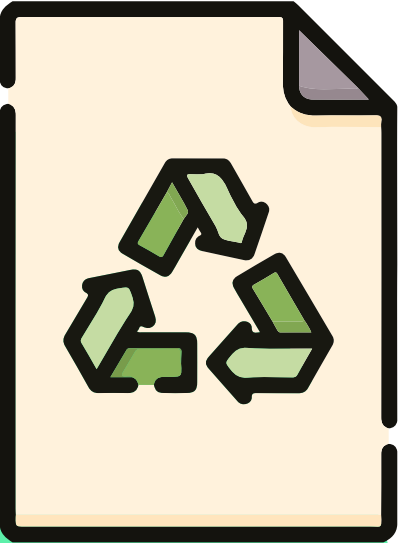
Vuelos ●  
Viáticos ▨

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



META 12.5

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



MATERIALES-RESIDUOS (PAPEL)

El papel es un insumo clave para nuestra operación, muchas veces nuestros servicios y productos son intangibles, pero con el papel se materializan los acuerdos. Con el fin de que este material, su uso y disposición final sea respetuosa con el medio ambiente el papel que se compra es reciclado; contamos con políticas de impresión a doble cara para eficientar el consumo y contamos con mega buzones para la disposición y colecta de papel usado en cuatro centros regionales en las ciudades de Querétaro, Monterrey, Guadalajara y CDMX. Durante 2021 se recolectaron 1.8 toneladas de papel de reciclaje, lo que equivale a 3.5% del total de papel que se consumió durante el año.

Papel en kg	2021
Papel consumido	51.165
Papel para reciclaje	1.797
Papel que se recupera	3.5%

NOTA TÉCNICA

Las emisiones de Alcance 1 incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural, gas LP y diésel) y las emisiones fugitivas por refrigerantes, según lo define el Protocolo GEI<sup>7</sup>. Los gases de efecto invernadero resultantes de este alcance son: bióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O) y gases refrigerantes (HCFC-22, HFC-32 y HFC-125).

Las emisiones de alcance 2 son las resultantes de la producción de la electricidad consumida en las instalaciones. En este caso se reportan emisiones de CO<sub>2</sub>e (dióxido de carbono equivalente)

Para el cálculo de estas emisiones se consideraron las constantes oficiales aplicables para México. En el caso de la electricidad se utilizó el factor reportado para el sistema eléctrico nacional 2021. En el caso de los combustibles, se tomaron los factores de emisión de CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O reportados en 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, de Semarnat<sup>8</sup>. Asimismo, los poderes caloríficos de los combustibles fueron los reportados en la lista de combustibles y equivalencias, del Balance de energía de la Sener<sup>9</sup>. Los potenciales de calentamiento global fueron los reportados en el ACUERDO que establece los gases o compuestos de efecto invernadero que se agrupan para efectos de reporte de emisiones, así como sus potenciales de calentamiento<sup>10</sup>, por la Semarnat.

Finalmente, las emisiones de alcance 3 son las derivadas de viajes en avión y en este caso se aplicaron factores disponibles por ruta por pasajero disponibles en la aplicación correspondientes de la Organización Internacional de Aviación Civil (ICAO, por sus siglas en inglés).<sup>11</sup> Igual que el caso del alcance 2, las emisiones calculadas se dan en términos de CO<sub>2</sub>e.

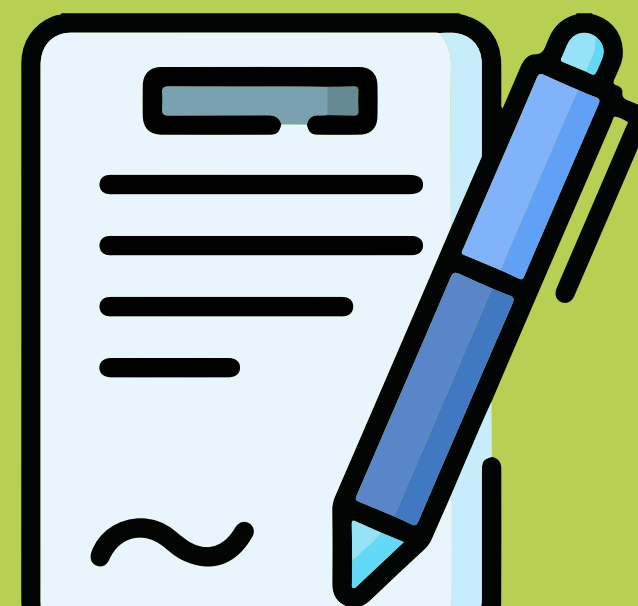
El cálculo se realizó considerando el enfoque de años anteriores. No hubo cambios significativos en la metodología utilizada para la consolidación de emisiones, que es de control financiero.

<sup>7</sup> <https://ghgprotocol.org/>  
<sup>8</sup> [http://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/acuerdo\\_que\\_establece\\_las\\_particularidades\\_tecnicas\\_y\\_las\\_formulas\\_para\\_la\\_aplicacion\\_de\\_metodologias.pdf](http://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/cicc/acuerdo_que_establece_las_particularidades_tecnicas_y_las_formulas_para_la_aplicacion_de_metodologias.pdf)  
<sup>9</sup> [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/619062/Lista\\_Combustibles\\_2021\\_26feb2021.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/619062/Lista_Combustibles_2021_26feb2021.pdf)  
<sup>10</sup> [http://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/dof\\_acuerdo\\_de\\_agrupacion.pdf](http://www.semarnat.gob.mx/sites/default/files/documentos/dof_acuerdo_de_agrupacion.pdf)  
<sup>11</sup> <https://www.icao.int/environmental-protection/Carbonoffset/Pages/default.aspx>

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

**Presentamos a todos nuestros grupos de interés y sociedad el séptimo informe de sustentabilidad de CIBanco bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI). En esta ocasión se elaboró de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Por quinto año consecutivo el informe cuenta con un proceso de verificación externa, que este año fue desarrollado por Deloitte. A partir de 2016, los informes se realizan de manera anual, siendo el anterior publicado en agosto de 2021.**

# SOBRE ESTE INFORME



En esta memoria están integradas todas las entidades que conforman CIBanco en México, principal país de operación. Todas las acciones y asuntos materiales que aquí se describen componen las acciones e iniciativas más relevantes en términos de sustentabilidad y responsabilidad social de la compañía en el periodo reportado (enero a diciembre de 2021).

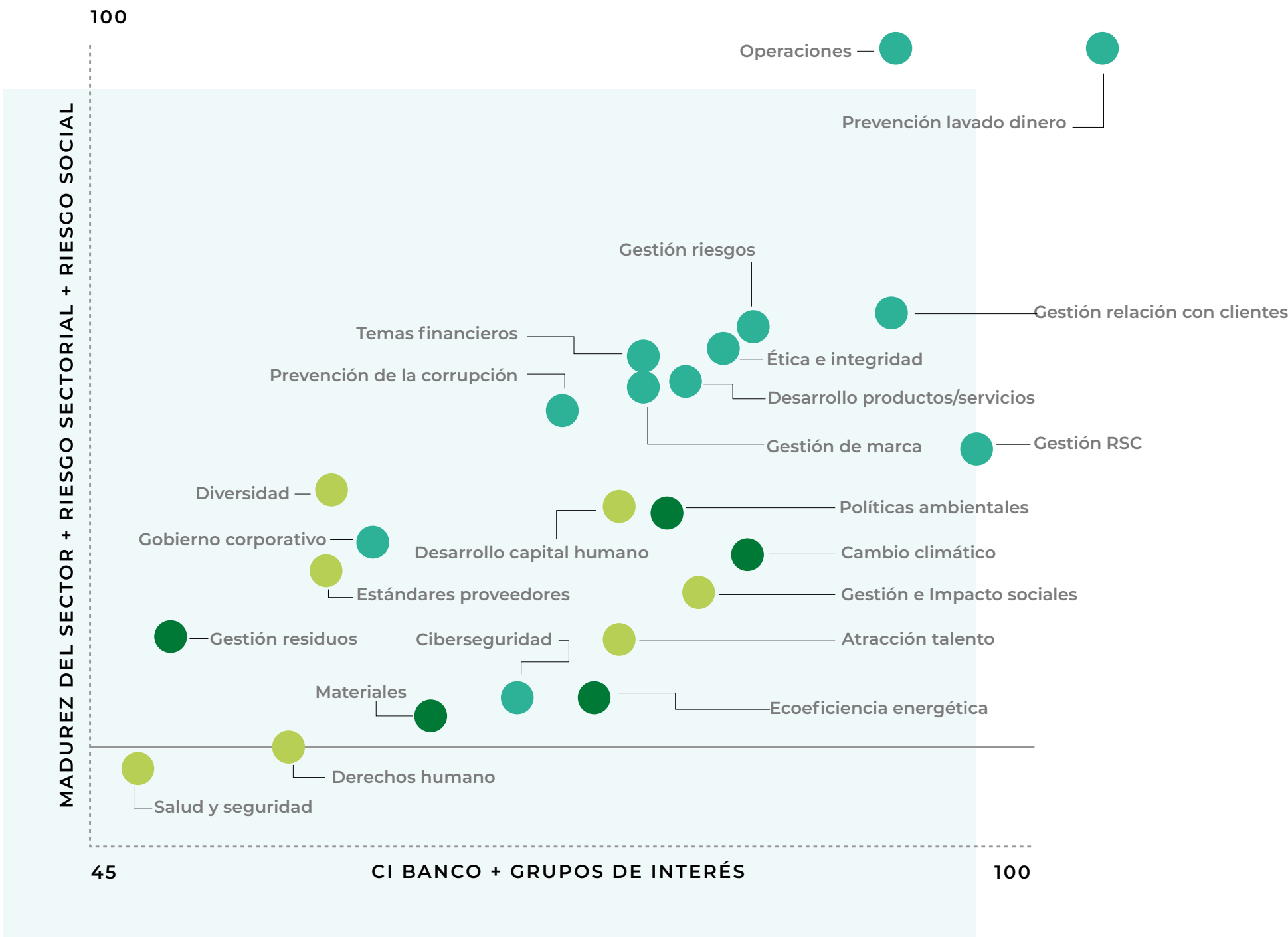
El presente reporte tiene un cambio significativo con respecto al año anterior y es la actualización de su materialidad, sin embargo siguen manteniendo estándares similares respecto al periodo que abarca, la organización del contenido o la cobertura de los temas.

El contenido de este informe fue determinado por el estudio de materialidad realizado en 2021, en alineación a los principios que establecen los estándares de GRI que reflejan los aspectos éticos, sociales, ambientales y económicos más importantes para CIBanco bajo la perspectiva de análisis de madurez e influencia de los temas, y la relevancia que los mismos tienen para los grupos de interés de la institución. Todos los asuntos fueron validados por la Dirección de Sustentabilidad y cuentan con una cobertura interna.

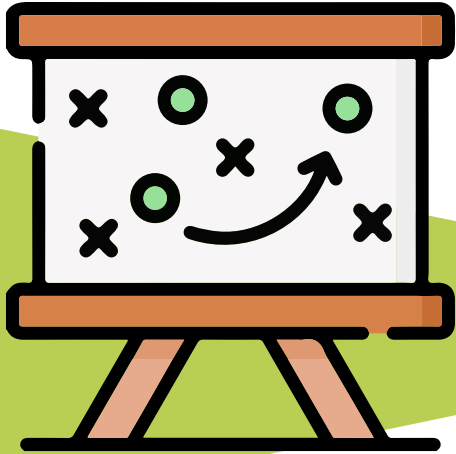
**GRI 103-1, 102-43, 102-44,  
102-46, 102-47, 102-53**

Los asuntos materiales reportados aquí reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos del banco a nivel interno y externo, permitiendo a los grupos de interés evaluar el desempeño de la institución, gracias a que cada asunto se reporta con precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad. La siguiente gráfica ilustra los asuntos materiales con cobertura interna de CIBanco:

**Para más información sobre esta memoria o acerca de temas referentes a la sustentabilidad de CIBanco puede contactarnos por los siguientes medios:**  
**[jbrunel@cibanco.com](mailto:jbrunel@cibanco.com)**







# TABLA DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
GRI 102: PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 2016			
102-1	Nombre de la organización	3	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	3 y 4	
102-3	Ubicación de la sede	3	
102-4	Ubicación de las operaciones	3, 4 y 48	
102-5	Propiedad y forma jurídica	3	
102-6	Mercados servidos	23 al 26	
102-7	Tamaño de la organización	3, 36 y 48	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	48	

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
102-9	Cadena de suministro	57	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	57	
102-11	Principio o enfoque de precaución	37 al 40	
102-12	Iniciativas externas	58	
102-13	Afiliación a asociaciones	58	
2. ESTRATEGIA:			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	2	
3. ÉTICA E INTEGRIDAD:			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	20 y 21	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	20, 21, 23 y 24	
4. GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	8 al 11	
102-19	Delegación de autoridad	8 al 16	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	8 al 16	

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	<p>8 al 16</p> <p>La antigüedad, los cargos o compromisos de los consejeros fuera de ClBanco son información confidencial y personal de cada consejero.</p> <p>Ningún consejero está afiliado a grupos infrarrepresentados ni representan de forma única a un grupo de interés en específico dentro del Consejo.</p>	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	<p>10</p> <p>El presidente del Consejo no ocupa ningún cargo ejecutivo al interior del Banco.</p>	
5. PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	18	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		Omisión por confidencialidad de la información
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	21	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	21, 70 y 71	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	70 y 71	
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	70 y 71	

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
102-47	Lista de temas materiales	71	
102-48	Reexpresión de la información	No se hizo ninguna reexpresión de cifras frente a lo reportado en 2020	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	70	
102-50	Periodo objeto del informe	70	
102-51	Fecha del último informe	70	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	70	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	71	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	70	
102-55	Índice de contenidos GRI	72 al 81	
102-56	Verificación externa	86 y 87	

TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
Temas financieros	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36	
	Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	36	
Prevención del lavado de dinero y la corrupción	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44	
	Anticorrupción	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	44	
Atracción y retención del talento	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	49	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	49	
	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	49	

TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
Desarrollo del capital humano	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53	
	Formación y Enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	54	
	Formación y Enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	53	
Materiales – Papel	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	69	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69	
	Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	69	
Ecoeficiencia energética	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	63	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63	
	Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	63	

TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
Cambio climático	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	64 al 68	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64 al 68	
	Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	64 al 68	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	64 al 68	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	64 al 68	
Gestión de residuos	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	62	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62	
Política Ambiental	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	62	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62	
Gestión de riesgos	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	37 al 40	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37 al 40	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	37 al 40	



TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
Ética e Integridad	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	20 y 21	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20 y 21	
Diversidad e igualdad de oportunidades	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	55 y 56	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55 y 56	
	Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10, 55 y 56	
Salud y seguridad ocupacional	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	51	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51	
Estándares con proveedores	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57	
	Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	57	

TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
<b>Gestión de relaciones con clientes</b>	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23, 24 y 46	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23, 24 y 46	
	Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se presentó ninguna denuncia en 2021	
<b>Gobierno Corporativo</b>	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8 al 11	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8 al 11	
<b>Impacto y Gestión Social</b>	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60 y 61	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60 y 61	
	Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	60 y 61	
<b>Ciberseguridad</b>	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45 y 46	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45 y 46	

TEMA MATERIAL CIBANCO	TÍTULO DE ESTÁNDAR GRI	NO. DE CONTENIDO	TÍTULO DE CONTENIDO	NO. DE PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
Gestión de marca	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	31	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31	
Desarrollo de productos y servicios	Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	25 y 26	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25 y 26	

# INDICADORES SASB

INDICADORES SASB	VERIFICACIÓN	PÁGINA	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	DECLARATORIA
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
FN-CB-230a.1			(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectadas.	Ninguna en 2021
FN-CB-230a.2		45 y 46	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	
GENERACIÓN DE INCLUSIÓN Y CAPACIDAD FINANCIERAS				
FN-CB-240a.1			(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	No aplica
FN-CB-240a.2			(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	No aplica
FN-CB-240a.3			Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	No aplica
FN-CB-240a.4			Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	No aplica

INDICADORES SASB	VERIFICACIÓN	PÁGINA	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	DECLARATORIA
INCORPORACIÓN DE FACTORES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GESTIÓN EN EL ANÁLISIS CREDITICIO				
FN-CB-410a.1		39 y 40	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.	
FN-CB-410a.2		39 y 40	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	
ÉTICA EMPRESARIAL				
FN-CB-510a.1			Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	No se presentó ninguna multa en esta materia durante 2021
FN-CB-510a.2		23 y 24	1 Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	
GESTIÓN DEL RIESGO SISTÉMICO				
FN-CB-550a.1			Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	CIBanco no se considera dentro de los bancos con Importancia Sistémica Global
FN-CB-550a.2			Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	No aplica

INDICADORES SASB	VERIFICACIÓN	PÁGINA	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	DECLARATORIA
PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
FN-CF-220a.1		46	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	
FN-CF-220a.2			Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	Ningun caso de denuncia relacionados con la privacidad del cliente en 2021
SEGURIDAD DE LOS DATOS				
FN-CF-230a.1			(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectadas.	No identifiicado
FN-CF-230a.2			Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	No identificado
FN-CF-230a.3		45 y 46	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	
PRÁCTICAS DE VENTA				
FN-CF-270a.1			Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.	No identificado

INDICADORES SASB	VERIFICACIÓN	PÁGINA	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	DECLARATORIA
FN-CF-270a.2			Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	No aplica
FN-CF-270a.3			(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	No aplica
FN-CF-270a.4			(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB.	se recibieron 71 quejas ante la Condusef
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN ENTRE LOS EMPLEADOS				
FN-IB-330a.1		56 y 10	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados.	



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE  
ASEGURAMIENTO LIMITADO SOBRE EL INFORME  
DE SUSTENTABILIDAD 2021.

A la Administración de CIBanco, S.A., Institución de Banca Múltiple

Identificación de la información objeto del encargo

Hemos sido contratados por CIBanco, S.A., Institución de Banca Múltiple (en adelante "CIBanco" o "Entidad") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre información relacionada con sostenibilidad incluida en el Informe de Sustentabilidad 2021 de CIBanco, correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2021.

Nuestro trabajo fue realizado por un equipo independiente y multidisciplinario que incluye profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

Nuestro compromiso de aseguramiento se limita exclusivamente a los indicadores mencionados en el anexo A del presente informe y no se extiende a la información con respecto a períodos anteriores ni a ninguna otra información incluida en el Informe de Sustentabilidad 2021 de CIBanco.

Criterios

Los criterios utilizados por CIBanco para preparar la información contenida en el Informe de Sustentabilidad 2021, objeto del encargo de aseguramiento limitado, fueron establecidos considerando los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) y los indicadores SASB (Sustainability Accounting Standards Board), los cuales se detallan en el Anexo A adjunto.

Responsabilidad de CIBanco en relación con la información objeto del encargo

CIBanco es responsable de:

- El contenido del Informe de Sustentabilidad 2021, lo que implica determinar cuál es la cobertura y los indicadores de desempeño a ser incluidos, y de relevancia para los grupos de interés a los cuales está dirigido;
- La selección y definición de los criterios aplicables para la elaboración de dicho Reporte. Los criterios adoptados por la Entidad son los definidos en los Estándares GRI "de conformidad" esencial y los indicadores SASB;
- El mantenimiento de registros apropiados para soportar el proceso de gestión de la información relevante a los efectos aquí enunciados y de la ejecución de la medición del desempeño basada en los criterios establecidos;
- El diseño, implementación y ejecución de controles internos sobre la información relevante para la preparación de la información de sustentabilidad que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error;
- La preparación y presentación del Informe de Sustentabilidad 2021.

El Informe de Sustentabilidad 2021 de CIBanco está sujeto a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera, dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la elaboración del Informe de Sustentabilidad 2021, la Administración efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del Código de Ética Profesional del Contador Público emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra Firma aplica el International Standard on Quality Control 1 (ISQC 1) y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de leyes y regulaciones aplicables.

Responsabilidad de los profesionales independientes en relación con el encargo

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre cierta información contenida en el Informe de Sustentabilidad 2021 de CIBanco con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con el "Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica" ISAE 3000 - Revisada (por sus siglas en inglés) emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Este estándar requiere la planeación y realización del trabajo para obtener la seguridad limitada acerca de si la información del Informe Anual 2021 está libre de errores materiales.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y políticas de informes, y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Entrevistar a la dirección y al personal de la Entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño seleccionados con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la Entidad en materia de sustentabilidad.
- A través de indagaciones, obtuvimos una comprensión del entorno de control y los sistemas de información de CIBanco relevantes, pero no evaluamos el diseño de actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- Entendimiento de las herramientas usadas para generar, agregar y reportar la información no financiera mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.
- Pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de información de sustentabilidad identificada por CIBanco, para determinar los estándares e indicadores objeto de aseguramiento limitado y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado, e informado adecuadamente a través de:
  - Inspección;
  - Observación;
  - Confirmación;
  - Recálculos;
  - Procedimientos analíticos.
- Comparación de los contenidos presentados por la Administración con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

En el Anexo A se detallan los estándares e indicadores de desempeño en sustentabilidad incluidos en el alcance de nuestro trabajo.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó solamente con respecto a los estándares e indicadores de desempeño de sustentabilidad incluidos en el Anexo A, por el año terminado el 31 de diciembre de 2021; y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a años anteriores, proyecciones y metas futuras, o cualquier otro elemento incluido en el Informe de Sustentabilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2021 y, por lo tanto, no expresamos una conclusión al respecto.

# Deloitte.

Un trabajo de aseguramiento limitado implica evaluar lo apropiado, en las circunstancias, del uso de los criterios por parte de la Entidad como base para la preparación de la información relacionada con sustentabilidad incluida en el Informe de Sustentabilidad 2021 de CIBanco; evaluando los riesgos de errores materiales en el reporte

debido a fraude o error; respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias; y evaluando la presentación general de la información del reporte de información de sustentabilidad. El alcance de un trabajo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el de un trabajo de aseguramiento razonable en relación tanto con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluido un entendimiento del control interno, así como con los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados. Por lo anterior, no expresamos una conclusión de aseguramiento razonable acerca de si la información de sustentabilidad del reporte de la Entidad ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.


Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

### Conclusión

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que los estándares e indicadores de desempeño en sustentabilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, no han cumplido en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

### Restricción del uso del informe

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y, no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por sí solo. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y a la información de sustentabilidad identificada y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluidas en el Informe de Sustentabilidad 2021 de CIBanco por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

  
**Deloitte Asesoría en Riesgos, S.C.**  
Afiliada de Firma Deloitte Touche Tohmatsu Limited  
Rocío Canal Garrido  
Socia de Deloitte Asesoría en Riesgos  
09 de junio de 2022

# Deloitte.

### ANEXO A

Listado de indicadores asegurados:

Indicador	Descripción
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI 305-2	Emisiones indirectas GEI al generar energía (alcance 2)
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
SASB FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.

Este Anexo es parte integrante de nuestro informe con fecha 09 de junio de 2022.

  
**Deloitte Asesoría en Riesgos, S.C.**  
Afiliada de Firma Deloitte Touche Tohmatsu Limited  
Rocío Canal Garrido  
Socia de Deloitte Asesoría en Riesgos  
09 de junio de 2022

# ANEXOS



# REPORTE DE PRINCIPIOS DE ECUADOR 2021



La gestión del negocio, los productos y servicios de CIBanco está supeditada al compromiso adquirido voluntariamente de privilegiar la sustentabilidad. El fin último de este compromiso es promover y resguardar el respeto al medio ambiente y las personas, y en este sentido presentamos el octavo reporte de Principios de Ecuador IV para países no designados, abarcando el periodo entre el 1º de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2021.

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

Los Principios de Ecuador son un conjunto de diez directrices en virtud de las cuales las entidades financieras adoptantes se comprometen, de forma voluntaria, a evaluar y tomar en consideración los riesgos sociales y medioambientales asociados con las inversiones que financian, con el fin de garantizar la sustentabilidad de las actividades financiadas.

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

- Ampliación del alcance de aplicación, reduciendo el importe para préstamos corporativos vinculados a proyectos a \$ USD 50 mil millones, se añaden las refinanciaciones y adquisiciones de proyectos siempre que cumplan determinados requisitos (el proyecto original fue financiado bajo Principios de Ecuador, no hay cambios materiales en el alcance del proyecto).
- Se añaden nuevos aspectos relacionados con Derechos Humanos.
- Seguimiento de las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) sobre Cambio Climático.

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

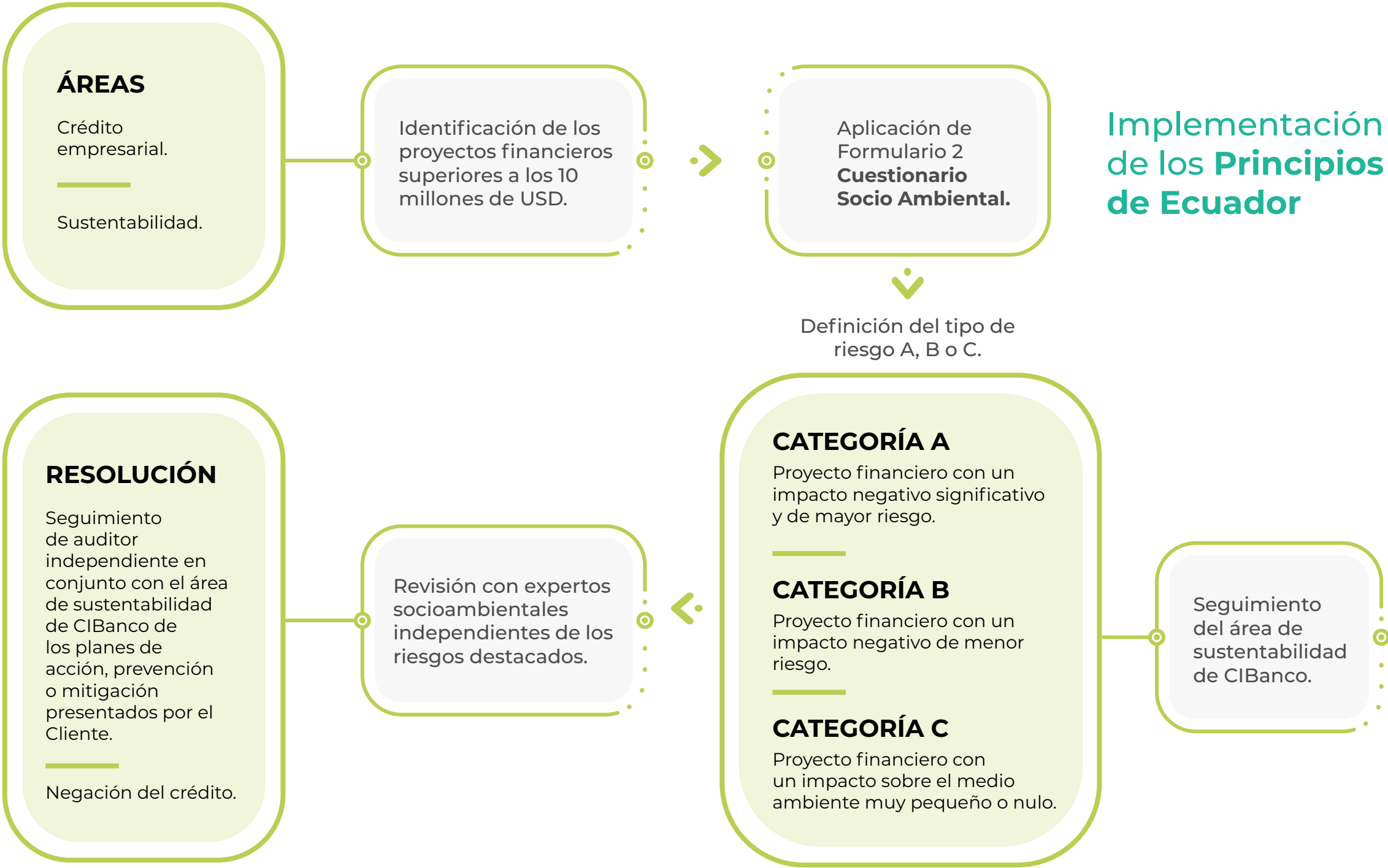
Por otra parte, los riesgos de transición se asocian a la lucha contra el cambio climático y a la transición hacia una economía baja en carbono. Incluyen factores tales como los cambios en regulaciones y normativas, el desarrollo de tecnologías alternativas energéticamente eficientes, cambios en las preferencias del mercado o factores reputacionales asociados a las actividades con un mayor impacto.

Para incorporar estas nuevas directrices y otras recomendaciones, CIBanco, con el apoyo de un equipo de expertos externos, implementó en el segundo trimestre de 2020 la primera fase del proyecto de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales y Escenarios Climáticos. Este proyecto tendrá varias fases de desarrollo a lo largo de los siguientes años y nos permitirá actualizar procesos y políticas internas para garantizar que el modelo de negocio mantenga su alineación a la sustentabilidad. En 2021, se actualizó el estudio de materialidad de la institución posicionando los temas ambientales y la gestión de riesgos como relevantes para la sustentabilidad de la institución.

Adicional, para la gestión de riesgos sociales y ambientales desde la Dirección de Administración Integral del Riesgos y en el Comité de Créditos se evalúa el riesgo de crédito, lo cual tiene como objetivo calcular la exposición por límites, riesgo común, zonas geográficas, sectores económicos, entre otros. Al cierre de 2021 la cartera de crédito mantiene una exposición principalmente en la Ciudad de México, Estado de México y Jalisco, estados que representan el 64% del total de nuestros clientes. Estos estados, en relación con otras entidades del país, entre 2020 y 2021 presentaron un bajo número de declaratorias de desastre, emergencia y contingencia climatológica. En cuanto a la exposición a sequías, Jalisco presenta en varias zonas etiqueta de sequía severa. Vale la pena mencionar que la mayoría de los ingresos del banco (46%) corresponde a la actividad cambiaria, a la cual no se le asocia ningún riesgo social, ambiental o climático relevante.

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

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





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

Categorización de los proyectos

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

Evaluación de riesgos ambientales y sociales

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

Esta categorización y evaluación se realizan con el apoyo de expertos independientes, no ligados a CIBanco y ni a clientes, para evaluar y controlar el cumplimiento de los proyectos con total objetividad.

Reporte 2021 de Principio de Ecuador

Durante 2021 CIBanco no otorgó préstamos superiores a los \$ USD 10 millones. La cartera de préstamos de CIBanco no presenta riesgos ambientales y es consistente con las leyes y regulaciones ambientales mexicanas.

SERVICIOS DE ASESORÍA EN FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS

CATEGORÍA	
TOTAL	
Sector	0
Manufactura general	0
Infraestructura	0
Combustible y gas	0
Energía	0
Transporte	0

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

PROYECTOS FINANCIEROS

TOTAL	CATEGORÍA A	CATEGORÍA B	CATEGORÍA C
Sector	0	0	0
Manufactura general	0	0	0
Infraestructura	0	0	0
Combustible y gas	0	0	0
Energía	0	0	0
Transporte	0	0	0

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

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

Revisión independiente			
Si	N/A	N/A	N/A
No	N/A	N/A	N/A

PRÉSTAMOS CORPORATIVOS RELACIONADOS CON PROYECTOS

TOTAL	CATEGORÍA A	CATEGORÍA B	CATEGORÍA C
Sector	0	0	0
Manufatura general	0	0	0
Infraestructura	0	0	0
Combustible y gas	0	0	0
Energía	0	0	0
Transporte	0	0	0
Región			
América	N/A	N/A	N/A
Europa	N/A	N/A	N/A
Asia	N/A	N/A	N/A
Por designación de país			
Designado	N/A	N/A	N/A
No designado	N/A	N/A	N/A
Revisión independiente			
Si	N/A	N/A	N/A
No	N/A	N/A	N/A

Criterios de Exclusión

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

NEGOCIOS NO SOSTENIBLES:

- **Sustancias peligrosas para el medio ambiente.** Organizaciones y actividades que producen o venden sustancias que representan un riesgo para la vida humana o el medio ambiente.
- **Pornografía.** Organizaciones que venden productos pornográficos y/o que están involucradas en actividades que promueven la prostitución.
- **Tabaco.** Organizaciones y actividades que producen o venden productos de tabaco o productos relacionados.

- **Industria de armas.** Organizaciones y actividades que producen y venden armas y brindan servicios relacionados con ellas. Incluyen armas convencionales, como armas de fuego y cohetes, y no convencionales, como armas nucleares, químicas, biológicas y sistemas integrados de armas.

PROCESOS NO SOSTENIBLES:

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

- **Pruebas en animales.** Organizaciones y actividades que utilizan experimentos con animales para fines no médicos, o que venden productos no médicos que han sido probados en animales.

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



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

Licenciado Jorge Rey Gehrke  
Director de Sustentabilidad

Tel: 01 55 3683 3749  
E-mail: jrey@cibanco.com



## CONTACTO

CIBanco S.A. Institución de Banca Múltiple

55 1103 1220

[www.cibanco.com](http://www.cibanco.com)