

**BBVA** Bancomer

# Informe Anual 2017

Creando Oportunidades

# Índice

## Perfil del Grupo

- 7 Modelo de Negocio
- 17 Carta del Presidente del Consejo de Administración
- 21 Carta del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

3

## Unidades de Negocio

- 29 Unidades de Negocio
- 33 Unidades de Apoyo

27

## Acerca de este informe

## Impacto económico

- 41 Análisis y Discusión de la Evolución del Negocio

35

## Grupos de interés y análisis de materialidad

- 51 Grupos de interés
- 55 Identificación de temas materiales

39

## Gobierno Corporativo

- 61 Integración del Consejo de Administración
- 68 Sistema de cumplimiento
- 69 Programa de Integridad

59

## Clientes

- 79 Calidad y servicio al cliente
- 88 Portabilidad nómina
- 89 Seguridad, privacidad y protección del cliente
- 91 Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

77

BBVA Bancomer  
Nueva Sucursal Digital

93

## Equipo

- 95 Plantilla
- 98 Captación de talento
- 100 Formación y desarrollo de talento
- 107 Prestaciones y beneficios a colaboradores
- 109 Talento y Cultura
- 121 Salud y seguridad laboral
- 123 Protección Civil

125

## Sociedad

- 127 Riesgos sociales, ambientales y reputacionales
- 129 Voluntariado
- 131 Inversión en programas sociales
- 143 Programas sociales y educación financiera
- 149 Inclusión Financiera
- 150 Redes sociales
- 151 Digitalización

161

## Huella ambiental

- 163 Plan Global de Ecoeficiencia

173

## Proveedores y compras responsables

- 175 Modelo de aprovisionamiento

181

## Anexos

- 183 Premios y reconocimientos
- 186 Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 186 Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones
- 187 Índice de Contenidos GRI
- 195 Informe de Revisión Independiente

196

## Estados Financieros Consolidados

# Perfil del Grupo

Creación de valor sostenible

102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-16 y 102-45

Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB) es una subsidiaria de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, uno de los grupos financieros líderes en Europa.

GFBB es una institución financiera privada de propósito múltiple organizada bajo las leyes mexicanas y que provee una amplia variedad de productos y servicios bancarios, de casa de bolsa, de seguros, de manejo de fondos de inversión y otros servicios financieros.

Una de las principales subsidiarias de GFBB es BBVA Bancomer, el banco líder en el sistema financiero mexicano en términos de activos, cartera y depósitos.

BBVA Bancomer tiene presencia en toda la República Mexicana. Atiende a sus clientes a través de una amplia red de sucursales y otros canales de distribución como cajeros automáticos, corresponsales bancarios, terminales punto de venta, Internet, teléfono celular, entre otros. Adicionalmente, cuenta con ejecutivos especializados que brindan servicio diferenciado y personalizado tanto a clientes particulares como empresariales y entidades de gobierno.

## Nuestra Aspiración

Afianzar la relación con el cliente...

- Ayudando a nuestros clientes a tomar las mejores decisiones financieras proporcionando asesoramiento relevante.
- Proporcionando las mejores soluciones que generen confianza: claras, sencillas, transparentes y con condiciones justas.
- A través de una experiencia fácil y conveniente: autónomamente (DIY), mediante canales digitales o la interacción humana.

Redefiniendo nuestra propuesta de valor centrada en las necesidades reales de nuestros clientes.

## Nuestro Propósito

“Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”.

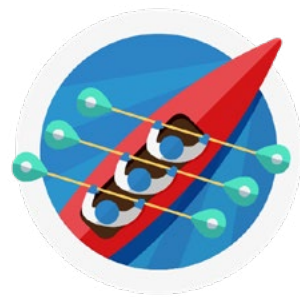
## Nuestros Valores



El cliente es lo primero



Pensamos en grande



Somos un equipo

## Prioridades estratégicas

La mejor experiencia del cliente

Optimizar la asignación de capital

Impulsar las ventas digitales

Mejorar el nivel de eficiencia

Nuevos modelos de negocio

El mejor equipo

Responsabilidad social

# Modelo de Negocio

Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB) es un grupo de talla mundial que ofrece una amplia gama de servicios que van desde créditos simples hasta productos estructurados a nivel internacional.

La principal subsidiaria de GFBB es el banco, BBVA Bancomer, una institución bancaria universal que atiende de manera diferenciada a sus clientes con productos y servicios especializados. El banco es consciente de que gran parte del éxito como institución depende de la satisfacción de los clientes. Por esta razón, se transforma constantemente para lograr ofrecer los mejores servicios de banca en México y mantener una relación de largo plazo con los clientes.

El modelo de negocio se basa en atender de manera especial y personalizada a cada uno de los segmentos de clientes, a través de redes de ejecutivos especializados que permiten brindar un servicio de calidad. El modelo también está sustentado en una red de distribución eficiente y de gran capilaridad, clave para dar acceso fácil y seguro a los servicios financieros. Y, por último, es un modelo de negocio que apuesta por la tecnología de manera decidida y que le permite acometer importantes inversiones en proyectos de transformación e innovación.

Este modelo ha permitido demostrar la recurrencia en los resultados y la fortaleza de BBVA Bancomer a través de un desempeño diferencial caracterizado por una clara filosofía de control de riesgo y con el objetivo de mantener una rentabilidad de largo plazo.

Con ello, BBVA Bancomer consolida su posición de liderazgo en México para hacer frente al crecimiento futuro.

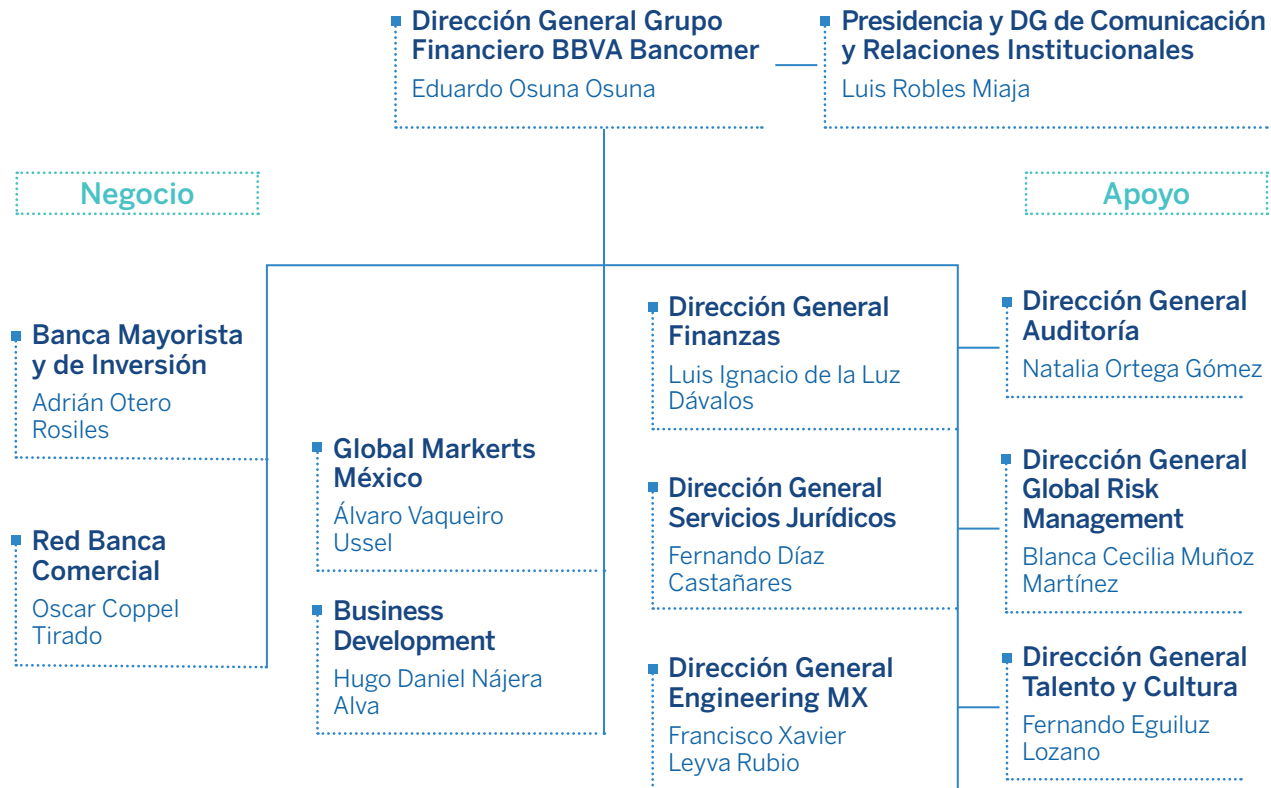
« El modelo de negocio de **BBVA Bancomer** le permite crear oportunidades y consolidar su **liderazgo en México**.

## Modelo de negocio BBVA Bancomer



## Estructura directiva

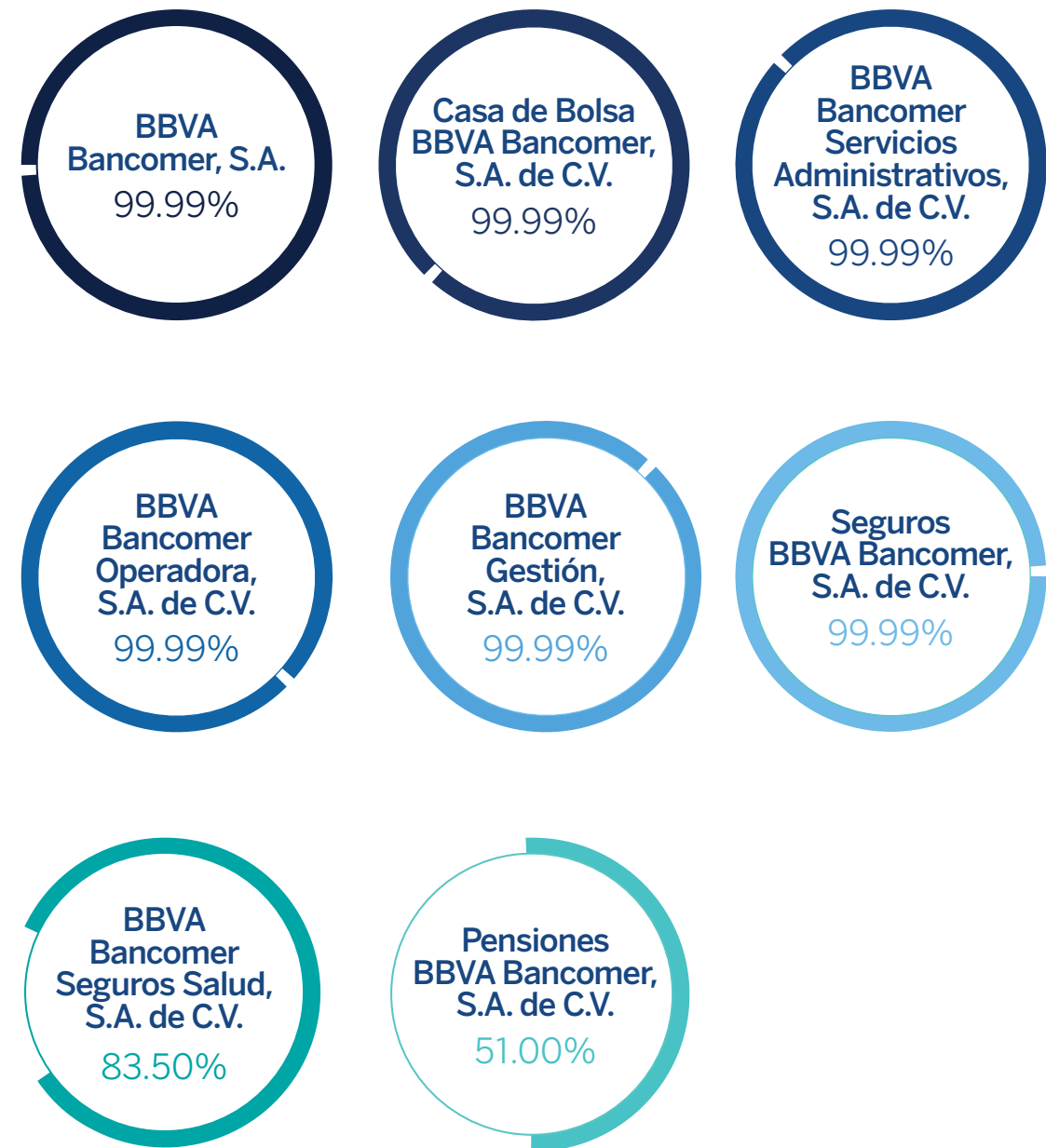
102-18



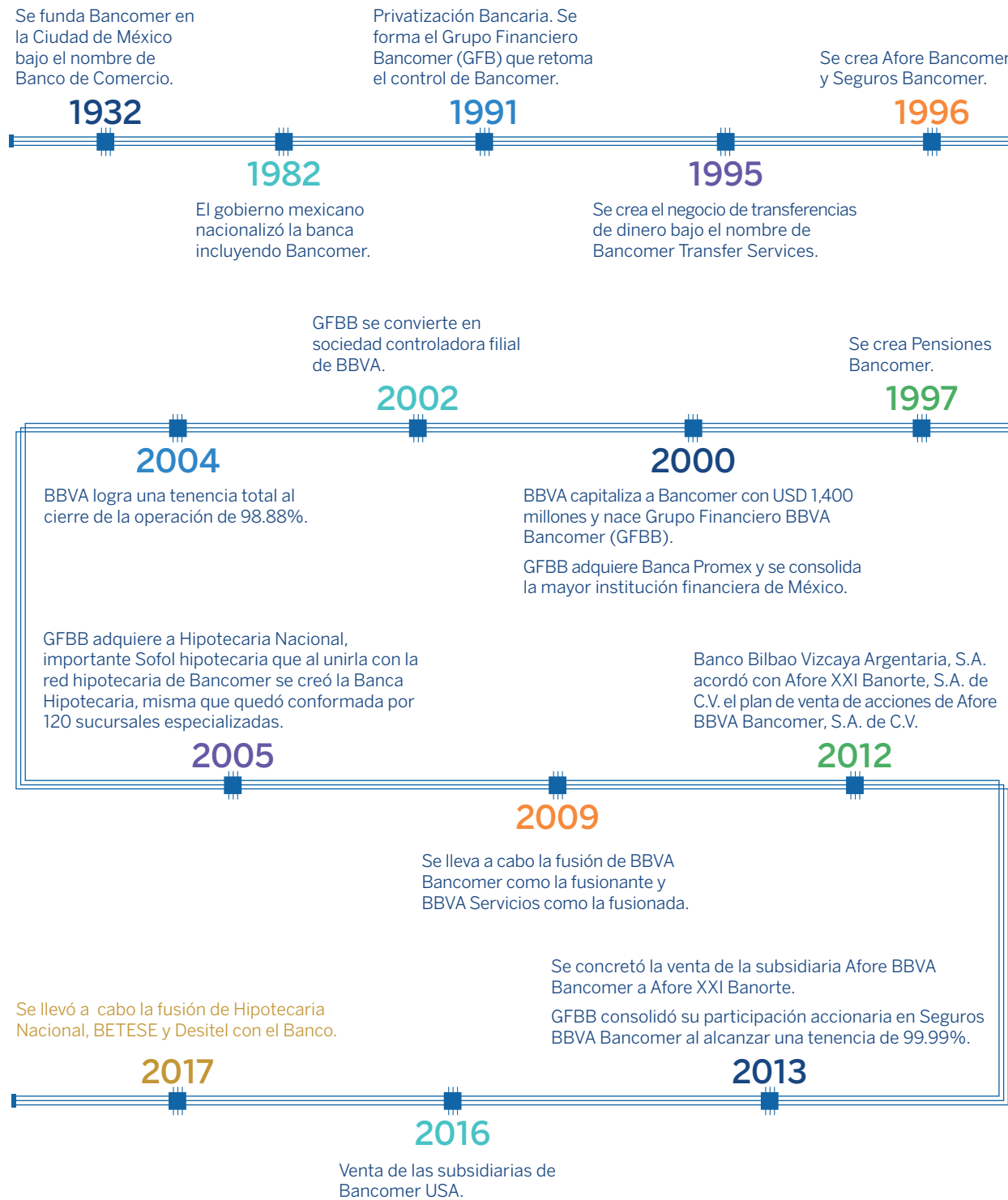
## Estructura corporativa

Al 31 de diciembre de 2017.

Grupo Financiero **BBVA Bancomer, S.A. de C.V.**



## Historia

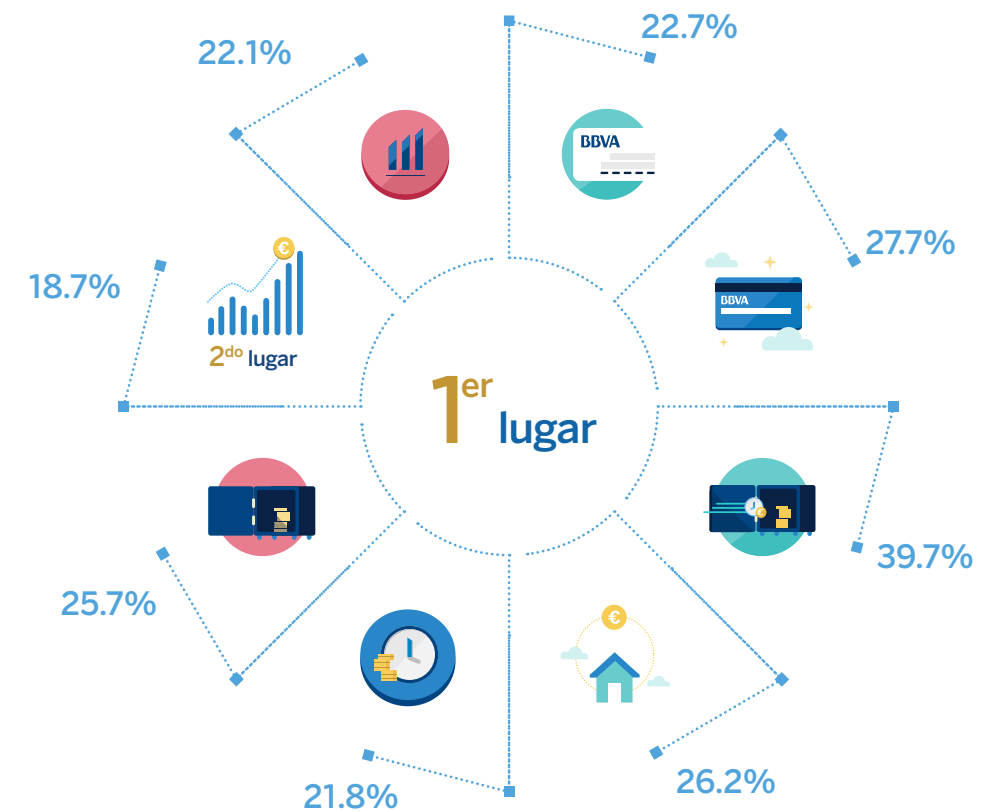


## Liderazgo

### Infraestructura<sup>(1)</sup>



### Actividad comercial<sup>(1)</sup>



- Sucursales
- Cajeros Automáticos
- TPVs
- Activos Totales
- Crédito Vigente
- Consumo + TDC
- Auto<sup>(2)</sup>
- Hipotecas
- Captación tradicional
- Captación vista
- Fondos de Inversión<sup>(3)</sup>

Fuentes: CNBV, AMIB, JATO. Información a diciembre de 2017.  
<sup>(1)</sup> Porcentaje de participación en el mercado.  
<sup>(2)</sup> Crédito Auto: número de créditos nuevos y seminuevos. Comparado contra empresas bancarias.  
<sup>(3)</sup> Fondos de Inversión: Activos administrados en sociedades de inversión sin duplicidades.

## Banca Responsable

### **Décimo Informe Anual**

elaborado bajo el marco de reporte de GRI.

### **28 personas con discapacidad**

trabajando de forma permanente en el Banco.

### **Torre BBVA Bancomer**

Sede del foro INcluye 2017.

### **3er lugar**

en la lista de "Los Mejores Lugares para Trabajar en México 2017" (GPTW®).

### **180 millones de pesos aportados**

para rehabilitar escuelas tras los sismos de septiembre.

### **15 carreras locales**

que conjuntaron a más de 26 mil corredores.

### **Fundación BBVA Bancomer**

recaudó y destinó 438.3 millones de pesos.

### **\$161.8 millones de pesos invertidos**

en formación para los colaboradores.

### **10 mil árboles plantados**

en la 5ª jornada de reforestación en el bosque del Ajusco.

### **1,604,090 horas de formación**

impartidas a los colaboradores.

### **172 sucursales**

renovadas.

### **EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE** **Obtención del Distintivo**

Empresa Socialmente Responsable (ESR) por 17º año consecutivo por parte de BBVA Bancomer y por 9º año consecutivo por parte de Seguros Bancomer.

### **31,848 participantes**

formados en Prevención de Lavado de Dinero.



## Presencia

102-4, 102-7

**4.5 millones**  
de clientes  
móviles

**5.3 millones**  
de clientes  
digitales

**2,168,837 mdp**  
en Activos  
Totales\*

**1,058,017 mdp**  
en Cartera  
Vigente\*

**1,158,700 mdp**  
en Captación  
Tradicional\*

\*Datos GFBB.



**19.0 millones**  
de clientes



**1,840**  
Sucursales



**11,724**  
Cajeros  
automáticos



**263,838**  
Terminales  
Punto de Venta



**33,467**  
Corresponsales  
bancarios

Estado	Sucursales	Cajeros
Aguascalientes	20	134
Baja California	59	388
Baja California Sur	21	113
Campeche	13	108
Chiapas	36	239
Chihuahua	63	389
Ciudad de México	290	2,251
Coahuila	41	327
Colima	12	73
Durango	20	141
Estado de México	183	1,269
Guanajuato	85	459
Guerrero	35	201
Hidalgo	34	211
Jalisco	198	959
Michoacán	86	428
Morelos	28	150
Nayarit	22	129
Nuevo León	99	570
Oaxaca	25	168
Puebla	68	421
Querétaro	30	223
Quintana Roo	25	232
San Luis Potosí	32	164
Sinaloa	40	230
Sonora	51	334
Tabasco	33	210
Tamaulipas	47	303
Tlaxcala	11	84
Veracruz	83	551
Yucatán	26	149
Zacatecas	23	116

Información: CNBV.  
Datos a diciembre de 2017.

# Carta del Presidente del Consejo de Administración

102-14, 102-15

## Distinguidos Accionistas:

El año 2017 fue un año de retos muy importantes para la economía mexicana, para la banca y para BBVA Bancomer.

La economía mexicana demostró ser resiliente y contar con las instituciones necesarias para hacer frente a un panorama poco alentador al inicio del año. La incertidumbre generada por la amenaza de EUA de abandonar el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) se tradujo en una presión sobre el tipo de cambio que auguraba un escenario muy complejo para la economía en 2017. Sin embargo, México respondió al reto con valentía y con un equipo negociador muy bien preparado. Más allá de las declaraciones en medios y redes sociales, las negociaciones del TLCAN siguen avanzando con EUA y Canadá; a su vez, el sector público mantuvo su estrategia de consolidación fiscal y logró el superávit primario comprometido; el Banco de México actuó en forma preventiva con la política monetaria y logró anclar las expectativas de inflación de largo plazo; y las empresas reportaron consistentemente estar en una mejor situación económica que el año previo, lo que ayudó a una expansión sostenida del empleo. Al cierre de 2017 se alcanzó la creación histórica de más de 800 mil empleos afiliados en el IMSS (801,831). El 80% (644,556) de los cuales fue permanente.

En lo que se refiere a la banca, 2017 fue un año en que el financiamiento bancario se mantuvo dinámico y sano. Al cierre del año, la cartera de crédito total registró un crecimiento del 9.6% al tiempo que una adecuada gestión de riesgos permitió mantener acotada en 2.2% la tasa de mora. En particular, el crédito al sector privado registró un crecimiento anual de 12.2% y su índice de cartera vencida se ubicó en 2.4%. Por componentes, el crédito a la vivienda registró un crecimiento de 8.5% y a las empresas 15.3% anual con índices de morosidad de 2.6% y 1.6%, respectivamente. Todas las instituciones bancarias cumplen de manera cabal las reglas de capitalización de Basilea III, por lo que la banca se encuentra en una situación muy sólida y solvente.

En este contexto, BBVA Bancomer hizo de 2017 un año nuevamente de resultados muy sobresalientes. Quiero felicitar muy cálidamente a Eduardo Osuna, Director General y Vicepresidente de BBVA Bancomer, así como a todo el Comité de Dirección y a todos los colaboradores de BBVA Bancomer por su gran pasión y compromiso con la consecución de estos resultados que refrendan la posición de liderazgo de BBVA Bancomer en el sistema financiero mexicano

—  
BBVA  
Bancomer hizo  
del 2017 un año  
de resultados  
sobresalientes.



Sin duda, 2017 también marcó una nueva demostración de solidaridad entre la sociedad mexicana. Los sismos de septiembre desencadenaron distintas acciones de ayuda y solidaridad entre los mexicanos. BBVA Bancomer respondió al reto de inmediato con una serie de apoyos para los damnificados en las zonas afectadas y también para sus empleados, lo que refrendó su compromiso con el bienestar del país.

Amigos y amigas, en BBVA Bancomer queremos crear un impacto positivo en la vida de las personas y en la sociedad. Tenemos el firme propósito de llevar a las personas lo mejor que pueden ofrecer nuestros servicios, pero integramos a nuestra actividad diaria los temas sociales, medioambientales y éticos que preocupan a la sociedad.

La sustentabilidad significa mirar al futuro y prevenir problemas que pueden repercutir en nuestros clientes y en nuestro modelo de negocio. Es por ello que desde 2003 BBVA Bancomer se ha adherido a los principios del "Pacto Mundial de las Naciones Unidas" los cuales han sido incorporados en este informe.

Nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente bajo una visión sustentable se encuentra apoyado por el "Plan Global de Ecoeficiencia", en el cual nos hemos planteado diversos objetivos ambientales que concluirán en el año 2020. Por ejemplo, hemos cerrado un contrato con la empresa Enel Green Power, para abastecer todas nuestras instalaciones con energía renovable al tiempo que buscamos reducir nuestro consumo de agua, combustibles y materiales.

« **Como objetivos para 2020**  
BBVA Bancomer prevé el **abastecimiento de todas sus instalaciones con energía renovable**, así como la **reducción del consumo de agua, combustibles y materiales.**

Como Empresa Socialmente Responsable buscamos el desarrollo personal y profesional en todos nuestros colaboradores. En el ejercicio 2017 invertimos un total de 161.8 millones de pesos para su formación y en 575 becas por medio de la Universidad Bancomer. Cabe señalar, que en el año continuamos fomentando la equidad de género a través del Mes de la Mujer y en nuestras labores diarias.

« **BBVA Bancomer invirtió 161.8 mdp en la formación de los colaboradores y en 575 becas por medio de la Universidad Bancomer.**

Por su parte, la Fundación BBVA Bancomer apoyó a la educación, cultura y a nuevos emprendedores con programas sociales con recursos equivalentes a \$438.3 millones de pesos. Un monto que no hubiera sido posible sin la entusiasta participación de todos nuestros donantes, aliados y colaboradores.

« **\$438.3 mdp donados por la Fundación BBVA Bancomer en apoyo a la educación, cultura y emprendedurismo.**

En BBVA Bancomer estamos seguros de que al mejorar la participación de nuestros colaboradores y la inclusión en nuestra comunidad crearemos un banco mucho más exitoso, equitativo y sostenible a largo plazo. Los invito a todos a que apoyemos y demos seguimiento a estas iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa, las cuales reforzarán el impacto positivo que BBVA Bancomer tiene para la sociedad mexicana.

Muchas gracias,

**Luis Robles Miaja**  
Presidente del Consejo de Administración  
Grupo Financiero BBVA Bancomer

# Carta del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

102-14, 102-15

## Evolución del Negocio, Ejercicio 2017

El contexto con el que iniciamos el año 2017, planteaba un escenario complejo en el país; eventos que estaban sucediendo, principalmente en el exterior, estaban provocando cierto grado de volatilidad en algunos de los principales indicadores de la economía, lo que nos enfrentaba con un panorama de incertidumbre.

No obstante, en el transcurso del año se percibieron señales que fueron disminuyendo el nerviosismo y, con cifras al cierre de 2017, BBVA Bancomer logró un extraordinario desempeño financiero. Podemos iniciar comentando que la cartera vigente cerró el año con un saldo de 1,058 mmdp, equivalente a un incremento anual del 6%. Esta evolución permitió a BBVA Bancomer posicionarse como líder en el mercado con una participación de 23% al cierre de diciembre de 2017, de acuerdo con la información pública de la CNBV.

« La evolución de **la cartera vigente permitió** a BBVA Bancomer **posicionarse como líder en el mercado, con una participación de 23%** al cierre de 2017.

En la apertura por segmentos, la cartera comercial registró un crecimiento de 33 mmdp para cerrar el año con un saldo de 604,806 mdp. Asimismo, la actividad empresarial (corporativos, empresas medianas, promotores y Pymes) mostró el mayor dinamismo con un aumento anual de 10%, lo anterior ha sido el reflejo de BBVA Bancomer al continuo apoyo al desarrollo del sector productivo del país.

— Índice de cartera vencida de **2.1%** al cierre de 2017.



Respecto al apoyo a las familias, la cartera de consumo y tarjeta de crédito aumentó un 5% anual, alcanzando un saldo de 259,377 mdp. Al separarlo, el financiamiento al consumo, que incluye los préstamos de nómina, personales y de auto, registró un saldo 6% superior al del año previo. Mientras que el portafolio de tarjeta de crédito alcanzó un saldo de 105,273 mdp, equivalente a un crecimiento de 2% anual.

El financiamiento a la vivienda se ubicó en 193,834 mdp al cierre de diciembre de 2017, siendo 7% superior al mismo periodo del año anterior. Con ello, BBVA Bancomer se mantiene como líder en el financiamiento hipotecario al otorgar una de cada cuatro nuevas hipotecas dentro del sector privado<sup>(1)</sup>.

El crecimiento del crédito ha venido acompañado de buenos indicadores de calidad de riesgo. Al cierre de 2017, se observó una mejora del índice de cartera vencida de 12 puntos básicos (pb) que se ubicó en 2.1%. Por su parte el Índice de Cobertura también mejoró para terminar el año en 139.2%, así como la prima de riesgo que pasó de 3.3% en 2016 a 3.2% en 2017.

Dentro de los recursos de clientes, la captación tradicional, que incluye depósitos a la vista, plazo, títulos de crédito emitidos y cuenta global de captación sin movimientos, se ubicó en 1,158,700 mdp, un incremento anual de 12%. En BBVA Bancomer, seguimos impulsando el ahorro de nuestros clientes, lo que se refleja en la evolución de los depósitos de exigibilidad inmediata (vista) que tuvieron un ascenso anual de 11%. Mientras que los depósitos a plazo crecieron al 21% anual.

En cuanto a los activos gestionados en fondos de inversión, estos alcanzaron un saldo de 388,764 mdp, permitiendo a BBVA Bancomer mantenerse como una de las gestoras de fondos más grandes del mercado con una participación de 19%, de acuerdo a la información de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB). Con ello, la captación global alcanzó 1.5 billones de pesos, equivalente a un crecimiento anual de 12%.

Todo lo anterior se fundamenta en una sólida base de capital, BBVA Bancomer cuenta con indicadores holgadamente por encima de los mínimos regulatorios. El índice de capital total al cierre del año se ubicó en 14.3%. Asimismo, continuamos gestionando activamente los niveles de liquidez para hacer frente al crecimiento del negocio.

<sup>(1)</sup>Créditos nuevos de vivienda (monto colocado) y posición de mercado bajo información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) al cierre de diciembre de 2017.

La fuerte resistencia de BBVA Bancomer ante el complejo entorno económico se refleja en la sólida cuenta de resultados impulsada por la constante generación de ingresos derivados de la actividad bancaria, el adecuado control y contención de los gastos aún con la continua inversión en el país, así como en la adecuada gestión de los riesgos.

Con ello, se registró un margen financiero de 122,627 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 8.2%, impulsado por mayores volúmenes de crédito y captación. Las comisiones registran un aumento anual del 9.5%, situándose al cierre del año en 24,826 mdp, derivadas, principalmente, a un mayor volumen de transacciones de clientes con tarjeta de crédito y débito.

La continua gestión en el control del gasto se refleja en el crecimiento anual de 4.7%, siendo significativamente menor a la inflación registrada en el país. Por su parte, el continuo ejercicio de la inversión se ha visto reflejado en el robustecimiento de la infraestructura bancaria, siendo la institución líder en el mercado en términos de infraestructura. Al cierre de diciembre de 2017, contamos con 1,840 oficinas y más de 11,700 cajeros automáticos para atender a toda la base de clientes.

La favorable evolución de los ingresos y el control del gasto han permitido a GFBB consolidar su posición como la institución más eficiente del sistema financiero, con un índice de eficiencia, medido como gastos entre ingresos, de 37.8% al cierre de diciembre de 2017.

Con todo lo anterior, la utilidad neta cerró en 45,603 mdp, un 11.8% mayor a la del año previo.

« **45,603 mdp, utilidad neta al cierre de 2017; incremento de 11.8% con respecto al año anterior.**

Gran parte de este resultado es consecuencia de la estrategia que hemos seguido en los últimos años para mejorar la experiencia de nuestros clientes y que, por tercer año consecutivo, nos ha colocado como el mejor banco en el Índice de Recomendación Neta (IReNe).

Además, hemos podido posicionarnos como un banco atractivo para nuevos clientes lo que se refleja en el liderazgo que tenemos en el tema de portabilidad de nómina, hoy, 7 de cada 10 clientes que deciden cambiar su nómina de banco, lo hacen a BBVA Bancomer y el 41% de ellos lo hace de manera digital, en línea con la línea que nos hemos trazado de brindar las mejores soluciones para el autoservicio de nuestros clientes.

Este enfoque en los canales digitales ha permitido un crecimiento acelerado en su adopción. Cerramos el año con 5.3 millones de clientes digitales, que representa 36% más que el año pasado; mientras que los clientes móviles han crecido un 60% por el año para situarse en 4.5 millones de clientes.

## « 5.3 millones de clientes digitales, aumento de 36% con respecto a 2016.

Así, el año 2017 ha sido un año de excelentes resultados y un año en el que no se perdió el foco en la ejecución. Continuamente estamos transformando el banco, con procesos más eficientes, sistemas más robustos, aplicaciones más sólidas y productos especializados a las necesidades de cada uno de nuestros segmentos de clientes. Por ello, seguiremos invirtiendo para mantenernos a la vanguardia, logrando ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

Seguimos avanzando en las iniciativas de las principales líneas del Plan de Transformación, como fueron avance en el Plan de Inversión, donde se ha invertido más de 3,100 millones de dólares entre 2013 y 2017, lo que representa el 91% de la inversión total. Seguiremos invirtiendo para refrendar el compromiso de BBVA Bancomer con México a largo plazo.

## « BBVA Bancomer es un banco que sigue evolucionando para ofrecer el mejor servicio a su amplia base de clientes.

Cabe destacar que en BBVA Bancomer mantenemos un firme compromiso con el país y, al ser una de las empresas privadas más grandes, lo asumimos con total seriedad. Por ello, cada año destinamos el 1% de las utilidades a iniciativas de responsabilidad social. Hemos encontrado en la educación uno de los mejores medios para apoyar a México y desde hace 11 años creamos el Programa "Por los que se quedan", para apoyar a jóvenes de escasos recursos a continuar sus estudios. A la fecha hemos apoyado a más de 81 mil jóvenes a continuar sus estudios de secundaria, preparatoria y universidad.

## « Desde 2011, a través del Programa "Por los que se quedan", BBVA Bancomer ha apoyado a más de 81 mil jóvenes de secundaria, preparatoria y universidad a continuar sus estudios.

En 2017, después de los sismos de septiembre, no solo realizamos un donativo de 180 mdp, también buscamos ampliar esta donación a través de campañas con los colaboradores, clientes y asociados. Lo anterior para apoyar en la reconstrucción de escuelas para que la mayor cantidad de niños posible pudiera regresar más rápidamente a clases.

No me gustaría terminar sin antes agradecer el esfuerzo, entrega y profunda dedicación de cada uno de los colaboradores del Grupo Financiero BBVA Bancomer, ya que sin el gran equipo con el que cuenta la institución, este resultado no sería posible. También quiero agradecer la lealtad y preferencia de nuestros clientes y, a los miembros de nuestro Consejo de Administración, su dedicada actuación para seguir fortaleciendo nuestra Institución.

BBVA Bancomer, Creando Oportunidades.

**Eduardo Osuna Osuna**  
Vicepresidente del Consejo de Administración y  
Director General de BBVA Bancomer

# Unidades de Negocio

## Una sólida estructura

102-2

BBVA Bancomer es un banco en constante transformación, evolucionando cada día para mejorar el servicio al cliente y la oferta de productos. Una de las principales líneas del modelo de negocio es la segmentación de clientes para contar con atención especializada para cada uno de ellos. En este sentido se han rediseñado y simplificado las Unidades de Negocio de la siguiente manera:

Red Comercial, que atiende a todos los segmentos de individuos a través de la red de sucursales. Desarrollo de Negocios que incluye el negocio de seguros. Esta es un negocio transversal a la Red Comercial que le ayuda a BBVA Bancomer a mantenerse a la vanguardia como el banco de referencia. Banca Mayorista y de Inversión que atiende a los segmentos empresariales con una amplia gama de oferta de productos de inversión. Mercados Globales que junto con la Casa de Bolsa ofrecen productos sofisticados a individuos y empresas.

A las Unidades de Negocio, las acompañan las Unidades de Apoyo que tienen como objetivo mantener la adecuada recurrencia en el negocio y gestión integral con sinergias que permitan el continuo crecimiento.

# Unidades de Negocio

## Red Comercial

Es la dirección encargada de gestionar toda la Red de Sucursales en donde se atienden a los segmentos de individuos, empezando por la ultrahigh network, banca privada, banca patrimonial, banca personal, hasta el segmento bancario y express. A través de la red de sucursales también se atiende a las micro y pequeñas empresas.



Al cierre de 2017 contamos con 1,803 sucursales para atender a más de 16.5 millones de clientes (individuos). Asimismo, para crear la mejor experiencia, BBVA Bancomer ha rediseñado la estructura de las sucursales, con patios de autoservicio más amplios. Lo anterior con el objetivo de mejorar el flujo dentro de todas las sucursales, impulsar el autoservicio de operaciones de bajo valor, incrementar la productividad dentro de las sucursales y que a través de los nuevos cajeros automáticos y practicajas los clientes puedan también tener acceso a créditos de consumo en un solo clic o hacer depósitos y pagos en efectivo. Esto no solo ayuda a impulsar las ventas, sino que también permite a los clientes contar con un mejor servicio, lo que se refleja en el Índice de Recomendación Neta, que nos ubica en la primera posición dentro del mercado abierto.

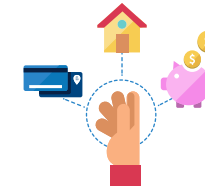


## Desarrollo de Negocios

Es el área transversal a la Red de Sucursales que ha sido diseñada para desarrollar nuevos negocios, tecnologías y canales para garantizar que BBVA Bancomer siga siendo el líder del mercado y ubicarse a la vanguardia como el banco de referencia. Dentro de esta dirección se ha integrado el Negocio de Seguros, mismo que ha sido una parte integral en todo el circuito de ventas de la cartera de crédito.

Uno de los principales objetivos de esta unidad es aumentar el valor de la base de clientes, generando así una mayor vinculación que a la vez se vea reflejada en una mayor lealtad de los clientes. En este sentido, consideramos que el mejor medidor son las cuentas nómina y en el tema de portabilidad, BBVA Bancomer ha podido darse cuenta que no solo es bien percibido por los clientes, sino que también se ha posicionado como un banco atractivo para los nuevos. En 2017, el 76% de las personas que tomó la decisión de cambiar su nómina de banco, lo hizo hacia BBVA Bancomer, y lo más relevante es que el 41% de ellos lo hizo de manera digital.

Por ello, el enfoque que hemos puesto en canales digitales ha permitido el impulso de las ventas y ha sido un gran apoyo en la post-venta. Cabe destacar que cerramos el año con 5.3 millones de clientes digitales, que representa 36% más que el año pasado.



## Banca Mayorista y de Inversión

A través de esta unidad se impulsan las capacidades de BBVA Bancomer con el objetivo de servir mejor a las instituciones a través de una oferta integral que abarca desde los productos más básicos hasta los más sofisticados. Asimismo, se ofrecen productos y servicios adaptados a las necesidades específicas del segmento.

Dentro de esta unidad se atienden a los segmentos empresariales con una amplia gama de oferta de productos de inversión, en los que se incluyen los siguientes:



## Corporativos (y productos de inversión)

Para los clientes corporativos e institucionales BBVA Bancomer ofrece, entre otros, productos y servicios de préstamos, fusiones y adquisiciones, transacciones de mercados (acciones y renta fija), administración de efectivo, banca electrónica y productos de inversión.

BBVA Bancomer cuenta con una base de clientes de más de 460 Grupos compuestos por empresas multinacionales ubicadas en México y clientes institucionales. El crédito a este segmento representa el 20% de la cartera total y el 17% de la captación bancaria.

Día con día esta unidad se esfuerza constantemente para servir mejor a los clientes a través del desarrollo de nuevos productos adaptados a sus necesidades. Solo por mencionar un par de ejemplos de los productos con los que cuenta BBVA Bancomer para este segmento de clientes, existe:

- Bancomer Net Cash, una solución global de banca electrónica que permite ejecutar de manera eficiente y segura todas sus transacciones bancarias a través de una plataforma accesible de forma remota y en cualquier momento
- Bancomer Web Trader, un sistema simple que permite a los inversores operar acciones en línea y en tiempo real y que también les ofrece información de mercado, análisis, noticias y aplicaciones que pueden personalizarse para respaldar la toma de decisiones de nuestros clientes.



## Empresas Medianas

Para atender al segmento de empresas BBVA Bancomer cuenta con una red de 102 oficinas.

La cartera de crédito a empresas alcanzó 224,503 millones de pesos al 31 de diciembre de 2017 y representa aproximadamente el 37% de la cartera total de créditos comerciales. Hemos mantenido la calidad de esta cartera y al 31 de diciembre de 2017, el índice de morosidad era del 1.2%.

Los clientes que corresponden al segmento de empresas también son una importante fuente de depósitos, ya que utilizan principalmente productos de ahorro y administración de efectivo. BBVA Bancomer ofrece una amplia gama de productos diseñados para satisfacer las necesidades de sus clientes en términos de administración de efectivo y soluciones de cobranza. Algunos de sus productos más populares son: Tesorería Integral Bancomer, que proporciona un funcionamiento más fácil y rápido de las transacciones financieras de nuestros clientes mediante la instalación de software de alta tecnología a través de nuestro sitio web; y Multipagos, que es un software que ha optimizado el proceso de recolección.



## Desarrolladores de Vivienda

En este segmento, principalmente se otorgan créditos puente para fines de construcción. Al 31 de diciembre de 2017, la cartera de préstamos a desarrolladores de vivienda totalizó 16,547 millones de pesos, equivalente a un crecimiento anual de 4.5%. Durante 2017, BBVA Bancomer ha otorgado créditos para financiar la construcción de 23,624 proyectos de vivienda.



## Consumer Finance

Dentro de la Banca Mayorista y de Inversión se ubica la unidad denominada Consumer Finance, creada exclusivamente para la atención y ciclo de venta del segmento automotriz, incluido el crédito para la distribución y compra de vehículos. Esta es una unidad que también permite a BBVA Bancomer satisfacer completamente todo tipo de requisitos y necesidades financieras de los concesionarios de automóviles (agencias).

En cuanto a los consumidores finales, al cierre del año 2017, los préstamos para automóviles alcanzaron 43,608 millones de pesos, lo que significa un crecimiento anual de 11.4% y se durante el año se otorgaron 120,930 préstamos para automóviles.

## Entidades Gubernamentales

BBVA Bancomer cuenta con 31 oficinas especializadas para la atención a este segmento que atiende y ofrece productos y servicios especializados al Gobierno Federal, a los Estados y Municipios de México y a todas las entidades de Gobierno.

Entre la amplia gama de productos para este segmento, se podría mencionar algunos como la nómina para empleados gubernamentales, cuentas corrientes y soluciones de recaudación de impuestos para Estados y Municipios. Asimismo, contamos con productos como "Multi Pagos" y "CIE en línea", para la recaudación de impuestos. Al 31 de diciembre de 2017, la cartera de préstamos al gobierno alcanzó 73,601 millones de pesos y representa el 12% del total de la cartera de préstamos comerciales.



## Mercados Globales

La unidad de Mercados Globales, en conjunto con la Casa de Bolsa, ofrecen productos y servicios más sofisticados tanto a individuos como a empresas tales como colocaciones y emisiones de deuda y de capital, financiamiento estructurado, entre otros.

Como formadores de mercado, BBVA Bancomer se ha posicionado desde Julio de 2012 en el primer lugar de los Formadores de Mercado de SHCP y Banco de México. Con ello, se tiene el compromiso de participar de manera activa en el mercado de valores gubernamentales a tasa fija; así como presentar posturas a precios competitivos en las subastas primarias de estos valores y cotizar precios de compra y de venta en el mercado secundario para brindar liquidez a precios competitivos para nuestros clientes y el mercado interbancario.

En cuanto a las operaciones en valores y derivado se tienen diversos productos como:

- Tipos de interés (Rates) y divisas (FX): Líder en los mercados de tipos de interés y divisas. En FX, nos colocamos en el primer sitio con el 23% del negocio con contrapartidas domésticas, en un mercado que representa alrededor de 2.5 billones de dólares anuales.
- Equity: Colocaciones primarias y secundarias, productos derivados y estructurados, colocaciones privadas y trading sobre carteras y operativa de bloques.
- Crédito: Proporcionamos servicios integrados para la venta, intermediación, análisis y originación a emisores en las principales divisas internacionales, en contado y derivados.

# Unidades de Apoyo

Para lograr todo el positivo desempeño dentro de las Unidades de Negocio, éstas han sido continuamente apoyadas por las Unidades de Apoyo con el objetivo de mantener la adecuada recurrencia en el negocio y gestión integral con sinergias que permitan el continuo crecimiento.



## Auditoría Interna

Es el área encargada de mantener la integridad que nos caracteriza como institución financiera y que busca el apoyo continuo en temas de Control Interno. Dentro de esta unidad de negocio continuamente se gestionan acciones de seguimiento, monitoreo y prevención para la adecuada evolución del negocio en términos de procesos de cara al cliente, como para procesos internos.



## Servicios Jurídico

Para mantener la transparencia, durante el 2017 el área de Servicios Jurídicos ha brindado soporte para el claro entendimiento y cabal cumplimiento de los constantes cambios en la regulación bancaria. Asimismo, es el frente en las reclamaciones y demandas de los clientes hacia la institución para siempre buscar la mejor opción para ambas partes y mantener así el nivel de satisfacción.



## Finanzas

Es el área encargada de diversas funciones entre las que podemos mencionar el monitoreo al desempeño financiero de la institución, la relación con los inversionistas, analistas y accionistas, el control del gasto, la gestión del capital y la liquidez, entre muchas otras. En BBVA Bancomer hemos logrado mantener el índice de capital por encima de los niveles mínimos requeridos por la regulación mexicana, así como holgados niveles de liquidez para seguir creciendo. En este sentido, el índice de capital total se ubicó en 14.3% al cierre del año, mientras que el CCL (el indicador de liquidez de corto plazo implementado por los nuevos requerimientos de Basilea III) fue de 139.58%<sup>(1)</sup>.

Asimismo, durante el 2017 se registró una sólida cuenta de resultados basada en la recurrencia de los ingresos, el control del gasto y la adecuada gestión del riesgo.

<sup>(1)</sup> La información para integrar la determinación del CCL, presentada a Banco de México, fue actualizada respecto a la que se incluyó (cifras previas) en la nota No. 34 "Administración de riesgos y operaciones derivadas (cifras no auditadas)" de los estados financieros dictaminados de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. al 31 de diciembre de 2017 y por el año terminado en esa fecha.

El Coeficiente de Cobertura de Liquidez actualizado quedó en 139.65%.

## Riesgos

La adecuada gestión del riesgo se ve reflejada en sanos y estables indicadores de calidad crediticia. En este sentido, BBVA Bancomer se ha caracterizado por ser una institución cauta, que se anticipa a los riesgos. Ello se refleja en la positiva evolución de indicadores de riesgos, donde el índice de cartera vencida disminuyó 12 puntos básicos (pb) para ubicarse en 2.1% y el índice de cobertura también mejoró para situarse en 139.2%. Por su parte, la prima de riesgo, que es el costo de prestar, se mantiene estable en 3.2% al cierre de 2017.



## Engineering

Por el lado de los servicios, el área de Engineering brinda soporte a todas las operaciones del banco en términos de sistemas y plataformas tecnológicas. Ello también ha permitido a BBVA Bancomer posicionarse como el banco de referencia en el país en términos de Banca Digital. Al cierre de 2017 se cuenta con 5.3 millones clientes, un incremento de 35.6% comparado contra el cierre de 2016. Asimismo, los clientes móviles aumentaron un 60.4% para situarse en 4.5 millones de clientes.



## Talento y Cultura

El gran resultado de BBVA Bancomer no sería posible sin el gran equipo con el que cuenta la institución, un equipo de personas capaces y motivadas. En el área de Talento y Cultura constantemente se busca la atracción, desarrollo y retención de la fuerza laboral. Manteniendo una cultura corporativa basada en valores y en el total equilibrio entre el desarrollo profesional y personal.

Estos logros también han generado una extraordinaria calidad de venta y bajo un excelente ambiente de trabajo. En 2017 evolucionamos la métrica para medir la percepción de los colaboradores, dejamos de emplear Great Place to Work y adoptamos a Gallup. El resultado fue superior al de 2016 y en una escala del 1 al 5, pasamos de 4.24 a 4.32, con un índice de compromiso que paso de 60% a 65%.

En BBVA Bancomer nos seguimos transformando para crear las mejores oportunidades en el mercado.

# Acercas de este informe

## Transparencia: nuestra convicción

102-46, 102-49, 102-50 y 102-54

El presente Informe Anual abarca las actividades y resultados que el Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V., llevó a cabo en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017 en los ámbitos económico, social y medioambiental. Éste se encuentra disponible para consulta en la página de Internet de BBVA Bancomer (<https://www.bancomer.com/nuestrom/negocio-responsable.jsp#pane6>)

### Cobertura

El Informe Anual abarca las siguientes empresas que conforman al Grupo Financiero BBVA Bancomer:

- BBVA Bancomer, S.A.
- Casa de Bolsa BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Servicios Administrativos, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Operadora, S.A. de C.V.
- Hipotecaria Nacional, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V.
- Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Seguros Salud, S.A. de C.V.
- Pensiones BBVA Bancomer, S.A. de C.V.

### Contenido

Para la recopilación y cuantificación de la información del ejercicio 2017 y objetivos para 2018, BBVA Bancomer realizó entrevistas y cuestionarios a los responsables de cada área para reunir la información más relevante de 2017.

Las áreas encargadas de la elaboración del Informe Anual son la Dirección de Relación con Inversionistas y la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas.

## Estándares

Este es el décimo Informe Anual que sigue el marco de reporte del *Global Reporting Initiative* (GRI). "Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva".

Asimismo, el Informe Anual 2017 fue elaborado de conformidad con los 10 Principios de elaboración de informes GRI:

### Principios para determinar contenido y calidad del Informe

Contenido	Calidad
Inclusión de los grupos de interés	Precisión
Contexto de sostenibilidad	Equilibrio
Materialidad	Claridad
Exhaustividad	Comparabilidad
	Fiabilidad
	Puntualidad

## Aplicación de los principios de calidad



### Precisión

El Informe Anual tiene esquemas, fotos, gráficos y tablas relacionadas con cada tema específico. Lo anterior permite establecer un alto grado de precisión del desempeño de BBVA Bancomer en los temas reportados. De igual forma, a lo largo del Informe Anual existe información complementaria en forma de links para las distintas páginas del Banco.



### Equilibrio

El Informe Anual contiene resultados positivos al igual que áreas de oportunidad de BBVA Bancomer, con el propósito de presentar información real y transparente del Banco.



### Claridad

El Informe Anual contiene la información relevante que requieren los grupos de interés del Banco de forma clara y concisa, a través de un índice y enlaces a sus páginas oficiales. La información está disponible para todos los grupos de interés.



### Comparabilidad

Los datos en este Informe Anual han sido organizados de tal forma que facilitan su lectura y comprensión. La identificación de los cambios producidos con respecto a años anteriores comunican claramente y de forma consistente los contenidos GRI reportados.



### Fiabilidad

Con la finalidad de darle fiabilidad a la información reportada, este Informe Anual fue revisado por un tercero independiente.



### Puntualidad

El Informe Anual abarcó el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017, con el objetivo de proporcionar información reciente y actualizada para beneficio de los grupos de interés del Banco.

También se utilizó el conjunto de normas AA1000 del *Institute for Social and Ethical Accountability* para cumplir con los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.

BBVA Bancomer se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para presentar este Informe Anual como una Comunicación sobre el Progreso (CoP por sus siglas en inglés) en un nivel avanzado.

## Revisión Independiente

El Informe Anual de BBVA Bancomer 2017 fue revisado de forma independiente por la firma KPMG. Asimismo, cuenta con el servicio de GRI Content Index cuyo propósito es asegurar que el Índice de Contenidos GRI esté en línea con los GRI Standards.



# Impacto económico

Excelencia en resultados

Grupo Financiero BBVA Bancomer es un participante clave para el desarrollo económico de México. Desde hace ya muchos años, GFBB ha demostrado el compromiso que tiene con los ahorradores mexicanos al captar sus recursos de manera segura y eficiente, hacerlos crecer y administrarlos adecuadamente. Asimismo, el Banco ofrece alternativas y soluciones personalizadas para las personas y empresas que buscan diferentes formas de financiamiento.

Este capítulo contiene las cifras que demuestran la recurrencia en los resultados y la fortaleza de BBVA Bancomer. Esto se ha logrado a través de un desempeño diferencial caracterizado por una clara filosofía de control de riesgo y con el objetivo de mantener una rentabilidad de largo plazo.

GFBB reconoce la importancia que tiene facilitar el acceso a los servicios financieros. Es por ello que detrás del resultado económico está toda una estrategia impulsada por canales digitales que ponen al alcance de las personas productos y servicios financieros diseñados especialmente, para crear oportunidades y apoyar el bienestar de la población.

BBVA Bancomer ayuda a las personas a tomar las mejores decisiones financieras para tener un impacto positivo en la sociedad. Busca convertirse en una herramienta de apoyo para el logro de metas y dejar de ser percibidos como sólo una institución bancaria.

# Análisis y Discusión de la Evolución del Negocio

Grupo Financiero BBVA Bancomer, saldos puntuales en millones de pesos.

## Evolución de la Actividad Comercial

Al cierre de diciembre de 2017 la cartera vigente alcanzó 1,058,017 mdp, equivalente a un incremento anual de 5.7%. Esta positiva evolución no solo permite a BBVA Bancomer posicionarse como líder en el mercado con una participación de 23% al cierre de diciembre de 2017, sino que también ha sido el banco con el mayor aumento en saldo de cartera de crédito en los últimos doce meses de acuerdo con la información pública de la CNBV.

« **1,058,017 mdp en cartera vigente** en 2017, **incremento de 5.7%** con respecto al año anterior.

La cartera comercial registra una tasa de crecimiento anual de 5.7%, para alcanzar un saldo de 604,806 mdp. Dentro de este portafolio, el mayor dinamismo se observa dentro de los préstamos a la actividad empresarial (que incluyen corporativos, empresas medianas, promotores y PyMEs), que aumentan 10.4% en los últimos doce meses.

Al cierre del año se registran ingresos adicionales derivado de pago extraordinarios como el aguinaldo, esto se ve reflejado en la evolución la cartera de consumo y tarjeta de crédito que registra un aumento anual de 4.8% y alcanzando un saldo de 259,377 mdp. El financiamiento al consumo, que incluye los préstamos de nómina, personales y de auto, es el que más impulsa este portafolio con un saldo 6.4% superior al del año previo para cerrar el año con un saldo de 154,103 mdp. Por su parte, la tarjeta de crédito cierra 2017 con un saldo de 105,273 mdp, equivalente a un crecimiento de 2.5% anual.

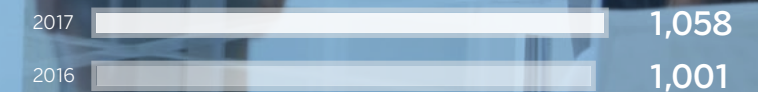
—  
**259,377**  
mdp

en cartera de consumo y tarjeta de crédito, aumento de

**4.8%**  
anual.



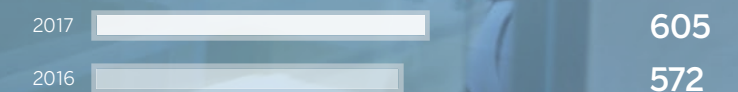
○ **Cartera Vigente**



(mdp y var anual)  
**+5.7%**



○ **Cartera Comercial\***



(mdp y var anual)  
**+5.7%**

\* Incluye créditos puente.  
Fuente: Informe Trimestral.

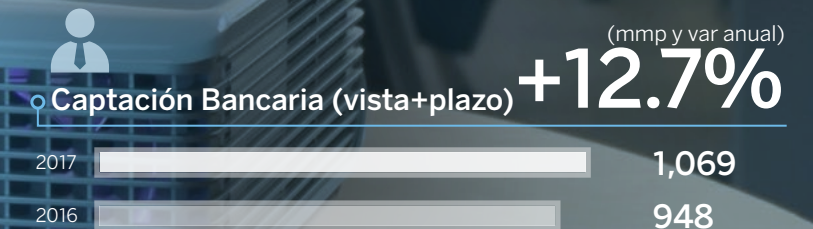
El financiamiento a la vivienda se ubicó en 193,834 mdp al cierre de diciembre de 2017, creciendo 6.8% respecto al mismo periodo del año anterior. Asimismo, BBVA Bancomer se mantiene como líder en el financiamiento hipotecario al otorgar una de cada cuatro nuevas hipotecas dentro del sector privado, de acuerdo con información pública de la CNBV.

## «4.8% de incremento anual en la cartera de consumo y tarjeta de crédito, alcanzando un saldo de 259,377 mdp.

En diciembre de 2017, la captación bancaria (vista y plazo) crece 12.7% en el año. Al incluir los títulos de crédito emitidos y la cuenta global de captación sin movimientos, la captación tradicional alcanza 1,158,700 mdp, equivalente a un incremento de 12.3% por el año. Los excedentes de liquidez que se observan en el último trimestre del año se reflejan dentro de los depósitos de exigibilidad inmediata (vista) que muestran un ascenso de 10.7% anual, para cerrar diciembre con un saldo de 834,993 mdp. Por su parte, el plazo muestra un crecimiento de 20.8% con respecto al cierre de diciembre de 2016. Esta evolución permite a BBVA Bancomer mantener una rentable mezcla de fondeo con mayor peso relativo de los depósitos de bajo costo. Por su parte, la captación tradicional también registra buena evolución con un crecimiento anual de 12.3%.

Los activos gestionados en fondos de inversión cierran diciembre de 2017 en 388,764 mdp, con un aumento anual de 9.3%. Así, BBVA Bancomer se mantiene como una de las gestoras de fondos de inversión más grandes del mercado con una participación de 19%, de acuerdo a la información de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) a diciembre de 2017. Con ello, la captación global alcanza los 1.5 billones de pesos, equivalente a un crecimiento anual de 11.6%.

BBVA Bancomer gestiona un total de **1.8 billones** de recursos de clientes.



Fuente: Informe Trimestral.

## Evolución de los Resultados

En 2017, el margen financiero se ubicó en 122,627 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 8.2%. Este crecimiento se ha visto impulsado por mayores volúmenes de crédito y captación. Las estimaciones preventivas aumentan a un ritmo anual de 5.1%, creciendo por debajo del crecimiento de la actividad crediticia. Con ello, el margen financiero ajustado por riesgos crediticios alcanza un monto de 88,548 mdp en diciembre de 2017, siendo 9.5% mayor al del año previo.

Esta evolución permite a GFBB mantener elevados indicadores de rentabilidad, ello se refleja en el margen de interés neto (MIN) que para 12M17 se ubicó en 5.8%, mientras que el MIN ajustado por riesgos crediticios se ubicó en 4.5%.

Las comisiones registran un aumento anual del 9.5%, situándose al cierre de diciembre de 2017 en 24,826 mdp. En el detalle, las que muestran mayor dinamismo son las comisiones de tarjeta de crédito y débito, debido a un mayor volumen de transacciones de los clientes con estos productos, así como los fondos de inversión.

El resultado por intermediación registra un aumento anual de 40.5% en el acumulado a diciembre de 2017, apoyado por el positivo resultado por valuación, principalmente de inversiones en valores.

Otros ingresos tuvieron una comparativa negativa debido al ingreso extraordinario registrado durante el segundo trimestre del año previo por la extinción del fideicomiso que contaba con cartera de vivienda bursatilizada.

La continua gestión en el control del gasto se refleja en el bajo crecimiento anual de 4.7%. El mayor número de iniciativas para controlar los gastos se han enfocado en la línea de gastos de administración y operación, con un crecimiento de 2.9% en comparación al observado el año previo.

Por su parte, el continuo ejercicio de la inversión se ha visto reflejado en el robustecimiento de la infraestructura bancaria, siendo la institución líder en el mercado en términos de infraestructura. Al cierre de diciembre de 2017, contamos con 1,840 oficinas y más de 11,700 cajeros automáticos para atender a toda la base de clientes.

No obstante, la favorable evolución de los ingresos ha permitido a GFBB consolidar su posición como una de las instituciones más eficientes del sistema financiero, con un índice de eficiencia, medido como gastos entre ingresos, de 37.8% al cierre de diciembre de 2017.

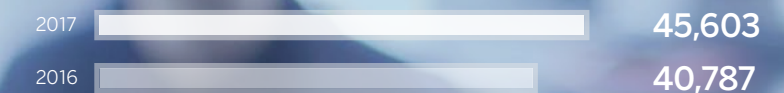
La utilidad neta alcanzó 45,603 mdp en 12M17, un crecimiento de 11.8% ó 4,816 mdp.

Margen de interés neto de **5.8%** al cierre de 2017.

**+8.2%** (mmp y var anual)  
Margen Financiero



**+11.8%** (mmp y var anual)  
Resultado Neto



Fuente: Informe Trimestral.

Indicadores (%)	GFBB	Mercado*
Rendimiento sobre capital (ROE)	23.6	14.0
Margen de Interés Neto (MIN)	5.8	5.0
Índice de Eficiencia	37.8	48.8
Índice de Morosidad	2.1	2.1

\* Mercado de cinco Grupos a diciembre de 2017 (Citibanamex, Santander, Banorte, HSBC y Scotiabank).  
Fuente: Reporte Trimestral Grupos Financieros.



## Valor económico añadido

cifras en millones de pesos

### Indicadores generales de la Banca Múltiple Mexicana

	dic-15	dic-16	dic-17
Total Instituciones Banca Múltiple	44	47	48
Sucursales	12,234	12,522	12,744
Empleados	224,301	230,319	240,667
Activos totales de la Banca (mp)	7,770,086	8,667,759	9,017,338
PIB constante (mp)	17,287,807	17,791,457	17,945,158
% del PIB	44.9%	48.7%	50.2%
Cartera total bruta de la Banca (mp)	3,842,981	4,339,096	4,745,929
% del PIB	22.2%	24.4%	26.4%
Captación total (mp)	4,020,099	4,526,559	5,005,021

Fuente: CNBV, INEGI.

## Relevancia de Grupo Financiero BBVA Bancomer en la economía mexicana

	dic-15	dic-16	dic-17
Activos Totales (mp)	1,850,465	2,075,106	2,168,837
Participación de Activo Total	23.8%	23.9%	24.1%
Captación Tradicional (mp)	948,542	1,031,407	1,158,700
Captación Tradicional / Activo Total	51.3%	49.7%	53.4%

Captación Tradicional: Vista, Plazo, Títulos de crédito emitidos y Cuenta global de captación sin movimientos.

Fuente: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

## Valor Económico Añadido (EVA) por grupo de interés

	dic-15	dic-16	dic-17
Gastos de personal	19,637	21,201	22,080
Gastos por intereses	27,940	34,633	54,361
Gastos administración y operación	15,760	15,622	16,078
Impuestos	11,094	13,572	16,568
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	74,431	85,028	109,087

## Valor económico generado y distribuido

Valor económico generado	127,332	141,841	154,775
Margen financiero	100,997	113,335	122,627
Comisiones netas	21,280	22,666	24,826
Otros ingresos ordinarios	5,055	5,840	7,322
Valor económico distribuido	80,612	88,399	104,883
Dividendos	21,475	23,531	34,586
Gastos generales de administración	28,406	30,095	31,649
Impuestos	11,094	13,572	16,568
Gastos de personal	19,637	21,201	22,080
Valor económico retenido	46,720	53,442	49,892
Estimaciones Preventivas para Riesgo Crediticio	28,482	32,434	34,079
Reservas	18,238	21,008	15,813

Fuente: Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Si quiere saber más de BBVA Bancomer visite su página de relación de inversionistas: <https://investors.bancomer.com/es/index/>



# Grupos de interés y análisis de materialidad

## Alianzas que generan valor

102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44 y 102-47

Los temas relevantes que BBVA Bancomer ha considerado incluir en este Informe Anual en los aspectos económicos, ambientales y sociales se establecieron a partir de los temas clave para el Banco y la opinión de sus grupos de interés. A partir de la opinión interna y externa se llevó a cabo un estudio de materialidad.

Los grupos de interés son entidades o individuos a quienes BBVA Bancomer impacta a partir de sus servicios y productos. También, las acciones de estos grupos pueden impactar en la capacidad del Banco para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Los Estándares GRI definen como materialidad los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización que influyen en las decisiones de los grupos de interés.

El involucramiento de los grupos de interés desarrolla una relación en la que el Banco y estos grupos podrán resolver de manera conjunta los temas materiales que los afectan de manera positiva y negativa. A continuación, se detallará el estudio realizado a los grupos de interés consultados y el proceso de obtención de los temas materiales a incluir en este Informe Anual 2017.

# Grupos de interés

En 2009 BBVA Bancomer identificó sus grupos de interés con base en los siguientes criterios establecidos por la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard:

## ■ Responsabilidad

Grupos con quienes la empresa tiene, o en un futuro puede tener, responsabilidades financieras y operativas, tales como regulaciones, contratos, políticas o códigos.

## ■ Influencia

Grupos con influencia o poder de decisión.

## ■ Proximidad

Grupos con los que la empresa interactúa más, incluyendo grupos internos, aquellos con relaciones a largo plazo y aquellos de los que depende en sus operaciones diarias.

## ■ Dependencia

Grupos que directa o indirectamente dependen de las actividades de la empresa en términos económicos y financieros, así como de infraestructura local o regional.

## ■ Representación

Grupos que, a través de la regulación, tradición o cultura, tienen legitimidad para reclamar representación.

## ■ Política y estrategia

Grupos a los que la empresa se dirige de manera directa por medio de sus políticas y declaraciones, incluyendo aquellos que pueden dar un aviso oportuno de riesgos emergentes.

Para mayor información consulte el Informe Anual de BBVA Bancomer 2009: [https://www.bancomer.com/fbin/informe-responsabilidad-corporativa-2009\\_tcm1344-538017.pdf](https://www.bancomer.com/fbin/informe-responsabilidad-corporativa-2009_tcm1344-538017.pdf)  
Y el Informe Anual 2010: [https://www.bancomer.com/fbin/informe-responsabilidad-corporativa-2010\\_tcm1344-538018.pdf](https://www.bancomer.com/fbin/informe-responsabilidad-corporativa-2010_tcm1344-538018.pdf)

— La inclusión de los grupos de interés es una actividad clave en la estrategia de BBVA Bancomer.



## Grupos de interés y canales de diálogo

Con base en los criterios anteriores, el Banco identificó los siguientes seis grupos de interés:

Grupo de interés	Canales de diálogo	Área Responsable
<b>Accionistas</b> Crear más valor de forma sostenible en el tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asamblea de accionistas</li> <li>Información financiera trimestral</li> <li>Informe Anual</li> </ul>	Información a inversionistas ( <a href="https://www.bancomer.com/nuestrom/informacion-inversionistas.jsp">https://www.bancomer.com/nuestrom/informacion-inversionistas.jsp</a> )
<b>Clientes</b> Buscar las mejores soluciones que hagan de BBVA Bancomer su primera opción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sucursales</li> <li>Línea Bancomer (<a href="https://www.bancomer.com/personas/linea-bancomer.jsp">https://www.bancomer.com/personas/linea-bancomer.jsp</a>)</li> <li>Página web (<a href="http://www.bancomer.com">www.bancomer.com</a>)</li> <li>Medios de prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros)</li> <li>Encuesta de satisfacción</li> <li>Redes sociales</li> <li>Estudios de opinión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Banca mayorista y de inversión</li> <li>Desarrollo de negocio</li> <li>Red comercial</li> </ul>
<b>Colaboradores</b> Un estilo de gestión que genere entusiasmo y facilite la formación, la motivación y el desarrollo personal y profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Somos BBVA Bancomer</li> <li>Correo electrónico (Canal de denuncias colaboradores)</li> <li>Encuesta de clima laboral</li> <li>Estudio de reputación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talento y Cultura</li> <li>Responsabilidad y reputación corporativa</li> </ul>
<b>Proveedores</b> Encontrar en BBVA Bancomer un aliado para el beneficio mutuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal electrónico Adquiras (<a href="http://www.suppliers.bbva.com">www.suppliers.bbva.com</a>)</li> <li>Buzón de quejas y sugerencias (<a href="mailto:noconformidadesproveedoresmexico.mx@bbva.com">noconformidadesproveedoresmexico.mx@bbva.com</a>)</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Encuesta de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compras</li> </ul>

Grupo de interés	Canales de diálogo	Área Responsable
<b>Reguladores</b> Actuar con integridad y cumplir rigurosamente la legalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comités</li> <li>Foros</li> <li>Reuniones</li> <li>Comunicados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talento y Cultura</li> <li>Responsabilidad y reputación corporativa</li> <li>Riesgos</li> <li>Cumplimiento normativo</li> </ul>
<b>Sociedad</b> Contribuir de forma activa al desarrollo sostenible de las sociedades en las que el Grupo esté presente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web Fundación BBVA Bancomer <a href="http://www.fundacionbbvabancomer.org">www.fundacionbbvabancomer.org</a></li> <li>Redes sociales</li> <li>Estudios de opinión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundación BBVA Bancomer</li> <li>Calidad</li> <li>Responsabilidad y reputación corporativa</li> </ul>

**Frecuencia**

■ Diaria  
 ■ Semanal  
 ■ Mensual  
 ■ Trimestral  
 ■ Anual  
 ■ Bianaual  
 ■ Periódica



## Identificación de temas materiales

En 2009 BBVA Bancomer elaboró el primer estudio de materialidad donde se consultaron cuatro grupos de interés a través de una encuesta por correo electrónico y en línea; como resultado se identificaron seis temas relevantes. A partir de 2012 se tomó la decisión de realizar cada dos años el análisis de materialidad de forma exhaustiva, debido a que los temas materiales identificados en su momento no cambiaban de forma significativa de un año a otro. Por otro lado, de los nueve años de reporte, el grupo de interés más consultado durante la identificación de los temas materiales ha sido el de proveedores, mientras que los colaboradores y clientes no han sido consultados debido a que BBVA Bancomer genera estudios internos los cuales sirven como insumo para determinar la materialidad. Como resultado, en esta actualización de la materialidad 2016 se tomaron en cuenta los colaboradores, clientes y el sector para la obtención de los temas relevantes de este informe.

La información que sirvió como insumo para la actualización de los temas materiales de BBVA Bancomer se obtuvo de la revisión de los siguientes estudios internos y públicos con sus grupos de interés.

### Estudios internos

#### ■ Colaboradores

- Estudio de reputación interna 2017.
- Resultados de las encuestas de clima laboral aplicadas en 2016.

#### ■ Clientes

- Índice de satisfacción del cliente (*Net Promoter Score*, NPS).
- Índice de satisfacción del cliente para Bcom y Bmóvil<sup>(1)</sup>.
- Estudio del poder de la marca realizado por un tercero en 2017.
- Estudio de opinión pública realizado por un tercero en 2016.
- Estudio interno de riesgo reputacional 2016.

#### ■ Sector

- Benchmark del sector financiero realizado en 2017 por un tercero.

### Estudios públicos

- Estudio elaborado por SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) "SASB Material Sustainability Topics"<sup>(2)</sup>.
- Estudio elaborado por GRI y RobecoSAM<sup>(3)</sup> en 2015 "Defining Materiality: What Matters to Reporters and Investors"<sup>(4)</sup>.

## Metodología

La actualización de materialidad de BBVA Bancomer se llevó a cabo a través de la siguiente metodología:

- a) Selección de grupos de interés para actualizar los temas relevantes de 2016. Para este estudio se consideró a los empleados, clientes y las empresas analizadas en el estudio de benchmark.
- b) Análisis de estudios internos llevados a cabo por BBVA Bancomer para colaboradores, clientes y el sector.
- c) Análisis de estudios públicos realizados por SASB, GRI y RobecoSAM.
- d) Revisión de los temas materiales de la competencia y del sector financiero.
- e) Validación y revisión de los temas relevantes obtenidos para el Informe Anual 2017.

<sup>(1)</sup> Bcom: Portal de Internet para clientes de BBVA Bancomer.

Bmóvil: App disponible en iOS y en Android para clientes de BBVA Bancomer.

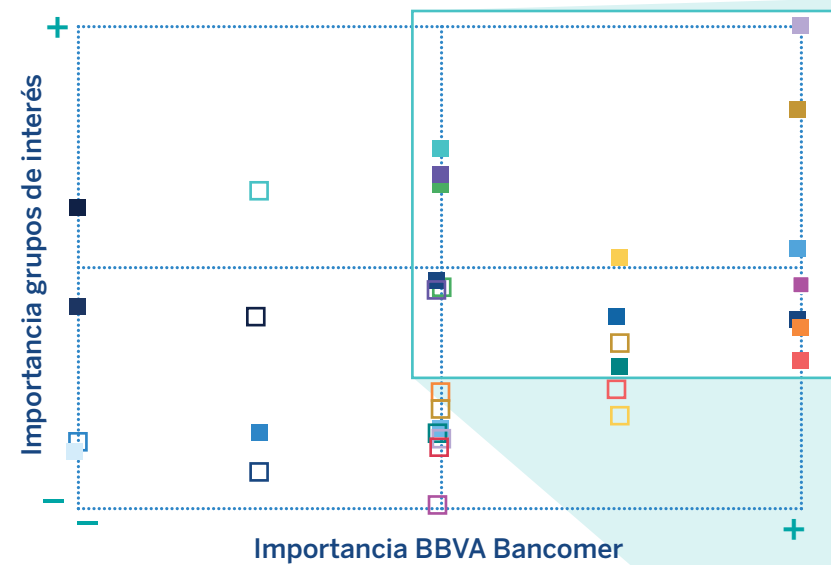
<sup>(2)</sup> Para mayor información del estudio visite <https://materiality.sasb.org/?hsCtaTracking=28ae6e2d-2004-4a52-887f-819b72e9f70a%7C160e7227-a2ed-4f28-af33-dff50a769cf4>

<sup>(3)</sup> Calificadora del Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

<sup>(4)</sup> Para mayor información del estudio visite <https://www.globalreporting.org/resource/library/Defining-Materiality-What-Matters-to-Reporters-and-Investors.pdf>

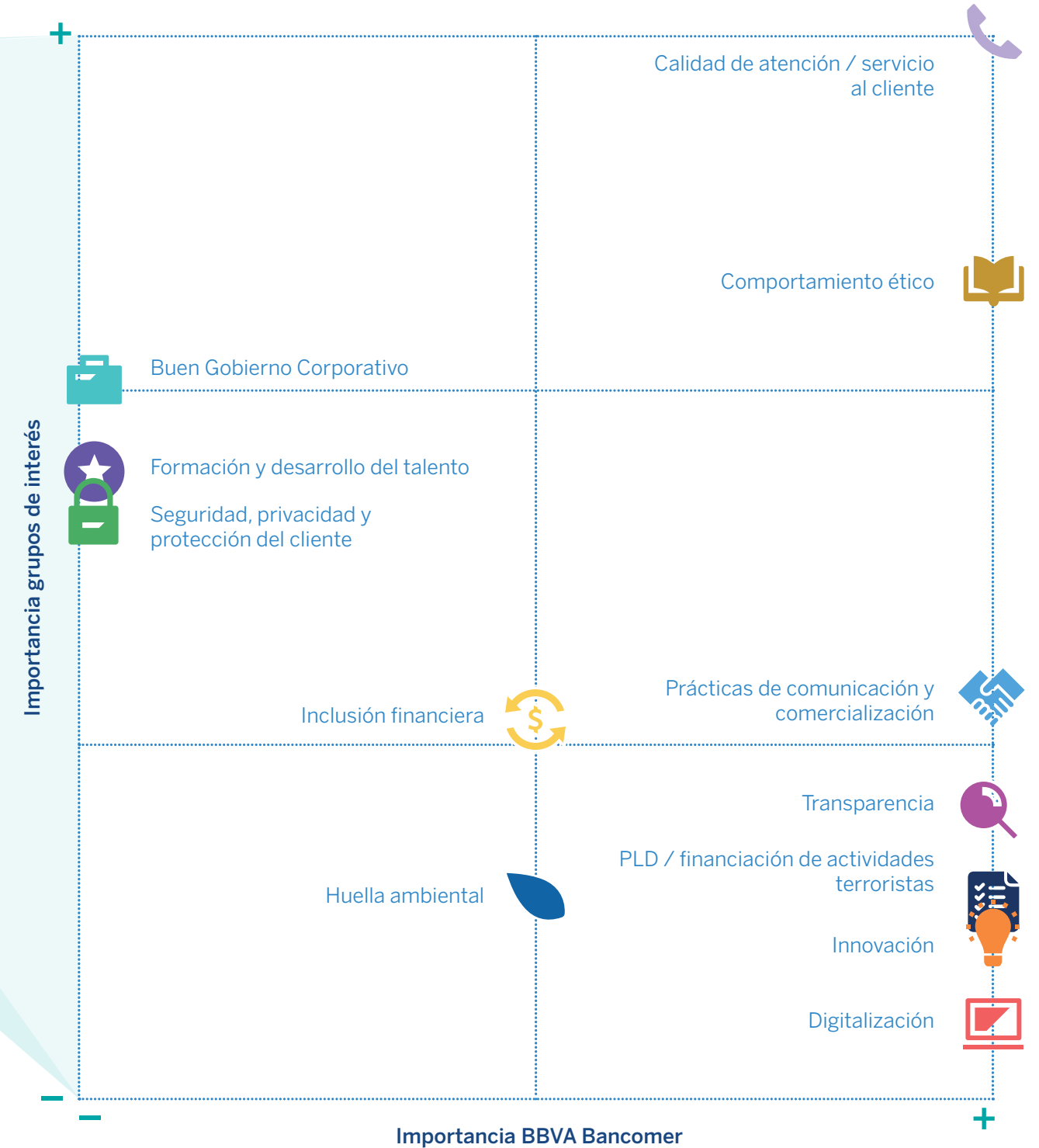


## Matriz de materialidad 2017



### Top 12 temas relevantes

No.	Temas materiales BBVA Bancomer 2017	Contenido GRI-Standard
1	Calidad de atención / servicio al cliente	Participación de grupos de interés (GRI 102-40 a 102-44)
2	Comportamiento ético	Ética e integridad (GRI 102-16 y 102-17)
3	Prácticas de comunicación y comercialización	Marketing y etiquetado (GRI 417)
4	Inclusión financiera	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas (FS14)
5	Buen gobierno corporativo	Gobernanza (GRI 102-18 a 102-39)
6	Formación y desarrollo del talento	Formación y enseñanza (GRI 404)
7	Seguridad, privacidad y protección del cliente	Privacidad del cliente (GRI 418)
8	Transparencia	Marketing y etiquetado (GRI 417)
9	PLD / financiación de actividades terroristas	Anticorrupción (GRI 205)
10	Innovación	N/A
11	Huella ambiental	Emisiones (GRI 305)
12	Digitalización	N/A



# Gobierno Corporativo

## Gestión estratégica y responsable

102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-26, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-35 y 102-36

El sistema de gobierno corporativo del Banco es una pieza clave de la integridad corporativa y de un funcionamiento ético y eficiente de la organización. Los objetivos y metas de BBVA Bancomer no serían posibles sin la adecuada gestión y esfuerzos de los más altos directivos de la empresa. El sistema de gobierno corporativo está conformado por un conjunto de principios, normas, estructuras y procesos que regulan y ordenan las relaciones entre la sociedad, su dirección, sus accionistas y otros grupos de interés.

El Consejo de Administración es el órgano encargado de la administración de la Institución, cuyos integrantes son designados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas es la encargada de evaluar el desempeño del Consejo a través de la aprobación del Informe Anual del Consejo, los estados financieros dictaminados así como su ratificación como miembros del Consejo.

Por otro lado, el Consejo es responsable de aprobar objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito, los cuales deberán ser congruentes, compatibles y complementarios a los establecidos para la Administración Integral de Riesgos.

El Consejo, designa a los Comités y, en su caso, a los funcionarios de la Institución responsables de elaborar los objetivos, lineamientos y políticas antes citados. Dicho órgano conoce y, en su caso, aprueba los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación.

# Gobierno Corporativo

## Integración del Consejo de Administración

- Se integra por un mínimo de 5 y un máximo de 15 consejeros propietarios, de éstos cuando menos el 25% deberán ser independientes.
- Por cada consejero propietario se podrá designar a un suplente.
- Su nombramiento se hace en una asamblea especial por cada serie de acciones.

La integración del Consejo de Administración, ratificada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 28 de febrero de 2017, es la siguiente:

Consejeros Propietarios	Perfil	Antigüedad
<b>Luis Robles Miaja Presidente</b>	Director General de Comunicación y Relaciones Institucionales de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	16
Alberto Bailleres González	Presidente de Grupo BAL.	26
Alejandro Ramírez Magaña*	Director General de Cinépolis de México, S.A. de C.V.	4
Fernando Gerardo Chico Pardo*	Presidente y Director General de PROMECAP, S.C.	8
Carlos Salazar Lomelín	Presidente Ejecutivo y Director General de FEMSA, S.A. de C.V.	12
Francisco González Rodríguez	Presidente de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	17
Ricardo Guajardo Touché*	Presidente del Comité de Auditoría de BBVA Bancomer, S.A. y del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	26
Carlos Torres Vila	Director General de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	1
Enrique Medina Fernández*	Socio Fundador y Director de Despacho Medina Fernández.	4

\*Consejeros independientes

Consejeros Suplentes	Perfil	Antigüedad
<b>Eduardo Osuna Osuna Vicepresidente</b>	Director General de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	2
Arturo Manuel Fernández Pérez	Rector del Instituto Tecnológico Autónomo de México ("ITAM").	23
José Francisco Gil Díaz	Presidente y Consejero de Fundación Telefónica Data México, A.C.	7
Andrés Alejandro Aymes Blanchet *	Socio Fundador de Aymes y Asociados.	17
Vicente María Rodero Rodero	Asesor Independiente.	5
Fernando Gutiérrez Junquera	Director Adjunto al Presidente de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4
Jaime Serra Puche*	Socio Fundador y Director de SAI Consultores, S.C.	10
Jorge Saenz-Azcunaga Carranza	Business Monitoring Responsable de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	1

\*Consejeros independientes

Funcionarios	Perfil
<b>José Fernando Pío Díaz Castañares Secretario</b>	Director General de Servicios Jurídicos de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
<b>Alfredo Aguirre Cárdenas Prosecretario</b>	Director Jurídico Institucional de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.





## Sesiones

Se llevarán a cabo por lo menos trimestralmente, y en forma extraordinaria, cuando sea convocado por el Presidente o por el 25% de los consejeros, o por uno de los Comisarios de la Institución. Para que este instalada se deberá contar con la asistencia mínima del 51% de los miembros, de los cuales por lo menos uno deberá ser independiente.

En 2017, el Consejo de Administración realizó cinco sesiones distribuidas en los siguientes meses:

- Enero
- Mayo
- Julio
- Septiembre
- Diciembre

## Remuneración

Los consejeros de la Sociedad reciben por su asistencia a cada sesión del Consejo de Administración de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V., la cantidad resultante de multiplicar el precio de dos monedas de cincuenta pesos oro, de las denominadas "Centenario" por 1.42857, como remuneración por el desempeño de sus funciones.

### Comité de Auditoría

#### Miembros

Ricardo Guajardo Touché  
**Presidente**  
Andrés Alejandro Aymes Blanchet  
Jaime Serra Puche

#### Funcionarios

José Fernando Pío Díaz Castañares  
Secretario  
Alfredo Aguirre Cárdenas  
Prosecretario

#### Funciones

Apoyar al Consejo de Administración en la definición y actualización de los objetivos del sistema de control interno, así como en su evaluación y asistencia en supervisión, tanto de los estados financieros, como del ejercicio de la función de control de la Institución.

### Comité de Riesgos

#### Miembros

Andrés Alejandro Aymes Blanchet  
**Presidente**  
Eduardo Osuna Osuna  
**DG del Grupo y Consejero**  
Fernando Gerardo Chico Pardo  
**Consejero**  
Arturo Manuel Fernández Pérez  
**Consejero**  
Blanca Cecilia Muñoz Martínez  
**DG Riesgos / Responsable**  
José Fernando Pío Díaz Castañares  
**Secretario / DG Jurídico**

#### Funciones

Administración de los riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución, así como vigilar que las operaciones se ajusten al Perfil de Riesgo Deseado, al Marco para la Administración Integral de Riesgos y a los Límites de Exposición al Riesgo.  
  
El Comité de Riesgos desempeña las funciones del Comité de Remuneraciones.

### Comité Ejecutivo

#### Miembros

Luis Robles Miaja  
**Presidente**  
Eduardo Osuna Osuna  
Alberto Bailleres González  
Ricardo Guajardo Touché  
Carlos Torres Vila

#### Funciones

Coadyuvar en el cumplimiento de las funciones de gestión y conducción de los negocios de las sociedades que integran al Grupo.

### Comité de Operaciones con Personas Relacionadas

#### Miembros

Luis Robles Miaja  
**Presidente**  
Andrés Alejandro Aymes Blanchet  
Fernando Gerardo Chico Pardo  
Arturo Manuel Fernández Pérez  
José Fernando Pío Díaz Castañares

#### Funciones

Su función será exclusivamente la aprobación de operaciones con personas relacionadas, siempre y cuando el importe no exceda de seis millones de UDIS o el 5% de la parte básica del capital neto.



## Sistema de Gobierno Corporativo



## Consejos Regionales

El Grupo Financiero BBVA Bancomer cuenta con Consejos Regionales a lo largo de la República Mexicana y distribuidos en siete zonas geográficas.



### Metropolitana

Toluca  
Metropolitana

### Noreste

Tamaulipas  
La Laguna  
Nuevo León

### Bajío

Guanajuato  
Aguascalientes  
San Luis Potosí  
Querétaro  
Hidalgo

### Noroeste

Baja California  
Chihuahua  
Ciudad Juárez  
Sinaloa  
Sonora

### Occidente

Colima  
Jalisco  
Michoacán  
Nayarit

### Sur

Morelos  
Puebla  
Oaxaca  
Veracruz

### Sureste

Chiapas  
Peninsular  
Guerrero  
Quintana Roo  
Tabasco

Uno de los principales objetivos de dichos Consejos es servir como foros de:

- Retroalimentación sobre la actividad de la banca y los niveles de servicio.
- Referenciación de negocios.
- Vinculación de los funcionarios de BBVA Bancomer ante la comunidad y autoridades locales.
- Retroalimentación sobre la cultura de negocios locales.
- Vinculación y participación activa con la Fundación BBVA Bancomer.

Asimismo, cada Consejo sigue la siguiente estructura:

- Lo integran como mínimo 10 miembros y un máximo de 25 en función del tamaño de su región.
- El Secretario o Coordinador del Consejo es el funcionario de BBVA Bancomer designado para coordinar el Consejo de cada región.
- La figura de Honorario aplica solo para Presidentes y Vicepresidentes cuando cumplen los 70 años.

### Sesiones de seguimiento de la Alta Dirección en Responsabilidad y Reputación Corporativas

En 2017, el Comité de Negocio Responsable, quien era el órgano encargado de la toma de decisiones sobre cuestiones ambientales y sociales, dejó de sesionar con el objetivo de establecer sesiones de seguimiento más eficientes y puntuales entre la Alta Dirección y la Presidencia. Este cambio le permite al Director General involucrarse de forma directa en la evaluación y seguimiento de los avances y estrategias de los proyectos en Responsabilidad Corporativas y las actividades de Reputación generadas al interior y exterior del Banco. Estas evaluaciones por parte de la Alta Dirección y la Presidencia, apoyan al Grupo Financiero BBVA Bancomer a identificar y gestionar riesgos económicos, ambientales y sociales que pudieran materializarse.

Algunos de los proyectos y actividades revisados en 2017 durante esta sesión fueron los siguientes:

- BBVA Momentum Project
- Programa de reforestación
- Voluntariado corporativo
- Mejora urbana
- Ranking de reputación elaborado por Merco
- Estudio de REPTRACK

En el capítulo de Sociedad del presente Informe Anual se encuentra mayor información sobre los proyectos descritos.

«En 2017 BBVA Bancomer implementó sesiones de seguimiento entre la Alta Dirección y la Presidencia a actividades de Responsabilidad y Reputación Corporativas.

## Sistema de cumplimiento

El sistema de cumplimiento del Grupo constituye una de las bases en la que BBVA Bancomer afianza el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético.

La función de cumplimiento, en línea con los principios establecidos por el *Bank for International Settlements* (BIS) y la normativa europea Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID por sus siglas en inglés), continúa articulando su actividad en torno a la promoción de políticas y procedimientos, la difusión y formación en materia de cumplimiento y la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento, entendidos como los que afectan a las siguientes cuestiones:

- Conducta en los mercados
- Tratamiento de los conflictos de intereses
- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
- Prevención de la corrupción

### Pilares básicos del sistema de cumplimiento

- ✓ 1. Estructura organizativa adecuada
- 🏢 2. Políticas y procedimientos
- 📄 3. Procesos de mitigación y controles de cumplimiento
- 🖥️ 4. Infraestructura tecnológica
- 📖 5. Mecanismos y políticas de comunicación y formación
- 🔍 6. Métricas e indicadores de supervisión
- 👤 7. Revisión periódica independiente

En 2017 el sistema de cumplimiento se consolidó como un elemento eficaz para la prevención y mitigación de los riesgos de cumplimiento en todas las áreas que abarca: Prevención de Lavado de Dinero y Financiación de Actividades Terroristas, Cumplimiento Mercado de Valores, Prácticas de Venta, Ética Corporativa, entre otras.

## Programa de Integridad

102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2 y 205-3

### Comportamiento ético y código de conducta

El Código de Conducta de BBVA Bancomer, aprobado por el Consejo de Administración en 2015, impulsa estrictos principios y normas de conducta ética para todos los colaboradores y directivos del Banco. Éste es una guía segura de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad. El Código de Conducta de BBVA Bancomer está en consonancia con los principios de su sistema de gobierno corporativo, con la experiencia BBVA y con su cultura corporativa.

Se fundamenta en cuatro pilares éticos clave:

- Respeto a la dignidad y a los derechos de la persona
- Respeto a la igualdad de las personas y su diversidad
- Estricto cumplimiento de la legalidad
- Objetividad profesional

El Código de Conducta establece para todos los colaboradores, estrictos estándares de comportamiento ético como una forma de entender y desarrollar las actividades del Grupo, y refrenda el compromiso para la apropiada salvaguarda de la información de sus clientes y la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales.

### Formación en Código de Conducta

La estrategia en cuanto a formación del Código de Conducta se estableció para los años 2016 y 2017 a través de distintos esfuerzos formativos tanto al personal en activo como aquellas nuevas incorporaciones al Grupo.

Al mes de diciembre de 2017, el 84% de los colaboradores habían realizado el curso. Para 2018 se tiene contemplado un nuevo esfuerzo formativo para ratificar los conocimientos de los colaboradores en la aplicación del Código de Conducta.

### Iniciativas de difusión del Código de Conducta

Para 2017 se diseñaron estrategias de comunicación fomentando el uso responsable de las redes sociales y medios de comunicación insistiendo con contenidos dirigidos principalmente a la gran población de gente joven que integra el Grupo.

### Sistema interno de canal de denuncia

El sistema de reporte de incidencias, denominado "Canal de Denuncia", forma parte esencial del sistema del cumplimiento. Estos canales son un medio eficaz para comunicar los incumplimientos al Código de Conducta que tanto los colaboradores, clientes, proveedores y compañeros identifican en el desarrollo de sus actividades.



## HPD: "Canal de Denuncia"

✉ Correo Electrónico: [canaldenuncia.mexico.mx@bbva.com](mailto:canaldenuncia.mexico.mx@bbva.com)

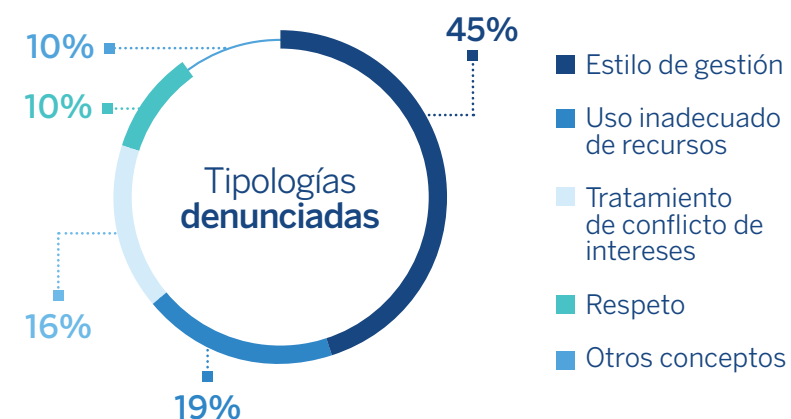
☎ Teléfono: (55) 5621-4188 o al 01-800-001-0011

✉ Correo electrónico global: [canaldenuncia@bbva.com](mailto:canaldenuncia@bbva.com)

☎ Teléfono global: (34) 9153 77222

La variación de denuncias contra el 2016 es del 27% en 2017. Este es un resultado de un conjunto de esfuerzos en transparencia de la información y en la seguridad para los denunciantes.

### La tipología del total de denuncias recibidas fue:



### Derechos Humanos

BBVA Bancomer en concordancia con BBVA, tiene un compromiso formal en materia de Derechos Humanos y con ellos se han definido las bases y fundamentos de comportamiento que aplican en esta materia. Estos sirven como guía en las relaciones que se tienen con los Grupos de Interés.

### Programa anticorrupción

Dentro del Código de Conducta, el cual se encuentra publicado en la página web de BBVA, en su capítulo 4 "Conducta con la sociedad" se encuentra la política Anti-corrupción la cual contiene los principios y lineamientos sobre los cuales el Grupo Financiero BBVA Bancomer se basa en materia anti-corrupción. En éste, se establece que BBVA Bancomer no tolera forma alguna de corrupción o soborno, en ninguna de las actividades que desarrolla.

## Ranking de "Las 500 empresas frente a la corrupción" de la revista Expansión

En su edición número 1222, el 1° de noviembre de 2017, la revista Expansión en un esfuerzo en conjunto con la organización Mexicanos Contra la Corrupción e Impunidad y Transparencia Mexicana realizaron un ranking en el cual tomaban en cuenta diferentes aspectos para calificar las políticas anti-corrupción de las empresas más importantes de México. En dicho ranking Grupo Financiero BBVA Bancomer obtuvo el lugar número 17 de 500 empresas con una calificación de 78.4 siendo la entidad financiera mejor calificada de todas las entidades participantes.

Fuente: <https://expansion.mx/500contralacorrupcion>









## Prevención de lavado de dinero / financiación de actividades terroristas





205-1, 205-2, 205-3, 103-1, 103-2 y 103-3

La prevención de lavado de dinero (PLD) y del financiamiento de actividades terroristas (FT) constituye, ante todo, un objetivo prioritario que BBVA Bancomer asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que se desarrollan sus actividades.

Para lograr este objetivo, BBVA Bancomer ha asumido públicamente los siguientes compromisos:

-  Colaborar activamente con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales y otras instituciones en la lucha contra el narcotráfico, actividades terroristas y otras formas de crimen organizado.
-  Establecer un conjunto de criterios corporativos orientados a prevenir el riesgo de que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva.
-  Diseñar una estructura organizativa que disponga de los recursos necesarios para gestionar esta función y una clara asignación de responsabilidades.
-  Crear un cuerpo normativo que determine las obligaciones para prevenir el lavado de dinero, con especial relevancia a las medidas de identificación y conocimiento del cliente (*Know Your Customer*).
-  Implementar medidas de monitoreo de los clientes, orientadas a identificar potenciales actividades sospechosas y garantizar su reporte a las autoridades competentes.
-  Ejecutar los planes de comunicación y formación de los colaboradores, mismos que son diseñados a nivel gremial por la Asociación de Bancos de México (ABM), en función del nivel de exposición de cada colectivo al riesgo del lavado de dinero y con el fin de dotar de las capacidades necesarias para cumplir con la normativa aplicable.

Los programas de capacitación y difusión contemplan, por lo menos, las siguientes características:

-  La divulgación de las políticas de identificación y conocimiento del cliente, así como las de identificación de los usuarios, los criterios, medidas y procedimientos para el debido cumplimiento de las disposiciones.
-  La difusión de las disposiciones y de sus modificaciones.
-  La información sobre técnicas, métodos y tendencias para prevenir, detectar y reportar operaciones que pudieran estar destinadas a favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
-  Finalmente, los cursos se acreditan mediante la aplicación de evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos.

El detalle de los colaboradores que han recibido capacitación en los últimos tres años se encuentra en el siguiente cuadro:

Año	2015	2016	2017
Participantes en actividades formativas en materia de PLD	36,746	32,454	31,848*
Personas especialistas en actividades PLD y FT	275	280	270
Plantilla de la Dirección de PLD y FT	119	136	140

\*Al cierre de 2017, 34,176 colaboradores a nivel Grupo habían sido formados en el curso de PLD nacional y global. La cifra de 31,848 corresponde a colaboradores del Banco formados en el curso de PLD Nacional.

« 31,848 participantes en actividades formativas en PLD durante 2017.

## Protección de datos personales

BBVA Bancomer es consciente de la importancia de la información confidencial de las personas y organizaciones con las que tiene alguna relación. Por lo que busca garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos que le son confiados.

El área de Protección de Datos Personales (PDP) tiene como función atender los derechos ARCO al igual que ayudar a evaluar los servicios y productos del Banco para implementar la protección de datos personales correspondiente. Además de estas funciones se encuentra la de distribución de información y capacitación de los colaboradores respecto a este tema.

### Curso de Formación

En 2017, el área elaboró los “Lineamientos de Formación en Materia de Protección de Datos Personales” aplicable para todos los colaboradores de las empresas pertenecientes al Grupo. En dichos lineamientos se establece la periodicidad de matriculación al curso, vigencia, sanciones y las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas (Formación, Gestión T&C, Relaciones Laborales y PDP) en el proceso de capacitación. Este documento se tiene en proceso de registro en la Normatividad del Banco.

## Campañas de concientización

Durante el año se llevaron a cabo dos campañas en PDP con la finalidad de sensibilizar y concientizar a todo el Banco sobre la importancia de la materia, así como para prevenir situaciones de riesgo que pudieran desencadenar acciones ilícitas.

1. Día de la protección de datos en BBVA Bancomer”, en conmemoración del día internacional de protección de datos.
2. Campaña #Hazlocorrecto.



Adicional a lo anterior, se publicaron seis postales de concientización para la red de sucursales, a través del programa “Red al día 2017”.

### ■ Buzón de protección de datos personales

A través del buzón de protección de datos se da atención a todo tipo de quejas, comentarios y/o situaciones reportadas en temas de protección de datos con la finalidad de orientar tanto a clientes, usuarios y/o colaboradores.

La clave del buzón se encuentra publicada dentro del Aviso de Privacidad y en la página web <https://www.bancomer.com/personas/arco.jsp#ficha-content-2>

Para saber más del Aviso de Privacidad:  
<https://www.bancomer.com/personas/aviso-privacidad.jsp>

✉ Buzón de protección de datos personales:

[protecciondedatospersonales.mx@bbva.com](mailto:protecciondedatospersonales.mx@bbva.com)



# Cientes

## Experiencia BBVA Bancomer

La misión de BBVA Bancomer es “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”, por lo que busca ofrecer a sus clientes las mejores soluciones bancarias, ayudarles a tomar las mejores soluciones financieras e impactar positivamente en su vida.

Por otro lado, una de las siete prioridades estratégicas del Banco es “La mejor experiencia del cliente”. Esto significa ofrecer a los clientes un trato que se distinga por la sencillez, transparencia y rapidez, incrementando a su vez su empoderamiento y otorgando un asesoramiento personalizado.

Con el objetivo de cumplir día a día con dicha prioridad, el Banco trabaja en fortalecer sus procesos de atención al cliente, remodelación de sucursales y educación financiera, cuidando en todo momento la seguridad, privacidad y protección de su información e integridad.



# Cientes

## Calidad y servicio al cliente

417-1, 417-2, 417-3, 103-1, 103-2 y 103-3

### Benchmark a mercado abierto

Desde 2015, BBVA Bancomer fue el primer banco en realizar esta medición, la cual tiene como objetivo cuantificar el nivel de satisfacción que tienen los clientes con sus instituciones financieras en cuanto al servicio en general, productos y canales. Las entrevistas son aplicadas casa por casa con clientes de los cinco bancos más importantes en México. A nivel nacional, BBVA Bancomer obtuvo una calificación superior a la de sus competidores.

Los temas que más contribuyeron a la calificación del Banco fueron los siguientes:

- Disponibilidad del dinero de los clientes en cualquier canal (Bmóvil, Bcom y ATM).
- Claridad en los costos y comisiones de las TDC.
- Funcionamiento continuo de los ATMs.

Con el objetivo de tener el indicador de mercado abierto con mayor frecuencia, para el ejercicio 2018, el estudio pasará de ser semestral a mensual.

### Índice de satisfacción al cliente

Busca conocer la percepción de los clientes de BBVA Bancomer respecto al servicio que reciben. Dicha medición se realiza a través de encuestas telefónicas, electrónicas y orgánicas (encuestas inmersas en cada aplicación). A través de éstas se identifican tanto puntos fuertes como futuras áreas de oportunidad en:

- Canales
- Redes y segmentos
- Productos y servicios

En 2017, se realizó un total de 1,104,635 encuestas distribuidas de la siguiente forma:

■ Encuestas electrónicas	646,174
■ Encuestas orgánicas	458,461
■ Total	1,104,635

Cifras a noviembre de 2017.

### Feedback digital

Como parte de la nueva estrategia de BBVA Bancomer de digitalización, el feedback digital evalúa experiencias y nuevas funcionalidades en las apps, servicios web y canales digitales, para darle la mejor calidad y servicio al cliente en sus servicios y productos digitales.

« El mundo digital es una herramienta más para **mejorar la calidad del servicio** que brindamos a nuestros clientes.

### Índice interno de satisfacción al cliente

Así como los clientes evalúan al Banco, BBVA Bancomer evalúa a sus colaboradores. La evaluación consiste en entrevistas perfiladas vía correo electrónico, que miden la percepción que tienen las Redes Comerciales respecto al servicio que reciben de sus proveedores internos para proporcionar el servicio al cliente.

Servicio al cliente  
<https://www.bancomer.com/serviciocliente/index.jsp>






## Unidad Especializada de Atención a Clientes

418-1

La Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) trabaja constantemente para mejorar la calidad del servicio, siempre buscando el bienestar de los clientes. Han implementado un nuevo modelo de gestión y calidad para asegurar que las reclamaciones presentadas sean atendidas lo antes posible y atacando de raíz los problemas que el cliente presenta.

Las reclamaciones y quejas de los clientes son información indispensable para la mejora continua de BBVA Bancomer que le permiten encontrar áreas de oportunidad, mejorar la experiencia del cliente y asegurar su preferencia por el Grupo. El Banco se encuentra comprometido con generar un mayor esfuerzo en la gestión de quejas, reclamaciones e inconformidades que presenten los clientes.

El cliente puede presentar quejas y reclamaciones a través de:

-  Sucursales
-  Línea Bancomer
-  Página web: apartado de quejas y reclamaciones


Una vez levantado el reporte, el cliente recibe un dictamen por parte del área de aclaraciones del Banco. Si no se encuentra conforme a sus expectativas y continúa la inconformidad, ésta pasa a disposición de la Unidad Especializada de BBVA Bancomer (UNE) en donde se atenderá la solicitud, ya sea de manera electrónica o en el Call Center.

Datos de contacto UNE:

 Página web:  
<https://www.bancomer.com/serviciocliente/quejas-reclamos.jsp>

 Correo electrónico: [une@bbva.bancomer.com](mailto:une@bbva.bancomer.com)

 Call center: 1998 8039  
Interior de la República: 01 800 112 2610

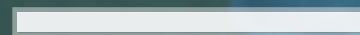
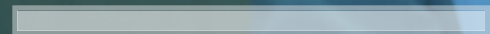
 Oficina Corporativa: Ubicada en Lago Alberto 320, Col. Anáhuac, C.P. 11320, Del. Miguel Hidalgo, Ciudad de México. Business Center Planta Baja.

El número promedio de días para resolver una reclamación se mantuvo en **9 días.**

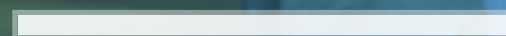
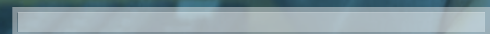
## Resultados 2017


Total de reclamaciones presentadas

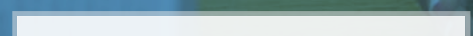
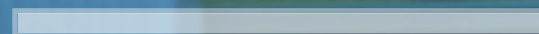
 Reclamaciones directas del cliente ante la UNE **-28.3%** <sup>anual</sup>


2017  15,832  
2016  22,080


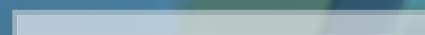
 Reclamaciones ante la CONDUSEF **+4.2%** <sup>anual</sup>

2017  23,135  
2016  22,197


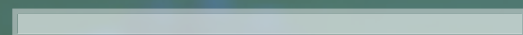
 Total de reclamaciones presentadas **-12.0%** <sup>anual</sup>


2017  38,967  
2016  44,277



 Resueltas a favor del cliente **-11.9%** <sup>anual</sup>

2017  13,321  
2016  15,115

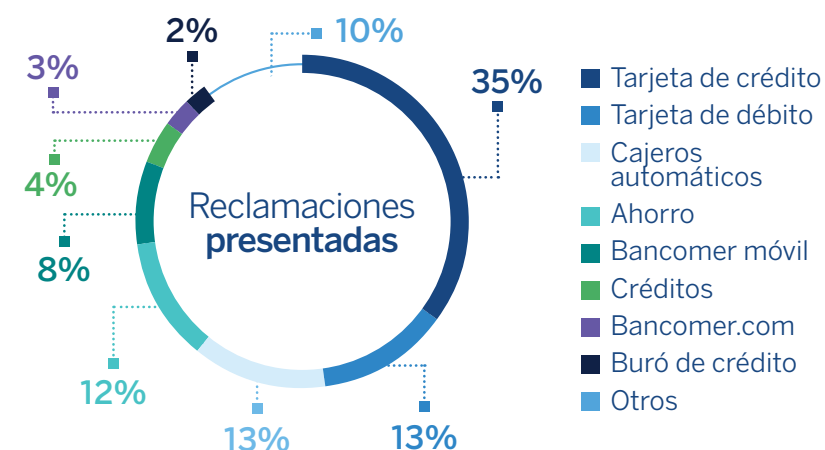
 Resueltas a favor del Banco **-12.2%** <sup>anual</sup>

2017  25,307  
2016  28,820

 Número promedio de días para resolver una reclamación **0%** <sup>anual</sup>

2017  9  
2016  9

### Total de reclamaciones por servicio y por producto 2017



### Acciones 2017

Las acciones que se llevaron a cabo durante todo el año fueron las siguientes:

- Mejorar la calificación del índice de desempeño de atención a usuarios (IDATU), evaluado por CONDUSEF.
- Disminuir el número promedio de días para resolver una reclamación.
- Se implementó un equipo de calidad para asegurar la congruencia de la respuesta, la solución integral al cliente y el cumplimiento de convenios.
- Se reestructuró la dirección, robusteciéndola con perfiles multidisciplinarios para atender con rapidez y calidad al cliente.
- Se reforzó la capacitación al personal y se ha incluido a la UNE en la aprobación de nuevos productos y servicios.

### Experiencia Única

Desde 2013, cuando BBVA lanzó el Plan de Transformación con el objetivo de ser el mejor banco para sus clientes, Experiencia Única ha sido un pilar fundamental para este cambio al diseñar e implementar los modelos que buscan potenciar y homologar la experiencia de los clientes, así como la gestión interna y el enfoque a resultados de las oficinas del Banco.

En un primer alcance, el modelo de Experiencia Única se implementó en las 1,800 sucursales de la Red Comercial, abarcando aproximadamente a 22 mil colaboradores. Con la maduración de este modelo, se ha observado una clara mejora en la experiencia del cliente y la percepción de la marca, logrando consolidar a BBVA Bancomer desde 2017 como el banco número 1 en México según la medición que se realiza del *Net Promoter Score* (NPS)<sup>(5)</sup>.

Con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes tanto internos como externos y alineándose a uno de los valores estratégicos del Banco: "El cliente es lo primero", en 2017 se consolidó la transversalidad de los modelos de Experiencia Única con la implementación de modelos en otras redes como: Banca Personal, Banca Patrimonial y Privada, UHN, Sinergia, Pensiones y Cobranza. Así como el trabajo en conjunto con distintas unidades de negocio como Vitamédica, Fundación Bancomer, Talento y Cultura y distintos Contact Centers, modelos que serán implementados en 2018.

Bajo el liderazgo de la Dirección de Experiencia Única y Esquemas de Gestión se continuará impulsando la transversalidad del concepto de Experiencia del Cliente en distintas unidades de negocio a fin de lograr insertar dicho concepto como elemento fundamental en el ADN de BBVA Bancomer.

« Experiencia Única es parte del ADN de BBVA Bancomer; es un proceso de mejora integral.

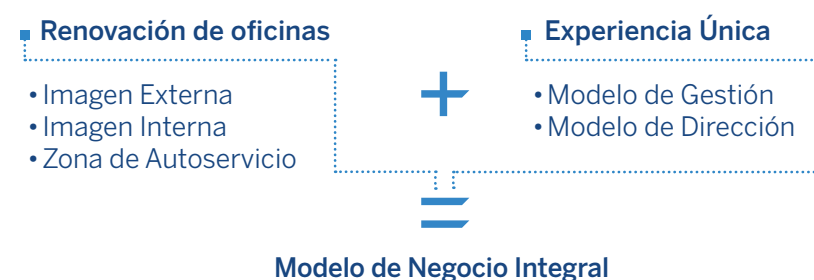
(5) *Net Promoter Score*: Mide la experiencia del cliente y predice el crecimiento del negocio. Esta métrica proporciona la medición central para los programas de gestión de la experiencia del cliente en todo el mundo.

## Renovación de sucursales

El programa de renovación de sucursales se creó en 2011 para atender cuatro necesidades prioritarias de las oficinas de la Red Comercial y Patrimonial, abarcando después todas las bancas y segmentos:

1. **Posicionar la red** de sucursales de BBVA Bancomer **como la más amplia y moderna del país.**
2. Desarrollar **el modelo de oficina para el futuro**, que privilegie autoservicio, modernidad y multicanalidad.
3. **Recuperar el rezago en infraestructura** y mantenimiento.
4. Implementar un modelo de negocio para la **atención diferenciada de segmentos de valor.**

Junto con Experiencia Única, el programa de renovación de oficinas busca desarrollar un modelo de negocio integral:



### Total de sucursales renovadas 2011-2017

■ 2011	6	
■ 2012	15	
■ 2013	125	
■ 2014	584	Total 2,003
■ 2015	703	
■ 2016	398	
■ 2017	172	

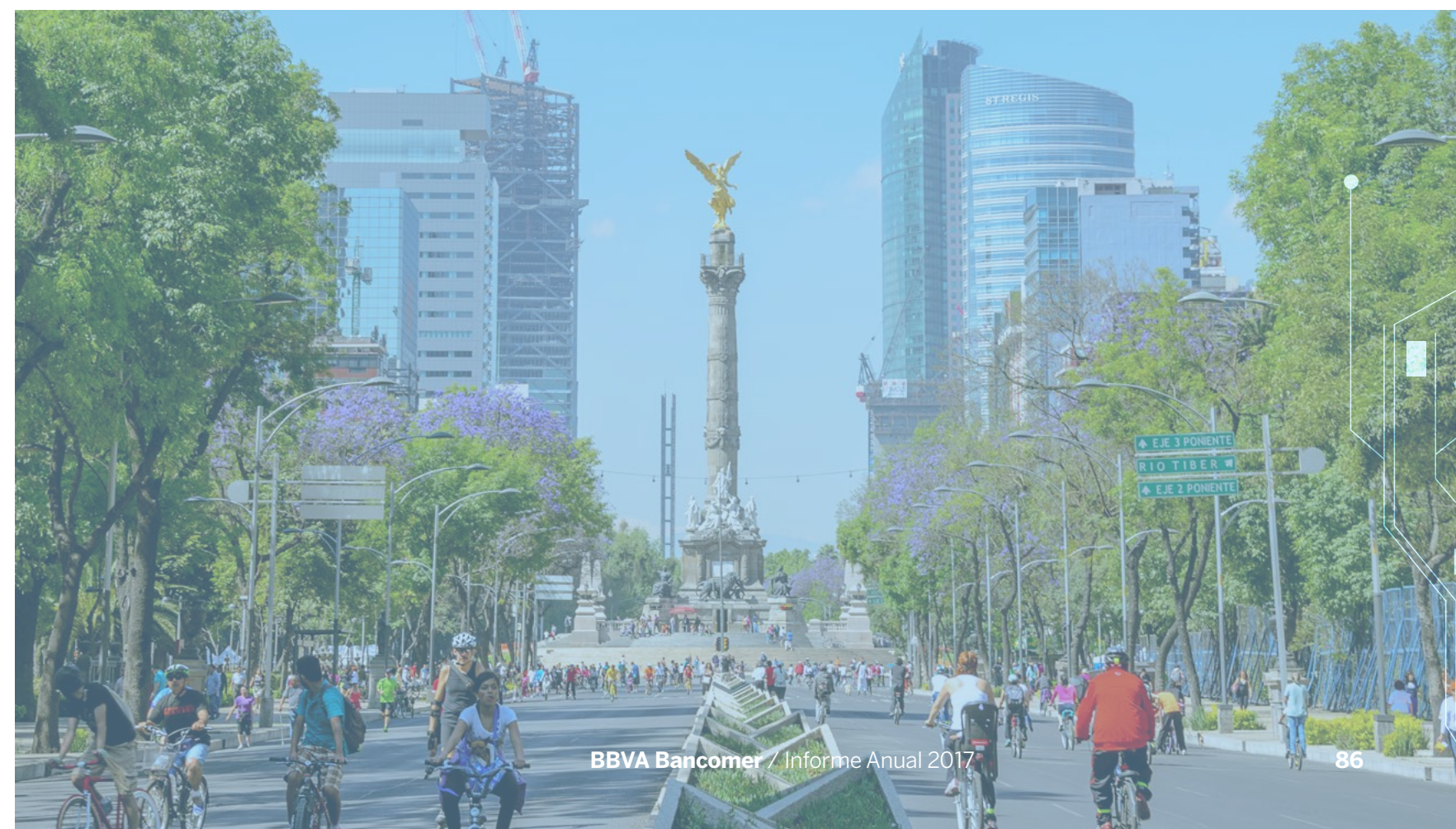
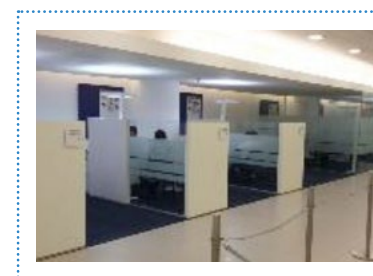
Además de recuperar el rezago en infraestructura, se ha trabajado en la atención diferenciada de segmentos de valor. Para atender esta necesidad, el banco se ha enfocado en mejorar el nivel de accesibilidad de las sucursales para los grupos vulnerables, principalmente personas con discapacidad.

Al cierre del año, el Banco contó con 10 sucursales piloto para

personas con discapacidad (PcD).

El tipo de infraestructura implementada consiste en:

- Sanitarios con accesorios para empleados con discapacidad.
- Estaciones de trabajo para empleados y atención de clientes con discapacidad.
- Ventanilla especial para atención a clientes con discapacidad.
- Guía táctil a lo largo de las instalaciones.
- Cajones de estacionamiento para personas con discapacidad.
- Rampas de acceso.
- Barandales con dos alturas para apoyo.



## Sucursales digitales

Es un proyecto piloto que comenzó en 2017, consiste en el desarrollo de 3 sucursales, las cuáles incorporan innovaciones digitales, que incluyen elementos digitales como:

- e-corner: sistema interactivo para que los clientes conozcan las apps del Grupo BBVA Bancomer.
- Poster digital: Pantalla que sustituye los posters impresos.
- Muro ¿Sabías qué?: Pantalla que transmite mensajes e interacción al cliente para conocer productos y aplicaciones digitales.
- Cenefa de cajeros: Pantalla sobre las ventanillas, con la función de indicar el número de ventanilla, muestra turno y anuncios o mensajes promocionales.
- Megasite LED: Similar a las pantallas o megasites en las sucursales, diseñadas para proyectar anuncios.

Los elementos instalados, son elementos digitales, algunos de carácter interactivo, que ayudan a conocer los productos que ofrece BBVA Bancomer. El programa tiene como objetivo probar dispositivos y funcionalidades para las nuevas sucursales.

## Portabilidad nómina

La portabilidad de nómina es el proceso mediante el cual el colaborador decide cambiar el depósito de su nómina a un banco distinto al que su jefe le asignó. Este trámite no cuesta y actualmente BBVA Bancomer ofrece tres canales para hacer dicho proceso:



### Nuevas nóminas en 2017

■ Canales	■ Nuevas nóminas 2017
Sucursal	59%
Bcom	10%
Bmóvil	31%
Total de nuevas nóminas	345 mil



« Al cierre del 2017 **BBVA Bancomer ocupa el 76% del mercado** en portabilidades aceptadas.

« En 2017 se obtuvo un **índice de satisfacción del cliente en portabilidad de 82.**

## Beneficios portabilidad **Nómina Bancomer**

BBVA Bancomer dispone de la red más amplia de cajeros y sucursales que brindan la tranquilidad al cliente de disponer de su nómina cuando lo necesite, acceso a Bmóvil las 24 horas, tasas de crédito preferenciales (sujeto a aprobación de crédito y capacidad de pago), seguro de vida, entre otros.

Para conocer más beneficios de Nómina Bancomer visite: <https://www.bancomer.com/personas/cambia-tu-nomina.jsp>

## Objetivos 2018

- Aumentar las portabilidades buscando mantener a BBVA Bancomer como el banco número 1 en portabilidades en México.
- Incrementar el porcentaje de portabilidades digitales desde la aplicación Bmovil.

## Seguridad, privacidad y protección del cliente

418-1, 103-1, 103-2 y 103-3

La seguridad de los clientes es un tema prioritario y en el que BBVA Bancomer se encuentra en un esfuerzo constante para garantizar la protección y la tranquilidad que se merecen. A lo largo de 2017, se implementaron los siguientes programas:

### ■ Firma electrónica y evolución de Chip + NIP en tarjetas de crédito

Se implementó la firma electrónica en las tarjetas de crédito y débito de los clientes para inhibir el fraude en caso de robo, o pérdida de su plástico. De acuerdo a los estudios internos realizados, **cada año el fraude se ha reducido a la mitad respecto al año anterior.**

« En septiembre de 2017, el **83%** de las tarjetas de crédito contaban con la evolución de Chip + NIP.

### ■ Controles internos en sucursales

Dentro de las sucursales se cuenta con modelos predictivos del comportamiento de clientes, sucursales y colaboradores con la finalidad de proteger las cuentas del Banco. Otra medida de control interno es la implementación de biometría dactilar con validación de huella INE para retiro de efectivo en ventanilla y en créditos de auto para clientes y no clientes.

Como una medida adicional para reforzar la seguridad, los colaboradores inician su sesión de trabajo por medio de huella digital y no de un usuario que pudiera ser prestado o robado.

### ■ Cajeros (ATMs)

Durante 2017 se implementó la estrategia de blindaje de ATMs con el fin de proteger los cajeros remotos del Banco. Esta estrategia se llevó a cabo para evitar ataques físicos, mediante un Score de Riesgo con el cual se determinan los cajeros que presentan un riesgo considerable de tener un ataque físico y se toman medidas al respecto, tales como la reubicación del cajero o el reforzamiento de bóvedas y su anclaje al piso. Con el fin de evitar ataques al sistema se implementaron varias medidas de protección de software.

Adicionalmente, Grupo BBVA Bancomer realiza campañas de concientización a todos los clientes respecto al cuidado de su información.

### ■ Campaña de comunicación y sensibilización

Durante el segundo semestre de 2017 se envió la campaña de comunicación "Nunca, nunca, nunca" al cliente para concientizarlo sobre las medidas de seguridad que debe tomar para evitar caer en engaños que puedan generar afectación a su patrimonio.

« Garantizar **la seguridad de los clientes** es un **tema prioritario** para BBVA Bancomer.

## Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

417-1, 417-2, 417-3, 103-1, 103-2 y 103-3

TCR es un proyecto que nace en el año 2014 y que promueve relaciones transparentes, claras y responsables entre BBVA y sus clientes.

- **Transparencia:** proporcionar al cliente la información relevante en el momento adecuado, equilibrando ventajas y costes.
- **Claridad:** significa fácil de entender. El Banco lo consigue mediante el lenguaje, la estructura y el diseño.
- **Responsabilidad:** implica cuidar de los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo.

El objetivo es ayudar al cliente a tomar decisiones informadas, mejorar la relación del cliente con el banco, cuidar de sus intereses y hacer de BBVA el banco más transparente y claro en los mercados en los que opera. Con todo ello, BBVA logra, a la vez, aumentar la atracción de nuevos clientes y la recomendación de los que ya lo son.

El proyecto cuenta con tres grandes líneas de trabajo:

- Implementar TCR para transformar el banco tradicional
- Implementar TCR en el nuevo banco y avanzar en la formación
- El cambio hacia una cultura TCR.

Existen líneas de acción que actualmente se están trabajando en BBVA Bancomer para tener los resultados esperados.

La coordinación del proyecto la realiza un equipo global junto a una red de "TCR owners" locales ubicados en los principales países en los que el banco tiene presencia.

« La **comunicación TCR** promueve una **perspectiva transparente, clara y responsable** en las relaciones de BBVA Bancomer con sus clientes.

## TCR para transformar el banco tradicional

### Fichas de producto TCR

Las fichas TCR son documentos breves que el gestor comercial entrega al cliente para explicarle un producto financiero detallando sus beneficios, ventajas, costos y riesgos, y éste tenga así toda la información necesaria para tomar decisiones informadas.

Al cierre del año se habían implementado 91 fichas, de las cuales 70 fueron actualizadas y 10 se crearon en 2017.

### Contratos TCR

Esta iniciativa consiste en replantear los contratos actuales con los clientes y estructurarlos de una forma más intuitiva y con un lenguaje fácil de entender.

Durante 2017 BBVA Bancomer implantó 1 contrato.

### Indicadores TCR

BBVA Bancomer ocupó el primer lugar en el indicador Net TCR Score (NTCRS). Éste calcula el grado en el que los clientes perciben a la compañía como un Banco transparente y claro en relación con sus competidores.



# Equipo

## Orgullo y compromiso

103-1, 103-2 y 103-3

Para BBVA Bancomer, construir una fuerza de trabajo diversa, inclusiva y apegada a los valores de la organización es esencial para la estrategia del negocio. Así como el Banco se preocupa por crear la mejor experiencia al cliente, también se enfoca en atraer, desarrollar, motivar y retener al mejor equipo.

Es por lo anterior, que una de las siete prioridades estratégicas del Banco es “El mejor equipo”, para lo cual año con año fortalece sus programas de formación, salud y seguridad, diversidad, inclusión, equidad de género y clima laboral.

De esta manera, el Banco continúa impulsando el crecimiento profesional y personal de todos sus colaboradores, creando una renovada cultura laboral lista para satisfacer las crecientes necesidades de los clientes.



# Equipo

## Plantilla

102-8, 102-41, 401-1 y 401-3

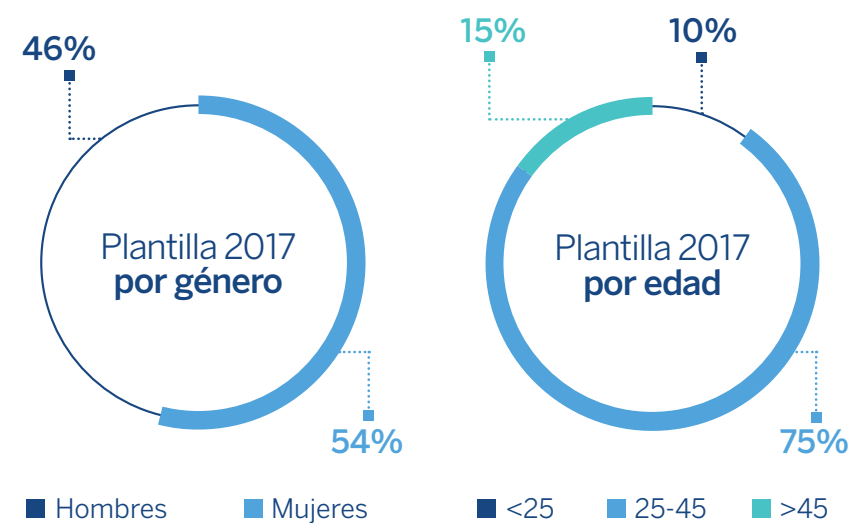
Para 2017, la plantilla del Banco estaba conformada por 37,667 colaboradores de los cuales el 53.5% corresponde a mujeres. Por otra parte BBVA Bancomer cuenta con una plantilla en la cual el 75% de los colaboradores se encuentra entre los 25 y 45 años de edad.



### Perfil de los colaboradores

Plantilla por edad y género	2016		2017	
	Género			
Mujeres	20,433	54%	20,171	54%
Hombres	17,406	46%	17,496	46%
<b>Total de colaboradores</b>	<b>37,839</b>		<b>37,667</b>	
Edad				
< 25	4,162	11%	3,882	10%
25-45	28,001	74%	28,089	75%
> 45	5,676	15%	5,696	15%

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.



	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Plantilla por contrato y género</b>				
Contrato de planta	15,798	18,368	15,662	18,409
Contrato eventuales	1,744	1,908	1,816	1,747
<b>Plantilla por jornada y género</b>				
Jornada completa	17,328	19,804	17,306	19,737
Jornada parcial	214	472	172	419

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

Categoría de colaboradores por género	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité dirección y directores corporativos	55	5	50	5
Directivos	184	35	145	31
Mandos medios	2,729	1,706	2,838	1,833
Especialistas	3,239	2,978	3,329	2,997
Fuerza ventas	6,126	6,174	5,937	5,903
Puestos base	5,227	9,381	5,197	9,402

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

Colaboradores Sindicalizados	2016	2017
Hombres	4,186	4,051
Mujeres	7,894	7,863
<b>Total</b>	<b>12,080</b>	<b>11,914</b>

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.



	2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Altas de empleados</b>				
< 25	1,828	2,414	1,806	2,149
25-45	2,938	2,786	3,251	2,871
> 45	157	60	225	70
<b>Total</b>		<b>10,182</b>		<b>10,372</b>
<b>Bajas de empleados*</b>				
< 25	1,224	1,709	1,129	1,373
25-45	3,723	3,782	3,493	3,415
> 45	677	453	725	409
<b>Total</b>		<b>11,568</b>		<b>10,544</b>

\*Incluye bajas internas (cambios entre áreas).  
Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

Rotación por edad y género	2016	2017
Hombres	9.2%	8.1%
Mujeres	8.1%	9.4%
0 a 25 años	18.4%	1.8%
25 a 45 años	8.4%	13.0%
Más de 45 años	2.1%	2.6%

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

Nivel de ausentismo	2016	2017
Empleados	9,942	9,594
Días	172,449	192,875

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

Niveles de reincorporación al trabajo tras baja por maternidad	2016	2017
Bajas de maternidad	1,004	1,023
Número de bajas cubiertas	92	117
Número de mujeres reincorporadas	856	901

A la fecha el Banco no cuenta con una base donde se capture o gestione el ausentismo por paternidad.  
Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

## Captación de talento

Parte de la transformación de BBVA Bancomer para poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era y convertirse en el mejor Banco digital del país, es la captación de nuevo talento.

El Banco tiene el objetivo de estar cerca de los jóvenes y sus universidades, a contribuir con su formación y facilitarles sus primeras experiencias laborales en BBVA Bancomer, para que ellos mismos experimenten lo que es ser parte del Grupo y que éste sea su mejor opción para desarrollarse como profesionistas.

### Vinculación universitaria

Durante 2017 se realizaron diversos esfuerzos con múltiples universidades del país, con el fin de posicionar a BBVA Bancomer como un empleador atractivo para las nuevas generaciones.

Como parte de estos convenios, se implementaron diferentes acciones, como: Cátedras Universitarias, Job Shadow (un día con un Director), Embajadores y Ferias de Reclutamiento.

Gracias a estas acciones el Banco logró incorporar a más de 120 estudiantes en alguno de sus Programas de Talento Joven (Becarios, Trainees Jr., Graduates y Trainees Banca de Empresas).

### Programas de Talento Joven

#### Programa de Becarios

Está dirigido principalmente a estudiantes del último año de la licenciatura. El programa busca jóvenes interesados en impulsar su desarrollo y adquirir experiencia profesional participando en un proyecto específico durante seis meses y cubriendo 30 horas a la semana.

« Durante 2017 se incorporaron 80 estudiantes en distintas áreas de negocio a nivel nacional.

#### Programa de *Trainees Jr.*

Programa para recién egresados de licenciatura, durante su estancia cuentan con eventos de "exposure" con diferentes directivos y tienen un riguroso esquema de evaluaciones de desempeño que determinan su permanencia en el Grupo.

« En 2017 se contrataron más de 40 posiciones.

#### Programa *Graduates*

Dirigido a recién egresados de maestría, el Banco busca incorporar, formar y retener a los mejores talentos para que en un futuro sean los próximos líderes.

« Durante 2017, más de 20 posiciones fueron ocupadas por jóvenes recién egresados de maestrías.

#### Programa *Trainees Banca de Empresas*

En este programa se busca fortalecer el equipo de la banca, por lo que el Banco incorporó 30 *Trainees* al negocio para formarlos y capacitarlos durante todo un año antes de incorporarse como Ejecutivos de Venta.

« Incorporación al negocio de 30 *Trainees* para su formación antes de sumarse como Ejecutivos de Venta.

## Iniciativas de atracción de talento

#### Laboratorio UX

Constituye el primer ejercicio de selección tipo concurso que BBVA Bancomer realiza en atracción de talento. Se trata de una técnica de observación directa para evaluar habilidades y conocimientos del talento en situaciones reales de trabajo.

#### "Talent Pipeline Engineering y UX"

Es un proyecto en el que se busca identificar talento potencial de manera proactiva para crear carteras de candidatos a corto y mediano plazo. Participan países como USA, Colombia, Perú, España y México. Existen metas de captación de candidatos mensuales y trimestrales.

#### Comunidades de Expertos

BBVA Bancomer participa mensualmente en comunidades de expertos en tecnología, ha asistido a eventos y atraído a candidatos de esos nichos.

#### Summer Internship

Programa de verano dirigido a estudiantes de maestría para participar en un proyecto con el Banco durante 10 semanas para poner en práctica sus conocimientos.

## Formación y desarrollo de talento

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

El área de Formación debe impulsar las líneas estratégicas del Banco para maximizar el logro de los resultados a través de las personas. Para ello, el equipo se está transformando en ser un *partner* del negocio.

Uno de los proyectos estratégicos del área pasa por asegurar una formación estratégica, planificada y estructurada de todos los colaboradores, que integre las habilidades o *skills* que cada persona necesita para desarrollar su función/puesto:

1. *Skills* de liderazgo
2. *Skills* técnicos (venta, conocimiento del producto y normativos)
3. *Skills* culturales (valores del Banco)
4. *Skills* transversales

Por otro lado, el área está trabajando muy de cerca con el negocio para impulsar la digitalización y capacitar a los colaboradores en las nuevas herramientas necesarias para lograrlo (*design thinking, agile, etc.*).

BBVA Bancomer desarrolló una formación personalizada y que se adapta a las capacidades y necesidades de cada colaborador. Un ecosistema en donde conviven dos protagonistas: BBVA Bancomer quien decide qué cursos aplicar para cada colaborador de acuerdo con las necesidades del negocio y basado en sus *skills*. Y por otra parte se tiene al colaborador quien de acuerdo con sus fortalezas y debilidades tiene la oportunidad de participar activamente en este proceso.

En 2017, BBVA Bancomer ha invertido en formación 161.8 millones de pesos. Durante el ejercicio se ha registrado una media de 37 horas de formación por colaborador, donde el 59% ha sido a través de la plataforma global de e-campus.

#### Colaboradores formados

	2016	2017
Colaboradores formados	37,312	37,634
Porcentaje de colaboradores formados	98.6%	97.5%
Total de cursos en plataforma e-campus	N/A	2,173
Evaluación promedio	9	8.4
<b>Inversión total en formación</b>	<b>\$139,747,208 MXN</b>	<b>\$161,834,353 MXN</b>

#### Horas de formación

Formación	2016	2017
Horas de formación presencial	718,140	650,293
Horas de formación a través de e-campus	1,479,780	953,797
<b>Total</b>	<b>2,197,920</b>	<b>1,604,090</b>
Horas promedio por colaborador	59	37

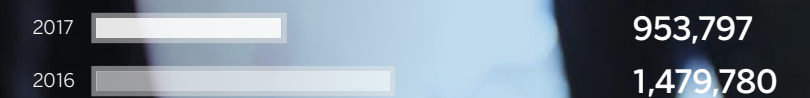
El decremento de los colaboradores formados y sus horas de formación del año 2016 a 2017 se debe a la nueva estrategia de formación planificada y estructurada de todos los colaboradores que el Banco se encuentra implementando.

37,634  
colaboradores formados en 2017.

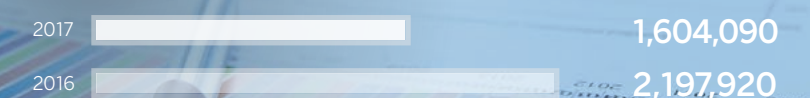
#### Horas de formación presencial



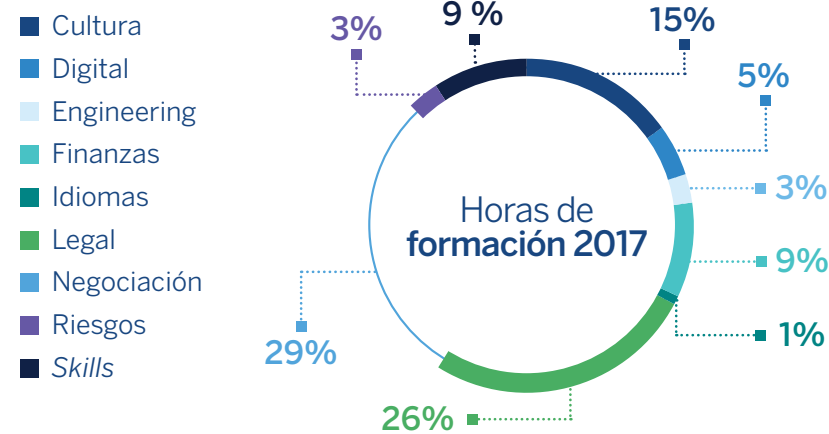
#### Horas de formación a través de e-campus



#### Total



#### Horas de formación por categorías generales



« 1,932 horas de formación en anticorrupción en 2017.

« 4,729 horas de formación en seguridad de la información en 2017.

#### Onboarding

Para BBVA Bancomer es clave lograr una experiencia única en sus clientes. A través del proceso de *onboarding* se asegura que todos los colaboradores tengan las capacidades y preparación necesarias antes de interactuar con un cliente. Esta es otra iniciativa clave para el Banco.

El proceso de *onboarding* persigue acelerar el proceso de adaptación e integración de los colaboradores a la organización y/o a un nuevo puesto. Para la formación contamos con los mejores expertos, internos y externos al Banco, que se involucran para maximizar el desempeño y productividad de los colaboradores, en el menor tiempo posible.

#### Universidad BBVA Bancomer

En octubre de 2013 se creó la Universidad BBVA Bancomer, que se enfoca al desarrollo de los 37,667 colaboradores con los que cuenta la institución. La oferta educativa está centrada en diferentes programas como bachillerato, licenciatura, maestrías y diplomados, los cuales se llevan a cabo con instituciones de alto nivel.

Durante 2017 la Universidad Bancomer otorgó 575 becas distribuidas de la siguiente manera:

- 45 becas para Bachillerato
- 257 becas para Licenciatura
- 273 becas para Maestría



## Iniciativas para 2018

### Dashboard

Portal en el que los colaboradores podrán consultar los reportes de su formación y la de su equipo.

### Campus Wallet

Fomentar el aprendizaje formativo y dar respuesta a la gente que busca aprender y capacitarse en temas distintos a los de su área, creando una plataforma en la que los colaboradores recibirán tokens que pueden invertir en formación que no está en el plan obligatorio de su puesto.

### Aprendizaje colaborativo

Se certificará y otorgará reconocimientos a los colaboradores expertos en determinados temas para motivarlos a compartir su conocimiento a través de pláticas, cursos y talleres con su equipo y otros colaboradores del Banco.

### Modelo de liderazgo

Para lograr que los resultados de negocio sean sostenibles, se debe contar con los mejores líderes. Y para BBVA Bancomer todos sus colaboradores son líderes.

En esta línea, se está trabajando en dotar a los líderes de las mejores herramientas y habilidades que los permita obtener los mejores resultados a través de sus equipos, fomentando una cultura de *feedback*, apoyando el desarrollo de otros y teniendo una visión estratégica; habilidades esenciales para liderar la era de las oportunidades.

### Movimiento global de empleados

Como parte del crecimiento profesional de los colaboradores, un mundo globalizado y al ser una empresa internacional, BBVA Bancomer cuenta con programas de movimiento global de empleados.

■ Movimiento global de empleados	■ 2017
Empleados transferidos a sedes internacionales	11
Empleados importados de otros países	7

### Evaluación de desempeño

El proceso de valoración de *People Assessment* es un recurso en el cual se valoran *skills* culturales, de liderazgo y transversales en un proceso de 360° (Responsable/Colegas y Clientes/Equipo); así mismo el líder valora el potencial y performance cualitativo de su equipo.

■ Evaluaciones de desempeño	
Mujeres	18,649
Hombres	15,587



## Prestaciones y beneficios a colaboradores

401-2

### Beneficios

Actualmente el Banco cuenta con 378 convenios clasificados en 16 rubros (por ejemplo: escuelas, gimnasios, restaurantes, entre otros). Estos convenios son gestionados anualmente validando vigencias y porcentajes de descuento a lo largo de toda la República Mexicana, buscando beneficiar a los más de 40 mil colaboradores del Grupo.

### Membresía

Son beneficios especiales que, como colaborador de BBVA Bancomer, se tienen al adquirir productos bancarios. Por ejemplo, en productos de crédito, de ahorro e inversión y otros, como tipo de cambio preferencial.

### Equipamiento y beneficios en sedes corporativas

Dentro de los edificios corporativos (Torre BBVA Bancomer, Parques Polanco y CPD), el Banco tiene distintos servicios de valor añadido, para cubrir algunas de las necesidades de los colaboradores y contribuir a mejorar la calidad de vida y estancia en las sedes corporativas.

-  Great life spa
-  Centro de bienestar
-  Farmacia
-  Estética y salón de belleza
-  Parking bicicleta
-  Zona de regaderas
-  Zona de juegos
-  Comedores y cafeterías privadas
-  Comedores generales
-  Zona de lustrado
-  Reparadora de calzado
-  Tintorería
-  Transporte corporativo

\*No todos los beneficios se ofrecen en todas las sedes.

### Ferias y ventas corporativas 2017

En el mes de junio se realizó la Feria Escolar en Torre BBVA Bancomer, Parques Bancomer y CPD, la cual tuvo como objetivo dar a conocer a los colaboradores las escuelas, guarderías y universidades que tienen algún tipo de beneficio para ellos y su familia.

En noviembre se llevó la Feria Inmobiliaria en Torre BBVA Bancomer, en sinergia con la Banca Hipotecaria; el propósito: concientizar los beneficios, el ahorro e inversión, también como gestión a las inmobiliarias invitadas; dirigido a más de 1,800 personas.

Adicionalmente, se llevaron a cabo ventas corporativas por el día de la madre, padre y de entretenimiento, con la finalidad de acercar diferentes productos y servicios (ropa, entretenimiento, etc.), con precios preferenciales en un ganar - ganar con diferentes proveedores; agregando valor al colaborador ya que en su sitio de trabajo puede adquirir diferentes artículos con precios por debajo del mercado.



## Talento y Cultura

A lo largo de 2017, BBVA Bancomer desarrolló diferentes actividades para sus colaboradores enfocadas en impactar temas como:

-  Orgullo de pertenencia
-  Atracción y fortalecimiento de la marca
-  Balance de vida
-  Compromiso
-  Bienestar
-  Somos un solo equipo
-  Valores
-  Comportamientos
-  Retención de talento

Para desenvolver las tareas que hacen de este Banco el mejor equipo... el equipo Bancomer.



## Diversidad, inclusión y equidad

En BBVA Bancomer no hay distinción entre sus colaboradores, el Banco apoya iniciativas que estén a favor de la igualdad entre mujeres y hombres, basándose en el valor relativo del puesto, en el desempeño de la persona que ocupa y no en el género, siempre buscando el mejor talento.

### Mes de la Mujer

Impactos:  

Con el fin de destacar el rol que desarrollan las mujeres en el Grupo, por primera vez se realizó el Mes de la Mujer en marzo de 2017, celebrando seis eventos: desayuno inaugural; cuatro ponencias magisteriales a lo largo del mes; y comida de cierre de actividades, a los cuales asistieron destacadas mujeres de BBVA Bancomer y del medio empresarial mexicano con el Comité de Dirección.



- En **marzo de 2017** se celebró por **primera vez el Mes de la Mujer**.
- Realización de **6 eventos durante el Mes de la Mujer**: desayuno inaugural, 4 ponencias magistrales y comida de cierre de actividades.



## Programa de Maternidad-Paternidad

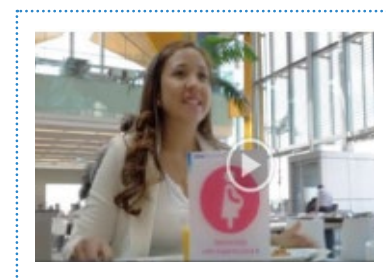
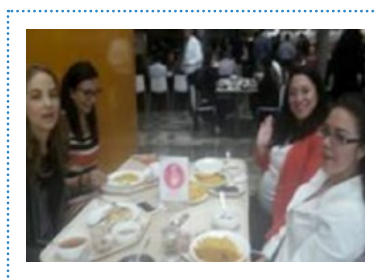
401-3

Impactos:   

Para apoyar la inclusión y equidad en el Grupo Financiero se lanzó un piloto del Programa de Maternidad-Paternidad, con el propósito de posicionar la importancia que el Grupo tiene en la vida de los colaboradores. Se inscribieron 289 colaboradores, hombres y mujeres, a quienes se les hizo entrega de un kit de maternidad, Guías de Maternidad y Guías para el Líder, promoviendo el compartir información relevante que garantice una adecuada relación y asegurando una exitosa reincorporación a las actividades laborales, cuidando el equilibrio de roles: profesional y personal.



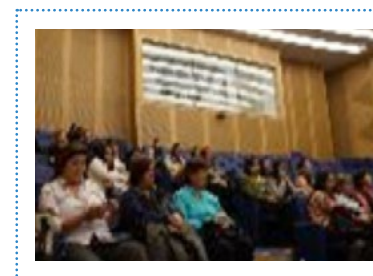
Al finalizar el piloto, con muy buenos resultados, se determinó establecerlo como un programa permanente que permita apoyar a los colaboradores en este momento de su vida, fomentando el equilibrio entre su vida laboral y personal al crear condiciones de equidad.



## Actividades de prevención y atención de cáncer de mama

Impactos:   

En el mes de octubre se impartieron dos pláticas para la prevención y atención del cáncer de mama en los auditorios de las sedes corporativas y se realizaron 150 estudios de mastografía para apoyar a las colaboradoras que así lo solicitaron.



- Lanzamiento del **Programa de Maternidad-Paternidad**; 289 colaboradores inscritos.
- Realización de **150 estudios de mastografía** para la prevención y atención de cáncer de mama.

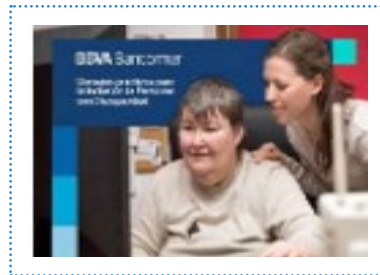
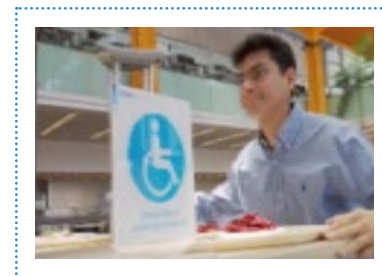
## Personas con discapacidad (PcD)

Impactos:   

Actualmente se cuenta con 28 PcD colaborando en BBVA Bancomer de manera permanente en distintas áreas (áreas centrales y redes, en todo el territorio nacional). Con el objetivo de impulsar la inclusión de PcD, en mayo se incorporaron 14 personas con discapacidad intelectual a realizar prácticas laborales durante tres meses en áreas como: comedores y servicios generales. De esta manera, BBVA Bancomer fue el escenario para que las personas con discapacidad, habilitadas previamente en distintos oficios, realizaran de manera exitosa prácticas profesionales. De igual manera, esta actividad permitió que se generara cercanía con los equipos y sensibilizó a los integrantes de las áreas donde fueron asignados.

A lo largo del año, se realizaron diversas pláticas de sensibilización sobre la discapacidad, dirigidas a los colaboradores de las áreas de servicios, seguridad, asistentes, edecanes, áreas específicas de la Dirección de Inmuebles, Gestores de Talento y Cultura, así como de la Red Comercial.

Para refrendar el compromiso de apoyo a discapacidad de manera pública, el 17 de octubre de 2017 la Torre BBVA Bancomer fue sede de la reunión de CEOs de varias compañías (Unilever, Grupo Bimbo, Basf, we work, Aeromexico, entre otras) en el marco del foro INcluye 2017 "Diversidad e inclusión, un tema de negocio", se brindó una conferencia dirigida por Farrah Qureshi de nacionalidad paquistaní, quien ha trabajado por la diversidad y la inclusión en las organizaciones y es CEO de Global Diversity Practice (GDP).



- BBVA Bancomer cuenta con **28 personas con discapacidad colaborando de manera permanente** dentro de sus distintas áreas.
- La **Torre BBVA Bancomer fue sede de la reunión de CEOs** de varias compañías en el marco del foro INcluye 2017 "**Diversidad e inclusión, un tema de negocio**".

## Programas de **integración familiar**

### Visitas de **familia y amigos**

Impactos: 🤝 🙌

Para reforzar el orgullo de pertenencia, el Grupo cuenta con programas que permiten involucrar a familiares y amigos, por ejemplo, visitas de familia y amigos a las sedes corporativas, durante los fines de semana de julio en la Torre BBVA Bancomer y Parques BBVA Bancomer. Los colaboradores son quienes guían a sus invitados, conocen las oficinas, los espacios más significativos y los servicios de valor que hacen de los lugares de BBVA Bancomer, zonas de trabajo confortables, adecuadas, seguras y eficientes para así mostrar y compartir el compromiso con la institución.

Este año se contó con 8,977 visitantes en las sedes.



- **8,977 visitantes** asistieron al **programa "Visitas de familia y amigos"** en las sedes corporativas.

## Emprendedores de verano

Impactos: 

Emprendedores de verano está dirigido a los hijos de los colaboradores, jóvenes de entre 17 y 21 años de edad. El programa tiene una duración de dos semanas y opera de manera simultánea en seis ciudades de la República Mexicana. Durante el programa, los jóvenes asisten a las sedes corporativas, disfrutan de actividades educativas-formativas impartidas por el Tecnológico de Monterrey y conocen el lugar donde trabajan sus papás o mamás, conviven entre ellos formando un solo equipo. Este año participaron en el programa 325 hijos de colaboradores.

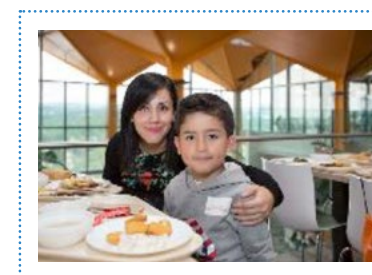


- **325 hijos de colaboradores** participaron en el programa **“Emprendedores de verano”**.
- El programa “Emprendedores de verano” tuvo una **duración de dos semanas** y sucedió de **manera simultánea en 6 ciudades** de la República Mexicana.

## Ven a comer conmigo

Impactos:  

Durante septiembre, octubre y noviembre se llevó a cabo el programa “Ven a comer conmigo”, dirigido a hijos de colaboradores de entre 6 y 16 años de edad. Cada viernes a las 3 de la tarde se recibió a 750 hijos e hijas en los comedores corporativos de Torre BBVA Bancomer y Parques Polanco para que disfrutaran de una comida al lado de su papá o mamá, divirtiéndose en las áreas de esparcimiento y conociendo de cerca dónde trabajan y pasan el tiempo que no están juntos.



- **750 hijos de colaboradores** asistieron al programa **“Ven a comer conmigo”** para acompañar a sus papás y mamás en las sedes **Torre BBVA Bancomer y Parques Polanco**.



## Actividades socioculturales y deportivas

### Juegos Bancarios

Impactos:    

Como pilar de la cultura, en BBVA Bancomer el deporte se hace presente de muchas formas en la vida laboral de todos los colaboradores.

Las áreas de esparcimiento en las sedes corporativas hacen realidad los momentos que permiten dar un descanso a las habilidades cognitivas desgastadas durante el trabajo diario. Con el objetivo de posicionarlas en las posibilidades de disfrutar en 2017 se organizó el torneo de futbolito inter-sedes y las exhibiciones de ajedrez.

Los juegos bancarios han significado un gran reto año con año, ya que permiten probar al mejor equipo de las diferentes actividades deportivas en las que participa el Banco. Por 10 años consecutivos Bancomer obtiene el primer lugar en las disciplinas de: natación, atletismo, baile, triatlón, boliche, básquetbol, fútbol, entre otras. A lo largo del año se incentivan torneos internos, torneos en el interior de la República, club de corredores, entrenamientos consecutivos incrementales y la oportunidad de cada vez estar más cerca de una mayor cantidad de colaboradores a través de disciplinas artísticas y deportivas que en algunos momentos del año se pueden compartir con la familia.



- En 2017 se organizaron el **torneo de futbolito inter-sedes y las exhibiciones de ajedrez.**
- Por **10 años consecutivos**, BBVA Bancomer obtiene el **primer lugar en todas las disciplinas de los Juegos Bancarios.**

### Carrera BBVA Bancomer

Impactos:    

Cada año, BBVA Bancomer impulsa con distintas iniciativas el llevar bienestar a más colaboradores y sus familias, es por eso que ahora la tradicional Carrera BBVA Bancomer evolucionó al Circuito de Carreras. Inicia en el mes de abril y dura todo el año, con el fin de motivar carreras locales, pasando por 15 ciudades de la República y conjuntando a más de 26 mil corredores. Así los corredores locales ganadores acuden a la Ciudad de México a correr la final. De esta forma se garantiza incluir a otros estados en un solo equipo: el mejor... el equipo Bancomer.

- **La tradicional Carrera BBVA Bancomer evolucionó al Circuito de Carreras, pasando por 15 ciudades de la República y conjuntando a más de 26 mil corredores.**

Al cierre de 2017, el número de beneficiarios\* de las actividades socioculturales y deportivas alcanzó las siguientes cifras:

- Socioculturales: 14,109
- Deportivas: 9,213

\*La cifra de beneficiarios incluye a colaboradores, parejas e hijos.



## Clima laboral y compromiso organizacional

De manera anual la Secretaría del Trabajo y Previsión Social otorga el Distintivo “Empresa Familiarmente Responsable” y reconoce a las organizaciones que establecen buenas prácticas como parte de su cultura laboral. En junio dos de los centros de trabajo obtuvieron este Distintivo: La Torre BBVA Bancomer y Parques BBVA Bancomer en la CDMX. Entre las prácticas que distinguen a BBVA Bancomer se encuentran: las salas de lactancia, el centro de bienestar, comedores, servicio médico, horarios escalonados, transportes alternativos, entre otras.

En el camino de la mejora continua BBVA Bancomer ha escalado posiciones en el ranking de la encuesta anual de Instituto *Great Place To Work*, alcanzando en 2017 la posición número tres, mejorando cuatro posiciones en un año.

« La Torre BBVA Bancomer y Parques Polanco obtuvieron el Distintivo “Empresa Familiarmente Responsable”, otorgado por la STPS.

« BBVA Bancomer fue reconocido por el *Great Place to Work Institute México* como una de las mejores empresas para trabajar, obteniendo el 3<sup>er</sup> lugar en la categoría de corporativos con más de 5,000 colaboradores.

## Programas de manejo adecuado del estrés

Con la firme intención de fortalecer el bienestar mitigando el nivel de estrés durante el horario de trabajo se brindaron sesiones de momentos de bienestar: activaciones físicas, respiración enfocada a reducir el estrés y meditación dirigida, dos veces por semana con duración de 15 minutos, Se midió el nivel de estrés de cada participante antes de iniciar las sesiones y nuevamente después de un mes. Tras ocho sesiones se encontró una disminución significativa.

### Otros programas realizados en el año 2017

Evento/programa	Fecha de realización	Número de beneficiados 2017	Impacto
Día del niño (5 ciudades)	Abril	6,300	
Día de la madre (4 ciudades)	Mayo	2,000	
Día del padre (4 ciudades)	Junio	2,500	
Reconocimiento a la experiencia: 35 y 40 años y 5 a 30 años a nivel nacional	Agosto a diciembre	6,295	
Festival artístico y cultural	Octubre	300	



## Salud y seguridad laboral

401-2

BBVA Bancomer se compromete a garantizar a todos sus colaboradores entornos saludables y a mejorar la calidad de vida mediante un servicio médico o una póliza de gastos médicos mayores, con la finalidad de tener a toda su plantilla asegurada. Adicionalmente, el Banco cuenta con consultorios médicos en sus edificios corporativos.



■ Torre Bancomer	• Piso 34
■ Parques Polanco	• Piso 14
■ TecnoParque	• Edificio B, 2do. Piso
■ CPD Lago Esmeralda	• Planta Baja

A lo largo de 2017, se continuó con campañas de promoción y prevención de la salud, programas de consulta, actividades de formación, información y sensibilización.

### Campañas de salud laboral realizadas en 2017 en Torre BBVA Bancomer y Parques Polanco

■ Campaña	■ Objetivo
Salud Respiratoria	Detectar patologías respiratorias.
Salud Vascular*	Realizar de forma no invasiva un diagnóstico de coágulos de sangre ubicados especialmente en las venas de las piernas, una condición que a menudo se denomina trombosis venosa profunda.
Cardiometabólica	Evaluar y realizar un diagnóstico oportuno de altos niveles de lípidos, y, con ello, reducir el riesgo cardiovascular y el riesgo de presentar una complicación aguda.
Salud urológica masculina	Programa dirigido a pacientes masculinos de 40 años o mayores con la finalidad de medir su antígeno prostático y detectar temprana y oportunamente patologías prostáticas.

\* Se realizó únicamente en Torre BBVA Bancomer.

## Programas de salud laboral

### ■ Prueba de PATIA

Dirigida a los colaboradores de BBVA Bancomer y disponible en Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey. Esta prueba identifica si presentan disposición genética a desarrollar diabetes. A las personas que tienen un riesgo alto se les otorga asesoría para mejorar su estilo de vida.

■ **5,184 muestras realizadas** a colaboradores en 2017.

### ■ Programa a tu lado

Es el programa de acompañamiento a las personas a quienes se diagnosticó diabetes mediante la prueba de PATIA. El programa tiene como objetivo incentivar a los colaboradores a agendar citas médicas para informarse y generar conciencia de su salud. De igual forma, se les proporciona coaching y se mantiene contacto permanente con el paciente y con su familia.

### ■ Escáner médico

Permite identificar cómo se encuentra el organismo para encontrar alteraciones de manera puntual y directa ya que mide los patrones a nivel celular. Se encuentra disponible en Torre BBVA Bancomer sin costo y abierto para todos los colaboradores del Banco.

### ■ Campañas de vacunación

Como parte del programa de salud laboral del Banco, se realizaron campañas de vacunación para la influenza, osteoporosis e insuficiencia venosa.

### ■ Salas de lactancia

Durante 2017, se registraron 90 beneficiarias de las seis salas de lactancia que BBVA Bancomer tiene implementadas en los edificios corporativos:

- 2 en Torre BBVA Bancomer
- 2 en Parques Polanco
- 1 en CPD
- 1 sala con 2 estaciones en Tecnoparque

## Workplace Wellness Council-México (WWPC)

El Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (WWPC, por sus siglas en inglés) tiene como objetivo proveer innovación, mejores prácticas y liderazgo a las empresas en México para mejorar la salud del colaborador.



Por primera vez BBVA Bancomer participó en el índice *Wellness* como miembro del WWPC, en el cual logró establecerse en la etapa de consolidación.

Para saber más del WWPC: <http://www.wwpcmex.com/about-us.html>

## Protección Civil

BBVA Bancomer cuenta con un área de Protección Civil, dedicada a fomentar la seguridad de la gente en todas sus instalaciones. El área se encuentra conformada por brigadistas en sucursales y edificios junto con personal externo conformado por un total de nueve bomberos trabajando los 365 días del año en los edificios corporativos del Grupo.

	2017
Total de brigadistas en sucursales	3,954
Total de brigadistas en edificios corporativos	1,205
Total de brigadistas	5,159

« **5,159 brigadistas** en sucursales y edificios corporativos de **BBVA Bancomer**.

Las responsabilidades de Protección Civil tienen un alcance a nivel nacional, en sucursales y en el Grupo. Todos los brigadistas del Grupo cumplen con la capacitación derivada del cumplimiento legal de las autoridades correspondientes, que imparte un organismo certificado y la cual consiste en cursos presenciales de tres horas en temas de: prevención y combate de incendios, primeros auxilios y evacuaciones.

« **772 horas de capacitación** impartidas a brigadistas en 2017.

## Actividades 2017

- Se realizaron 1,460 simulacros de sismos y de incendios en todas las instalaciones de BBVA Bancomer.
- Difusión de información de protección y seguridad a todos los colaboradores a través de sus portales digitales y boletines.
- Implementación de sesiones presenciales con los colaboradores por parte del equipo de bomberos.
- Creación del curso *online* de "Protocolos de Seguridad" dirigido a todos los colaboradores corporativos, el cual, consiste en mostrar por medio de videos con una duración de cinco minutos aproximadamente, las medidas que deben tomarse en situaciones de emergencia.

■ **8,713 horas de capacitación** impartidas a colaboradores **en materia de Protección Civil** en 2017.






# Sociedad

## Contribución al desarrollo

Grupo Financiero BBVA Bancomer es consciente de que su posición en la sociedad le brinda tanto oportunidades como responsabilidades, es decir, hacer negocios cumpliendo con las leyes nacionales y las normas internacionales, así como con sus valores y prioridades estratégicas.



Cabe resaltar que una de las siete prioridades corresponde a “Responsabilidad social” y para cumplir con lo anterior, el Banco desarrolla proyectos financieros de alto impacto social, creando productos que impulsan programas sociales y la inclusión financiera de la sociedad, impactando de manera positiva en las comunidades en las que se opera.

Asimismo, con el objetivo de favorecer el desarrollo de habilidades financieras que permitan a la sociedad tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero y ser más consciente de los riesgos y oportunidades que existen, el Banco se encuentra en una mejora continua de su estrategia de Educación Financiera.

Pero la “Responsabilidad social” para BBVA Bancomer también involucra su actividad crediticia y los proyectos financiados. Es por ello que desde 2004, el Grupo BBVA se encuentra adherido a los Principios de Ecuador gestionando así el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos.



# Sociedad

## Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

### Principios de Ecuador

102-11

El Grupo BBVA se adhirió en 2004 a los Principios de Ecuador (PE), un conjunto de estándares promovidos por el Banco Mundial, a través de su filial, la Corporación Financiera Internacional (CFI), para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en el financiamiento de proyectos. Todos los proyectos que financia BBVA Bancomer pasan por una revisión de Grupo BBVA en España, quien es el que está adherido a los Principios de Ecuador.

Para saber más sobre empresas adheridas a los Principios de Ecuador, visita la siguiente página: <http://equator-principles.com/index.php/members-and-reporting>

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales, que impulsan el desarrollo económico y crean empleo, pueden tener impactos en el medio ambiente y en la sociedad. El compromiso de BBVA es gestionar la financiación de estos proyectos para reducir y evitar los impactos negativos y potenciar su valor económico, social y ambiental.

« Los Principios de Ecuador se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable.

Durante 2017, el Grupo ha contribuido al desarrollo y difusión de los PE como miembro de los grupos de trabajo en los que participa. En este sentido, BBVA fue uno de los 11 signatarios de la carta enviada a la Asociación de Principios de Ecuador, en la que se le instaba a tomar medidas para reforzar los requisitos de diligencia debida ambiental y social en la financiación de proyectos. Así, durante la reunión anual de los PE, se ha tomado la decisión de empezar a elaborar la cuarta versión de los Principios.



El análisis de los proyectos consiste en someter cada transacción a un proceso de debida diligencia ambiental y social que se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C), que refleja el nivel de riesgo del proyecto.

La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permiten valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las obligaciones ambientales y sociales del cliente que un equipo especializado de finanzas sostenibles y riesgo reputacional se ocupa de monitorear.

### Procedimiento para la revisión de proyectos bajo los PE



Para BBVA, los PE son el punto de partida para aplicar las mejores prácticas y el marco de diálogo con los clientes y los grupos interesados en los proyectos que financia.

El Grupo ofrece información pública (<http://bancaresponsable.com/financiacion-responsable-proyectos/>) sobre la gestión ambiental y social de los proyectos financiados y asesorados por BBVA.

**Operaciones financiadas bajo los Principios de Ecuador en México durante 2017**

Categoría	Sector de las operaciones	Importe financiado por BBVA Bancomer (mdp) (MXN)
B	Bienes raíces (2 operaciones financiadas)	\$1,026.41
B	Petróleo y gas	\$2,023.58
B	Energías renovables	\$240.17
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>\$3,290.16</b>

**Voluntariado**

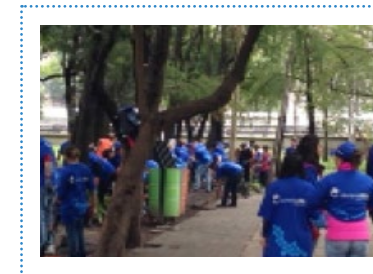
**Reforestación**

La jornada de Reforestación del Bosque BBVA Bancomer es muy esperada año con año por los colaboradores. En 2017 se llevó a cabo la quinta jornada de reforestación en el bosque del Ajusco. Se plantaron 10,000 árboles y con este quinto año el Banco cumplió la meta total de 50,000. Participaron en esta actividad 850 voluntarios Bancomer, sus familias, amigos y miembros de la comunidad para preservar la zona natural protegida que circunda la Ciudad de México.

Por segundo año, el Banco realizó actividades de reforestación en el interior del país en Xalapa, Querétaro, Morelia y en el Estado de México. Se plantaron 3,000 árboles y se sembraron 3,000 plantas arbustivas.

- Centro de Procesamiento de Datos (CPD-ATA) en el Estado de México, con la participación de 126 colaboradores.
- Morelia con 79 colaboradores.
- Querétaro con 72 colaboradores.
- Xalapa con 96 colaboradores.

Como parte de las acciones de ser un buen vecino, una nueva actividad de reforestación fue la Jornada Bosque de Chapultepec realizada del 28 de agosto al 1° de septiembre, a un costado de la Torre BBVA Bancomer. Participaron 434 colaboradores voluntarios que habilitaron zonas floridas con 5,000 agapandos, logrando intervenir en una semana 2,600 m<sup>2</sup> y un total de 868 horas de voluntariado corporativo.



- **850 participantes en la Reforestación del Bosque BBVA Bancomer**, provenientes de la Ciudad de México y Área Metropolitana.
- En 2017 se realizaron **4 reforestaciones** en el interior de la República donde **se plantaron 3,000 árboles y se sembraron 3,000 plantas arbustivas**.
- En la Jornada Bosque de Chapultepec **se logró intervenir en una semana una superficie de 2,600 m<sup>2</sup>**, invirtiendo **868 horas de voluntariado corporativo**.

**Objetivo 2018**

Llevar a cabo acciones de reforestación en al menos cuatro ciudades del país para plantar 7,000 árboles como mínimo.

## Inversión en programas sociales

### Mejora Mutualista

Mejora mutualista de BBVA Bancomer se implementó hace cinco años, es un claro ejemplo de las actividades de negocio responsable de la organización. Tiene como objetivo generar una recuperación social, financiera y del entorno urbano en fraccionamientos de vivienda que pasaron por un momento de abandono o descuido.

Este modelo nació de la necesidad y la responsabilidad social de hacer algo más, ante el impago acelerado de los créditos hipotecarios y las devoluciones de las viviendas en ciertos fraccionamientos, que provocaron toda una espiral negativa en tres aspectos: deterioro del entorno urbano, deterioro financiero y descomposición del tejido social.

Al aplicar este programa de recuperación integral, se contactó a aquellas familias que estaban abandonando sus casas para ofrecerles un producto de solución a su crédito hipotecario, al mismo tiempo que reconstruyeron el tejido social a través de la organización vecinal, jornadas de limpieza, educación financiera y aplicación de métodos de prevención del delito entre otras acciones.



## Resultados

1. Rescate del entorno urbano: Inversiones en obra civil condicionadas al pago integral de los clientes (hipoteca, agua, impuestos y cuota de mantenimiento) en los fraccionamientos.
2. Rescate financiero: 230 reestructuras a través de un producto de solución con excelente récord crediticio en los últimos tres años, baja de cartera vencida y freno al deterioro del total de la cartera activa, disminución de viviendas devueltas y aumento significativo de ventas de viviendas en propiedad.
3. Rescate del tejido social: 20 aliados han aportado la cantidad de más de 6 millones de pesos en la reparación de servicios públicos municipales, seguridad, recuperación de espacios públicos y actividades socioculturales.

Conformación de Comités de Seguridad en Casetas de Vigilancia operadas por la Secretaría de Seguridad Pública Municipal



Después de seis años de aplicación en México, el Modelo Mejora Mutualista ha concluido cinco intervenciones en distintos fraccionamientos de la ciudad de Tijuana, Baja California, cubriendo 3,463 viviendas Bancomer, 5,150 viviendas en total y beneficiando a 15,500 habitantes.

■ **Mejora Mutualista** es uno de los proyectos hechos realidad, con el que **BBVA Bancomer se reafirma como una Empresa Socialmente Responsable.**



## Fundación BBVA Bancomer

Fundación BBVA Bancomer A.C. es la organización responsable de dar vida a las iniciativas de acción social del Grupo Financiero BBVA Bancomer. Para ello, ha desarrollado programas de apoyo educativo, cultural y de emprendimiento para la sociedad mexicana.



La Fundación está comprometida con la educación y transforma vidas a través de becas educativas con la finalidad de que los jóvenes puedan continuar con sus estudios, becas de emprendimiento para que personas en condiciones vulnerables diversifiquen sus estrategias de ingreso y becas artísticas para contribuir al desarrollo cultural de México. Además, canaliza recursos alineados a una agenda educativa y contribuye a generar insumos de investigación en materia de educación y migración.

### Inversión en programas sociales 2017

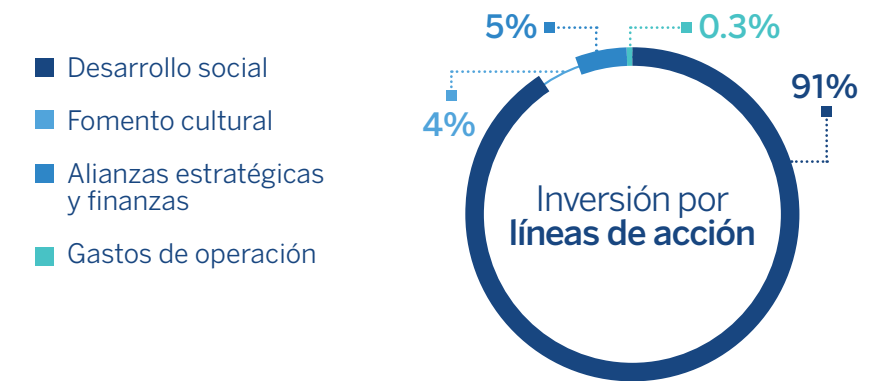
En este 2017, gracias a la participación de los colaboradores, inversionistas, aliados, clientes y demás donantes, la Fundación destinó \$438.3 millones de pesos a iniciativas sociales y 25,436 horas de voluntariado de actividades de interés social.



\*30,430 beneficiarios directos es la suma del total de beneficiarios de los programas Becas de Integración Por Los Que Se Quedan, Becas Adelante, Becas Adelante Con Tu Universidad, Olimpiadas del Conocimiento Infantil y de iniciativas culturales.

### Inversión en programas sociales por líneas de acción

Línea de acción	Moneda nacional (mdp)
Desarrollo social	\$396.1
Fomento cultural	\$18.8
Alianzas estratégicas y finanzas	\$22.1
Gastos de operación	\$1.3
<b>Total</b>	<b>\$438.3</b>



« \$438.3 millones de pesos, monto invertido por la Fundación BBVA Bancomer en programas sociales.

« 25,436 horas de voluntariado destinadas por la Fundación BBVA Bancomer en actividades de interés social.

## Desarrollo social

### Becas de Integración Por Los Que Se Quedan

Con el programa de Becas de Integración Por Los Que Se Quedan, Fundación BBVA Bancomer apoya a jóvenes de México con familiares en situación migrante e impulsa su formación académica y personal. En el programa se otorga una beca económica mensual y se acompaña al joven con una Madrina o un Padrino para dar seguimiento a su evolución académica y personal.

Número de beneficiarios directos	2016	2017
Becas de Integración Por Los Que Se Quedan	17,393	16,802

#### Becas Adelante

Este programa es continuidad de Becas Por Los Que Se Quedan, dirigido a jóvenes que ya son becarios de la Fundación. El programa tiene como objetivo que los jóvenes continúen su educación media superior.

Número de beneficiarios directos	2016	2017
Becas Adelante	10,509	9,921

#### Adelante Con Tu Universidad

La Fundación otorga becas económicas, programa de mentoría y oportunidades académicas para que los jóvenes que participaron y egresaron de manera satisfactoria del programa Becas Adelante y Por Los Que Se Quedan puedan continuar con sus estudios universitarios.

Número de beneficiarios directos	2016	2017
Adelante Con Tu Universidad	40	637

«**637 beneficiarios directos del programa Adelante Con Tu Universidad;** incremento de 597 beneficiarios con respecto al ejercicio 2016.

### Olimpiada del Conocimiento Infantil (OCI)

La Fundación reconoce el alto rendimiento académico y en conjunto con la SEP, otorga una beca a jóvenes que obtienen los mejores resultados a nivel nacional en la OCI. Además, se les brinda acompañamiento por parte de una Madrina o un Padrino, que son los directores de las sucursales BBVA Bancomer.

Número de beneficiarios directos	2016	2017
Becas de la Olimpiada del Conocimiento Infantil	2,923	3,063

«**3,063 beneficiarios directos del programa Becas de la Olimpiada del Conocimiento Infantil; incremento de 4.8% vs. el ejercicio 2016.**

Al terminar el tercer año de secundaria, la SEP en coordinación con los gobiernos estatales, aplica un examen para identificar a los mejores cincuenta promedios de la generación para que continúen con la beca durante la preparatoria. Este apoyo es 100% por parte de la Fundación BBVA Bancomer.

#### Estudiantes becados 2017

- **16,802**  
Becas por los que se quedan
- **9,921**  
Becas Adelante
- **637**  
Adelante Con Tu Universidad
- **3,063**  
Olimpiada del Conocimiento Infantil



## Fomento cultural

### Proyecto Bi

Luego de 18 años, la Beca Bancomer de Apoyo a las Artes (BBAA) se transforma en Proyecto Bi, programa que se enfoca en la promoción de iniciativas de arte y cultura con trayectoria probada.

Con el propósito de acompañar personalmente a sus beneficiarios, crear una plataforma de colaboración e intercambio de capital creativo y potenciar la participación de la Fundación BBVA Bancomer, el Banco impulsó iniciativas de mayor alcance e impacto social.

Proyecto Bi desarrolla una estrategia de vinculación y comunicación en paralelo a los programas públicos de los proyectos durante un año, con el objetivo de integrar a los grupos de interés del Banco y dar visibilidad a los procesos de investigación, producción y distribución de las iniciativas beneficiadas a nivel nacional.

« Proyecto Bi está creando oportunidades y una red de colaboración única para la comunidad artística en México.

« 15 iniciativas de arte sobresalientes apoyadas por Proyecto Bi en 2017.

### Programa BBVA Bancomer- Museo de Arte Carrillo Gil (MACG)

Durante un periodo de 18 meses la Fundación BBVA Bancomer brinda apoyo y seguimiento individualizado a un grupo de hasta 10 artistas menores de 35 años. La iniciativa se realiza de forma bianual en colaboración con el Museo de Arte Carrillo Gil a través de una convocatoria nacional y la selección de un jurado conformado por especialistas internacionales.

El Programa BBVA Bancomer-MACG se traduce en: una plataforma formativa y crítica con profesionales del arte, la cultura y el mundo académico; la obtención de herramientas, materiales y técnicas en función de cada proyecto; gestión e infraestructura institucional; una red de vínculos internacionales con profesionales del mundo del arte y la cultura, así como una plataforma expositiva de alto nivel.

Artistas de la 5ª edición tuvieron la oportunidad de realizar viajes de investigación en México y algunos de ellos hicieron, además, residencias en Corea del Sur, Rusia, Grecia, Alemania, Estados Unidos y Colombia.

« 20 artistas apoyados por el Programa Bancomer MACG durante el periodo 2016-2017.

### Concurso Universitario Hazlo en Cortometraje

Creado en 2007 en colaboración con Fundación Cinépolis, el Concurso Universitario Hazlo en Cortometraje es una convocatoria anual a nivel nacional que tiene una década fomentando y reconociendo la creación cinematográfica en jóvenes universitarios y recién egresados, quienes buscan las soluciones a las distintas problemáticas sociales y los retos de nuestro tiempo.

Los ganadores tienen la oportunidad de trabajar en la post producción de sus cortos de la mano de expertos de la industria cinematográfica y de asistir a talleres formativos.

« 251 cortos, 169 universidades y 29 ganadores del Concurso Universitario "Hazlo en Cortometraje" en 2017.

Visita la página:  
[www.hazloencortometraje.com](http://www.hazloencortometraje.com)

## Centros educativos y productivos

Fundación BBVA Bancomer apoya a las personas dentro de las comunidades donde se encuentra el Banco. Genera programas o proyectos de emprendimiento que mejoren su entorno social, a través de modelos de incubadoras sociales y desarrollo educativo.

Centros educativos y productivos – incubadoras sociales	2016	2017
Centros educativos y productivos en operación	16	13
Personas atendidas	18,634	13,992
Microempresarios apoyados	582	334

Para saber más de la Fundación BBVA Bancomer visite su página oficial.  
Página oficial: <https://www.fundacionbbvabancomer.org/>

## BBVA Bancomer

### Momentum Project

Bancomer llevó a cabo la quinta edición de BBVA Momentum. Programa que busca a emprendedores innovadores y sustentables que pretenden resolver problemáticas sociales y medioambientales. Dicha iniciativa es operada a través de la colaboración con New Ventures y la EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey.

En 2017, esta edición benefició por segundo año a 100 emprendimientos sociales, de los cuales 20 participaron en el programa global de BBVA Momentum. Estos últimos recibieron formación *online* por parte del IE Business School, una de las más prestigiadas escuelas de negocios, en colaboración con la EGADE Business School. Asimismo, durante 22 semanas los emprendedores desarrollaron capacidades y habilidades enfocadas al escalamiento de sus negocios y a generar mayor impacto en las problemáticas sociales planteadas.

Por otro lado, los 80 emprendimientos restantes tuvieron acceso a formación *online* del Tecnológico de Monterrey, así como programas de aceleración otorgados por New Ventures. Sólo los 20 emprendimientos más destacados recibieron formación presencial y especializada por parte del EGADE Business School. Cabe destacar que a lo largo del programa participaron 113 mentores de BBVA Bancomer y la red de New Ventures.

A finales de 2017, se llevó a cabo el Social Investment Day en el auditorio de Torre Bancomer en la Ciudad de México, donde los 20 emprendimientos más destacados del programa realizaron una presentación de sus planes de negocio ante funcionarios del Banco, invitados especiales y personalidades del emprendimiento en México.

« Más de 40 millones de pesos aprobados como financiamiento para la quinta edición de BBVA Momentum.

« La quinta edición del programa benefició a 100 emprendimientos sociales, de los cuales 20 formaron parte del programa global.

Para conocer más, visite la página Web de Momentum Project: <https://www.momentum.bbva.com/>



## Mejora Urbana

El programa Mejora Urbana Bancomer, reorientó sus objetivos, teniendo como eje principal el de buen vecino. Se planteó el tener presencia con actividades culturales, sociales, educativas e incluir experiencias digitales cerca de las sedes corporativas en Ciudad de México. Además, el Banco busca sumar esfuerzos con la participación de organizaciones de la sociedad civil, autoridades, comunidad y otras empresas que deseen contribuir a la recuperación y mejora de espacios urbanos.

Mejora Urbana Bancomer, fue galardonado por el Centro Mexicano para la Filantropía como una mejor práctica en el rubro Alianzas Intersectoriales.



## Acciones BBVA Bancomer ante los sismos ocurridos en septiembre


Dado los acontecimientos derivados de los sismos del 7 y 19 de septiembre de 2017, BBVA Bancomer se sumó a un México unido para ayudar a sus colaboradores, clientes y a la sociedad mexicana.


### Acciones sismo 7 de septiembre

BBVA Bancomer destinó una cifra de \$964,000 pesos a 84 empleados afectados, junto con productos de servicios básicos como agua, comida, productos de higiene, entre otros para las comunidades afectadas.

### Acciones sismo 19 de septiembre

 Aportación de 10 millones de pesos a la Cruz Roja Mexicana.


 Se eliminaron los cobros de comisiones por disposición de efectivos en ATMs en las zonas afectadas.

 Los centros de acopio recibieron por parte de los colaboradores más de 1,500 paquetes con ayuda humanitaria.

 El Banco repartió 5 mil despensas que equivalen a 31 toneladas de ayuda para alimentar a 20,000 personas.

 Apoyo psicológico a sus colaboradores.

 900 miembros del equipo BBVA Bancomer recibieron apoyo del Banco por los efectos del sismo en sus viviendas.

 El Banco destinó un total de 11.3 mdp para la reconstrucción de las viviendas de sus colaboradores y suspendió el pago de sus créditos por tres meses.

Durante este tiempo de crisis uno de los objetivos primordiales de BBVA Bancomer fue el cuidado de las personas, quitarle a la gente la intranquilidad del dinero, que pudieran resolver sus problemas personales sabiendo que el Banco los apoyaría.



## Programas sociales y educación financiera

### Programas sociales

La atención de los programas sociales en BBVA Bancomer es un tema relevante, ya que implica atender un alto volumen de personas que reciben recursos asignados por el gobierno. En estos programas, los beneficiarios reciben su dinero por medio de tarjetas de débito.

Los dos colectivos que BBVA Bancomer atiende y que tienen la mayor cantidad de usuarios, son la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) -encargada de administrar recursos federales al desarrollo rural en México- y la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) -responsable de la administración de apoyos federales a los Adultos Mayores de 65 años-.

En 2017 se continuó con la reposición masiva por vencimiento de tarjetas de débito; reponiendo 39,586 tarjetas a beneficiarios de la SAGARPA y 128,812 tarjetas a los beneficiarios de SEDESOL, entregándolas en los lugares donde comúnmente acuden evitándoles un doble traslado. Con esta acción el Banco mejoró la atención a los beneficiarios en la renovación de su medio de disposición de los apoyos económicos.



#### ■ Cápsulas de educación financiera

Esta iniciativa brinda asesoría e información presencial a los clientes del segmento de Programas Sociales. El objetivo es proporcionarles información para un mejor manejo de sus finanzas personales y para utilizar adecuadamente los productos y servicios de BBVA Bancomer.

Se atiende a clientes que reciben su apoyo económico del Gobierno Federal a través de:

- SEDESOL, Programa Adultos Mayores
- SAGARPA, Programa Pro-agro Productivo

Un instructor capacitado entrega la información en la región geográfica donde se ubique el cliente, en un máximo 15 minutos y a grupos no mayores de 15 personas.

- Los temas que se ofrecen son:
  - Ahorro
  - Tarjeta de débito
  - Seguro de vida
  - Uso de canales digitales
  - Uso seguro de canales digitales
- 5 cápsulas en 2017

## « 16,978 beneficiarios o clientes impactados.

### Programas de Educación Financiera

La Educación Financiera (EF) es una de las prioridades estratégicas del Plan de Negocio Responsable de BBVA Bancomer y se articula a través del Plan Global de Educación Financiera. El objetivo en este campo es favorecer el desarrollo de habilidades financieras que permitan a la sociedad tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero y ser más consciente de los riesgos y oportunidades que existen.

El área trabaja con tres segmentos principalmente:

1. Cultura financiera para preparar a niños y jóvenes para su futuro.
2. Educación Financiera para adultos.
3. Formación en finanzas y habilidades para los negocios de PyMEs, las cuales juegan un rol importante en el desarrollo del tejido económico-empresarial del país.

Alineadas con la estrategia institucional encaminada hacia la transformación digital, el programa de Educación Financiera enfoca sus iniciativas hacia la evolución digital dando como prioridad el desarrollo de productos y contenidos digitales de educación financiera, teniendo mayor acercamiento y vinculación con las áreas de negocio para transformarse en uno de los elementos más importantes de promoción del uso de las herramientas y productos digitales desarrollados por el Banco.



En 2017 los esfuerzos del proyecto de Educación Financiera fueron desarrollados bajo un nuevo enfoque y dirigidos a los siguientes aspectos:



### Adelante con tu futuro

El programa creado en 2008 de Educación Financiera de BBVA Bancomer "Adelante con tu futuro", cuenta con la infraestructura más grande para un programa de Educación Financiera en América Latina. Con siete aulas fijas, 15 aulas móviles, cinco equipos móviles, 41 instructores, 10 asesores coaching, se enfoca en la siguiente oferta educativa:

- Ahorro para el retiro
- Ahorro y crédito
- Banca digital
- Crédito hipotecario
- Fondos de inversión
- Educación bursátil
- Medios electrónicos bancarios
- Seguro de vida
- Tarjeta de crédito
- Uso seguro de la banca digital
- PyMEs
  - El crédito
  - El flujo de efectivo
  - La cobertura en un crédito

#### Participantes Adelante con tu futuro

	2017
Total de participantes	101,123
Talleres realizados	257,411

\*Incluye a los participantes de valores de futuro.

### Valores de futuro

Con el objetivo de incentivar y orientar a las nuevas generaciones de niños y jóvenes sobre los valores asociados al correcto uso del dinero, BBVA Bancomer, a través del Programa de Educación Financiera "Adelante con tu futuro", lanzó la iniciativa "Valores de Futuro", programa específicamente diseñado para impulsar el conocimiento de Educación Financiera en este sector de la población.

Valores de futuro en México es presentado a los participantes mediante diferentes modalidades de entrega, diseñadas con base en los ámbitos y estilos de aprendizaje de los niños:

- 1. Exposición:** taller "Sala Valores de futuro" en el Museo Interactivo de Economía (MIDE) de la Ciudad de México, con más de 200 m<sup>2</sup> en la que se aprovechan recursos tecnológicos y didácticos para una presentación lúdica.
- 2. Escuelas públicas y escuelas privadas:** Educación Financiera BBVA Bancomer capacita a los profesores para que ellos puedan impartir los talleres de forma independiente o integrada a las materias siguiendo el plan de la SEP.
- 3. Voluntariado corporativo:** Los colaboradores de BBVA Bancomer dedican tiempo a la educación financiera de estudiantes de secundaria becarios del programa Por Los Que Se Quedan.
- 4. KidZania:** Aprovechando la experiencia de este lugar, se fomenta el desarrollo de la educación financiera a través de actividades lúdicas.

#### Participantes Valores de futuro

	2017
Número de alumnos	1,296
Número de talleres	3,624
Número de voluntarios	55
Número de centros escolares	8

#### Talleres PyMEs

	2017
Total de talleres formación PyMEs Masivo	25,229
Total de participantes formación PyMEs Masivo	14,027
Total de participantes formación PyMEs (Premium)	175

## Liga Bancomer Sub 13

La Liga MX y BBVA Bancomer han impulsado la educación financiera en las selecciones sub 13, sub 15 y sub 17, enseñándole a los niños y jóvenes de todos los clubes la importancia de la formación financiera desde etapa temprana, dándoles herramientas para ser ahorradores consistentes, usuarios responsables del crédito e inversionistas prudentes. En 2017, Liga Bancomer Sub 13 logró 1,200 participantes y 3,200 actividades.

## Educación financiera en 2017



## Summit de Educación Financiera-EduFin Summit 2017

Con la premisa que la promoción e impulso de la educación e inclusión financiera son elementos clave para la mejora del bienestar de la población, se realizó el primer encuentro anual del Centro para la Educación y Capacidades Financieras de BBVA en México, en el que participaron diversos investigadores, autoridades del ámbito público y privado a nivel internacional relacionados con la promoción, estudio y evaluación de la educación financiera.

El Centro para la Educación y Capacidades Financieras es una iniciativa de BBVA cuyo objetivo es promover la importancia de los conocimientos y habilidades financieras, como cuestión fundamental que tiene un impacto directo en el bienestar de las personas.

El EduFin Summit tuvo una duración de dos días en donde se dieron a conocer las últimas tendencias e innovaciones en el sector. Los temas más relevantes en el EduFin Summit 2017 fueron:

- Educación Financiera y Economía Conductual
- Casos de éxito de Educación Financiera en la era digital
- Estrategias Nacionales y Medición de Impacto



Para saber más del programa visite la página:  
<https://www.bbvaedufin.com/evento/annual-summit/>

## Objetivos 2018

- Transformación de dos aulas fijas al nuevo concepto de espacios digitales
- Diseño de estrategias educativas de alto impacto enfocadas en clientes
- Renovación de tres aulas móviles

## Inclusión Financiera

FS14, 103-1, 103-2 y 103-3

BBVA cuenta con un modelo de negocio para promover la Inclusión Financiera, especialmente en América Latina. En esta región, BBVA tiene más de 8 millones de clientes activos de bajos ingresos (\*5.6 millones en México), aproximadamente un 20% del total de clientes del banco en América Latina. El modelo de Inclusión Financiera se enfoca en las poblaciones de menores ingresos para transformar su dinero en un facilitador de vida y favorecer el acceso a los servicios financieros a través de soluciones alternativas al modelo tradicional de sucursal.

\*Clientes a noviembre.

Este modelo está basado en:

- El uso de nuevas tecnologías digitales.
- La creación de soluciones digitales de bajo costo y ajustadas a las necesidades específicas del segmento (ej. microcréditos y microseguros).
- El big data y metodologías no tradicionales para evaluar los riesgos.
- El incremento de la cobertura bancaria con plataformas fuera de las oficinas bancarias, como teléfonos móviles y corresponsales o agentes bancarios.

### Corresponsales bancarios

A través de los corresponsales bancarios, se superó la meta de más de 32,000 establecimientos en operación. A noviembre de 2017, el Banco superó las 46 millones de transacciones al año, lo que representa más de 3.8 millones de transacciones por mes.

### Segmento Express

A noviembre de 2017, se realizaron cerca de 1.4 millones de ofertas de crédito al trimestre y al cierre de 2017 se otorgaron 258,685 créditos.

Adicionalmente, se dio apertura a más de 66 mil pólizas de microseguros en el año.

### Objetivos 2018

Migración de transacciones a canales digitales, más eficientes para el cliente e incrementar la colocación de créditos en el segmento.

## Redes sociales

Como parte de la nueva era digital, BBVA Bancomer se ha dado a la tarea de ser un Banco activo en las diversas redes sociales que sus clientes y clientes potenciales manejan. Involucrarse en estas plataformas permite al Banco abrir un nuevo canal de comunicación, distribución de información y de servicio, además de acercarse a un sector de usuarios que puede significar una gran oportunidad de contacto.

- Durante 2017 BBVA Bancomer ha incrementado el nivel de atención y publicación en sus redes sociales. Al cierre del año se tuvo en promedio un nivel de servicio del 85%, esto es, 85 de cada 100 usuarios fueron atendidos en menos de 15 minutos.
- Todas las redes sociales contribuyen en la difusión de contenido relacionado con Banca Digital, Educación Financiera, Fundación Bancomer, Seguridad, Emprendimiento e Innovación, además de dar a conocer las campañas de marketing para que todos los seguidores puedan encontrar información útil y relevante, así como encontrar un canal de atención rápido y eficaz. Adicional, los anuncios y noticias institucionales también se publican en estas plataformas, además de la cobertura de todos los eventos en los cuales se ve involucrado el Banco.

### Total de seguidores desglosados por redes sociales

 Facebook <a href="https://www.facebook.com/BBVABancomer/">https://www.facebook.com/BBVABancomer/</a>	1,227,655	Fans
 Twitter <a href="https://twitter.com/BBVABancomer">https://twitter.com/BBVABancomer</a>	166,476	Seguidores
 LinkedIn <a href="https://www.linkedin.com/company/70646/">https://www.linkedin.com/company/70646/</a>	52,045	Seguidores
 Google+ <a href="https://plus.google.com/+BBVABancomer?hl=es">https://plus.google.com/+BBVABancomer?hl=es</a>	9,630	Seguidores
 YouTube <a href="https://www.youtube.com/user/bbvabancomer">https://www.youtube.com/user/bbvabancomer</a>	26,967	Subscriptores
Blog <a href="https://www.blogdelaspersonasreales.com/">https://www.blogdelaspersonasreales.com/</a>	306,000	Visitas
	133,000	Usuarios

### Trending topics

- #BancomerTalks (orgánico)
- #DateLaOportunidad
- #BBVAWallet
- #Sendear

## Estudio Brandwatch

BBVA Bancomer recibió en 2017 el reconocimiento como líder en redes sociales por parte de un estudio realizado por Brandwatch, organización independiente quien realizó el estudio llamado "El sector financiero en México y las redes sociales".

Brandwatch es una empresa líder de monitoreo y análisis de redes sociales el cual toma en cuenta la visibilidad en redes sociales, visibilidad general, sentimiento neto, engagement, contenido y crecimiento del alcance para calificar el desempeño de cada marca.

### Resultado

Visibilidad en redes sociales



85.1

Visibilidad general



100

Sentimiento neto



98.56

Crecimiento del alcance



86.82

Engagement



100

Total



470.48

## Digitalización

103-1, 103-2 y 103-3

La digitalización es una pieza estratégica fundamental en la meta que BBVA Bancomer se ha planteado para convertirse en el mejor banco digital del país. Cada año se propone el reto de mantener el crecimiento de clientes que utilizan los canales digitales y las aplicaciones móviles.

« BBVA Bancomer cuenta con **5.3 millones de clientes digitales** y **4.5 millones de clientes móviles**.

La creación de productos y servicios digitales para el cliente son la clave de la transformación digital global del Grupo BBVA, quien estima que en 2018 se alcanzará el 50% de clientes digitales en todo el mundo.

« En 2017 se colocaron **2.3 millones de productos por vía digital**, **22% del total** de la colocación de productos de Bancomer.

« Las Apps **Bmóvil, BBVA Send, Línea Bancomer y Wallet** pueden operar sin el uso de **datos** para clientes de Telcel y Movistar.

### Banca digital

#### Bmóvil

Es la aplicación de BBVA Bancomer que permite a los clientes realizar operaciones bancarias desde sus celulares, y que cuenta con una variedad de funcionalidades que cubren las necesidades bancarias de los usuarios. Con la App tienen la posibilidad de consultar saldos y movimientos, pagar servicios como luz, teléfono, gas entre otros, asociar el número de teléfono celular con su cuenta y hasta retirar dinero sin el plástico.

Con Bmóvil, una persona puede hacerse cliente de BBVA Bancomer desde su celular en menos de cinco minutos y crear su cuenta digital.

La protección de información de los clientes es un tema importante para el Banco, es por eso que Bmóvil cuenta con las siguientes medidas de seguridad:

- La información no se guarda en el celular
- Los datos que ingresa y recibe el usuario se encuentran encriptados
- Se necesita una contraseña para ingresar a la App
- La App se cierra automáticamente
- En caso de extraviar el celular se puede cancelar el servicio

## « En 2017 se originaron **529 mil cuentas digitales.**

### ■ Funcionalidades y productos de Bmóvil y Bcom

#### BBVA CheckUp

Es una funcionalidad de Bmóvil que permite estar en contacto directo con los clientes, apoyándolos para establecer sus metas de ahorro para cumplir sus sueños. Además de cumplir las demandas mínimas exigidas como la revisión del estado financiero y determinar en dónde gasta más el cliente.

La aplicación tiene dos objetivos primordiales:

- Otorgar al cliente educación financiera para que pueda manejar sus finanzas de acuerdo a su estilo de vida.
- Proponer al usuario soluciones para manejar sus finanzas. Le ofrece al cliente plazos antes de caer en cartera vencida y soluciones de inversión.

## « A través de cuatro estados, los clientes podrán tener un **mejor panorama de sus finanzas.**

## « En 2017 se realizaron **3.1 millones de consultas al CheckUp.**

#### Apartados

Es una nueva funcionalidad de Bcom y Bmóvil que facilita a los clientes del Banco el control de sus gastos. Esta herramienta se suma a la transformación y visión de futuro del Banco para que los clientes que reciben su sueldo a través del banco puedan administrar de manera sencilla y efectiva sus ingresos. El cliente podrá personalizar estos "sobres electrónicos" según lo requiera, ya sea para el pago de su tarjeta de crédito, la colegiatura, la renta o el pago de servicios, para separar las diversas cantidades de su salario y cubrir los pagos cuando lo requiera. Y si en algún momento el cliente desea retirarlo, no importa la hora, el día, o el lugar en donde se encuentre, podrá reintegrar el apartado a su saldo disponible de manera inmediata para cubrir el pago que tenga en puerta con solo pulsar el botón "Disponer".

## « Entre octubre y diciembre se abrieron **320 mil apartados**, lo cual representó **\$1,230 millones** de pesos.

#### Adelanto de nómina

A los clientes que tienen su nómina con BBVA Bancomer, les permite disponer de dinero antes que reciban su sueldo, esta funcionalidad la pueden activar desde Bmóvil o Bcom. Una vez activada el usuario puede disponer de dinero extra, de forma fácil y rápida, para cualquier imprevisto que se pueda presentar.

## « En 2017 se colocaron **350 mil adelantos de nómina.**

#### Retiros sin tarjeta

Es una opción disponible en Bmóvil y Bcom para realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos de BBVA a través de 16 dígitos de seguridad generados por cada transacción y sin la necesidad de utilizar un plástico.

## « En 2017 se realizaron **15.9 millones de retiros de efectivo sin tarjeta.**



Excelente



Saludable



Estable



Crítico

## Hipoteca digital

Producto nuevo y disponible a través de Bcom donde el cliente puede cotizar, calcular su capacidad de crédito y obtener un certificado de crédito para ejercer su hipoteca.

« Se colocaron **30 hipotecas digitales** en 2017.

### Crédito PyME

Esta nueva funcionalidad permite al cliente cotizar y solicitar un crédito simple desde Bcom, el ejecutivo PyME continúa el proceso y documentación hasta que el cliente recibe notificación y puede dispersar el crédito desde su Bcom empresarial.

« Se colocaron **728 créditos** entre marzo y diciembre de 2017.

### BBVA Wallet

Es una App que permite generar una tarjeta digital para efectuar compras seguras en Internet, ya que envía un código de seguridad distinto para cada compra. También permite hacer pagos a la tarjeta y activarla o bloquearla. Entre sus beneficios se encuentran:

- Compras más seguras en Internet
- Pagos en algunos comercios físicos con el celular
- Promociones, descuentos y comercios para pagar con Puntos Bancomer
- Mejor control de las tarjetas

« En 2017 se ejecutaron **2 millones de transacciones con tarjeta digital** por un total de **\$1.9 mil millones**.

### BBVA Plan

Es una App de BBVA Bancomer que ayuda a los clientes a ahorrar de forma periódica y sin darse cuenta, permitiéndoles alcanzar sus metas de manera fácil y de forma totalmente personalizada, con la ventaja de recibir una recomendación de ahorro para llegar al objetivo que haya definido. Así el ahorrar se convierte en una forma dinámica.

« **101,159 metas** creadas en 2017.

« **\$247 millones** de pesos ahorrados.

### BBVA Send

Con esta App los clientes de BBVA Bancomer pueden pedir, recibir y enviar dinero a sus contactos de celular sin necesidad de números de cuenta ni tarjeta. El dinero se puede depositar en las cuentas BBVA, en las de otro banco o retirarlo en efectivo en cualquier ATM del Banco. Todos los envíos son seguros y están disponibles para retiro hasta por siete días.

« En 2017 se realizaron **270 mil traspasos** por un total de **\$283 millones**.

### Nuevos productos digitales

- One Click:
  - Seguro contenidos del hogar
  - Seguro de viajero
  - Recolocación PyME
  - Seguro de vida
  - Seguro de auto
  - Hogar seguro
- Hipoteca digital
- App B Negocios
- Ahorro líquido
- Apartados
- Tarjeta negocios PyME
- Crédito PyME
- EFI + ILC digital (Efectivo Inmediato + Incremento de Línea de Crédito)

## Agile

Desde 2015, BBVA Bancomer opera bajo el método llamado Agile. Estas nuevas metodologías ágiles permiten responder a los nuevos retos sin perder el liderazgo que el Banco tiene en el mercado y la atención a los clientes.

Una de las áreas que maneja el método Agile es el área de Desarrollo de Negocio y desde su implementación comenzó con 14 equipos (llamados "scrums") trabajando en diferentes negocios del Banco, como crédito, inversiones, aperturas de cuentas, cajeros automáticos (ATMs), aplicaciones móviles y algunas otras.

Los "scrums" trabajan con una visión enfocada en atender los requerimientos del cliente desarrollando productos que generen valor. Asimismo, los productos se van construyendo por partes y en comunicación con las necesidades actuales del negocio y cuando su desarrollo alcanza una viabilidad mínima, son probados internamente con amigos y familiares; esta retroalimentación ayuda a mejorarlo y a realizar las correcciones necesarias en poco tiempo.

Un ejemplo es la App BBVA Wallet, que cuenta con especialistas en programación de aplicaciones móviles; también participan algunas personas de áreas transversales y áreas de apoyo que le dan soporte a cada equipo como son el área jurídica, mercadotecnia o infraestructura.

Al cierre de 2017 había 213 equipos "scrums" enfocados a la construcción de productos y entregas de valor trimestrales llamadas "Product Increment (PI)". En dichas entregas se realiza una ceremonia (PI Planning) en donde se transmite de forma eficiente y eficaz información a un equipo, generando conversaciones cara a cara con los involucrados en los desarrollos del producto.

## Centro de innovación y emprendimiento

103-1, 103-2 y 103-3

Dada la importancia de permanecer en la supremacía digital, dentro del sector financiero, se ha creado el Centro de Innovación BBVA Bancomer. La transformación cultural a la que se enfrenta el Banco le permite trabajar con un modelo abierto y colaborativo que fomenta y fortalece la interacción con el ecosistema de innovación, especialmente con los emprendedores, startups y desarrolladores.

BBVA Bancomer cuenta con un espacio donde se muestran los principales proyectos de innovación, y al mismo tiempo se utiliza como laboratorio para probar nuevos productos y servicios con usuarios reales. La agenda del Centro de Innovación ofrece de manera gratuita y abierta al público talleres, conferencias y seminarios que tienen siempre como hilo conductor la innovación, permitiendo a BBVA Bancomer acercarse a la comunidad de emprendedores, líderes de opinión, instituciones y empresas.

### Programas 2017

#### Mindset Lab 2.0 Solution Builders

Es un programa de intraemprendimiento que proporciona soluciones digitales al Banco, con el propósito de identificar nuevas funcionalidades referentes al área de seguros.

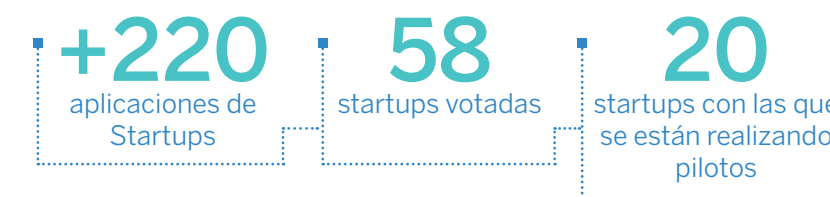
Cifras 2017:



#### Open Sandbox y PoCs

Programa que le permite a BBVA Bancomer colaborar con startups con la finalidad de probar su tecnología, servicios y productos.

Cifras 2017:





## Startups

Apoyar a startups de cualquier rubro a que interactúen con el Banco ya sea a través de pilotos, servicios bancarios o alianzas.

Cifras 2017:



## Hackathon BBVA Bancomer

Este evento busca apoyar la transformación digital al reunir talento prometedor para desarrollar soluciones en una intensa y divertida competencia de programación, así como encontrar talento para colaborar con la institución.

Logros:

1. Soluciones creativas para diversas áreas del Banco.
2. Acercamiento a la comunidad y conectar a los *sponsors* con los equipos de trabajo.
3. Sinergia con Engineering y Talento y Cultura.
4. Posicionamiento como un banco innovador.

Cifras 2017:



## Opentalk: Fintech University

Evento interactivo y dinámico. Tiene una serie de panelistas de primer nivel como CEOs de startups, empresas y ejecutivos del banco, con la finalidad de atraer talento al Banco.

Cifras 2017:



## Bancomer talks

Es un foro conformado por seis presentaciones cuyo eje temático fue "Creando Oportunidades", en el que se abordan distintas ópticas a través de ideas y experiencias que impulsan al cambio positivo sobre diversas situaciones que se presentan en la vida cotidiana de colaboradores del Banco.

Cifras 2017:



## Startups Bus

Competencia anual diseñada a desafiar los talentos de primer nivel para que suban a un autobús y conciben, construyan y pongan en marcha un startup en 72 horas.

Cifras 2017:



# Huella ambiental

Compromiso con el entorno

305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 103-1, 103-2 y 103-3

El cambio climático es un desafío significativo y complejo que requiere una cooperación entre individuos, empresas y naciones. El sector financiero tiene un papel importante que desempeñar para ayudar a la transición hacia una economía baja en carbono que sea ambiental y socialmente sustentable.

México y BBVA Bancomer han demostrado su compromiso, poniendo en marcha diversas iniciativas, y generado un gran esfuerzo para cumplir con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) para el 2030.

El Banco reconoce el impacto que genera sobre el medio ambiente de manera directa e indirecta a través de sus operaciones. En respuesta a la identificación de éstos y a su compromiso con su política ambiental, las regulaciones y normas nacionales e iniciativas internacionales como los ODS, ha implementado estrategias de medición, control y solución para reducir su impacto ambiental.

# Huella ambiental

103-1, 103-2 y 103-3

El Grupo BBVA está comprometido con tener un rol activo en las acciones en contra del cambio climático a través de sus operaciones y actividades financieras, por lo que refleja su compromiso a través de:

- Política medioambiental del Grupo\*.
- Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).
- Los Principios de Ecuador.
- Los Principios de Inversión Responsable (PRI).
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- El Carbon Disclosure Project.

\*<http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/pol%C2%B0tica-medioambiental-del-grupo-bbva.pdf>



## Plan Global de Ecoeficiencia

El Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) es un conjunto de objetivos a cumplir con la finalidad de reducir la huella ambiental del Grupo BBVA. Desde el 2016 se ha trabajado en la definición de un nuevo PGE, cuya visión es posicionar a BBVA entre las entidades líderes a nivel mundial en ecoeficiencia, que establece los siguientes ejes estratégicos y objetivos globales para el período 2016-2020.

## Gestión ambiental y construcción sostenible

### Objetivo PGE:

- 29% de los ocupantes en inmuebles certificados ambientalmente

BBVA Bancomer ha trabajado en sus instalaciones para reducir su huella ambiental. Como resultado se han obtenido diferentes certificaciones en sus edificios, que demuestran su compromiso al PGE y a combatir el cambio climático.

### Total de edificios con certificaciones ambientales

Edificio	Edificios con certificación ISO 14001	Edificios con certificación LEED	Número de ocupantes en el edificio
1 Torre BBVA Bancomer	✓	✓	4,879
2 Parques BBVA Bancomer	✓	✓	4,274
3 CPD	✓	⚠	508
4 Tecnoparque	✓	⚠	576
5 Torre Murano	⚠	✓	3
6 Torre Danhos (Toreo)	⚠	✓	3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10,243</b>

### Objetivo 2018

Certificar las sedes corporativas con la nueva versión del estándar de ISO 14001-2015.

## Energía y cambio climático

302-1, 302-2 y 302-3

### Objetivos PGE:

- 3% de reducción del consumo eléctrico por ocupante.
- 65% de la energía procedente de fuentes renovables.
- 56% de reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> por ocupante.

Para todas sus operaciones tanto en sucursales como en edificios corporativos, BBVA Bancomer consume energía eléctrica suministrada por la CFE y energía generada a partir de tres fuentes principales: gas natural, gas LP y diésel.



## Consumo de electricidad y combustibles

	2016	2017	Unidades
Total de electricidad consumida	261,238	239,917	MWh
	940,456	863,701	GJ
Electricidad consumida por ocupante	5.78	5.40	MWh/ocupante
Total de gas LP consumido	156,722	146,673	Litros
	3,758	3,805	GJ
Total de gas natural consumido	63,892	67,083	m <sup>3</sup>
	2,690	2,753	GJ
Total de diésel consumido	331,810	200,451	Litros
	12,096	7,086	GJ

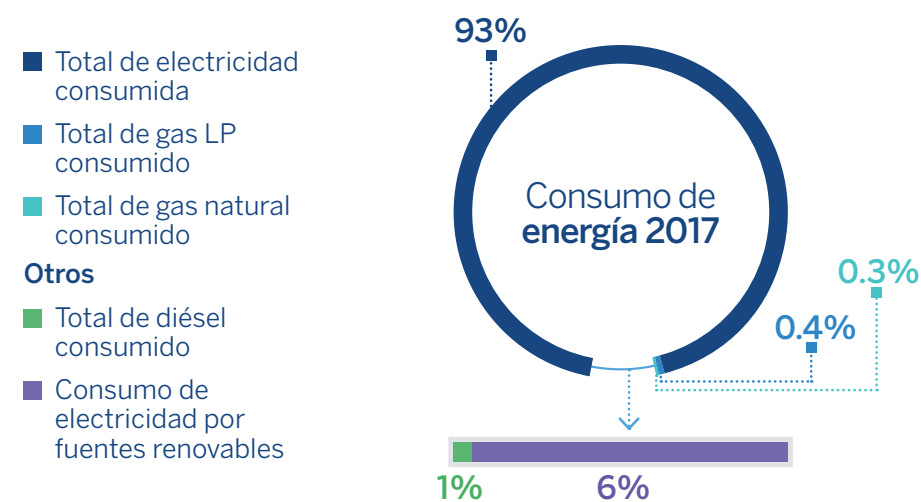
Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores promedio de Grupo BBVA Bancomer más el número promedio de externos de los edificios y oficinas del Banco del año 2017.
2. El número de colaboradores promedio en 2017 fue de 36,918 y el número promedio de externos fue de 7,606, dando un total de 44,524 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2017.

Durante 2017 se continuó el acuerdo con "Enel Green Power" para proveer de energía eólica a la red de sucursales y sedes corporativas. Se espera lograr avances significativos para 2018.

Proyecto	2017	Unidades
Consumo de electricidad por fuentes renovables	14,321	MWh
	51,556	GJ

\*Los resultados del consumo de electricidad por fuentes renovables corresponden a partir del mes de septiembre.



## Iniciativas de eficiencia energética

302-4 y 302-5

### Edificios Corporativos

#### Energy View:

Es un sistema de monitoreo de tele gestión para un uso eficiente de la energía eléctrica y mantener un grado de climatización controlado. El sistema monitorea la temperatura y controla el aire acondicionado haciendo apagados y encendidos remotos.

Tiene como objetivo generar un ahorro energético y mantener un grado de climatización adecuado por medio de un sistema de monitoreo y gestión aplicado al control del Aire Acondicionado (HVAC) e Iluminación.

Proyecto	Avances 2017	Ahorro monetario	Ahorro energético periodo ago-dic
Energy View	27 edificios*	\$1,420,035 MXN	1,574,096 kWh

Alcance: Edificios corporativos.

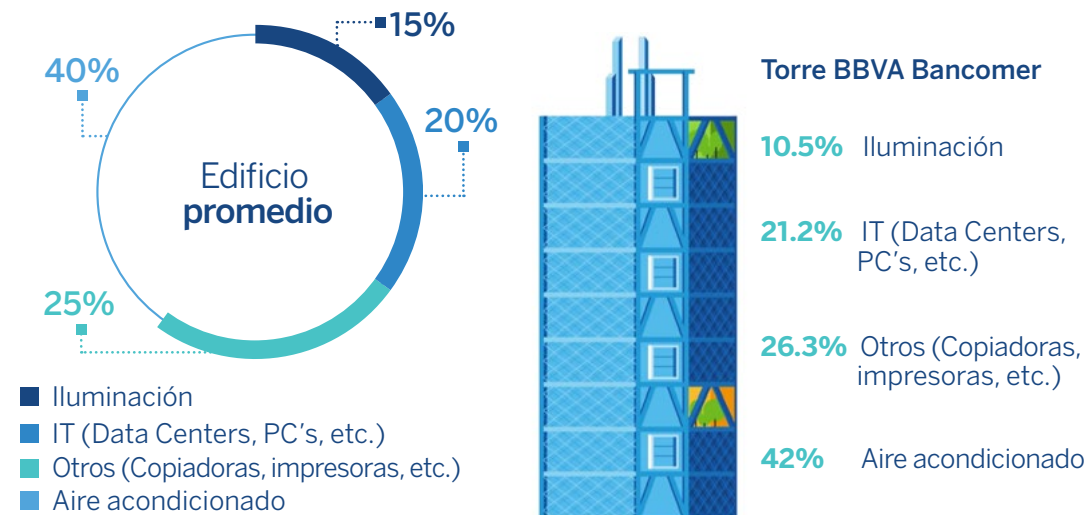
#### Control de alumbrado:

Torre BBVA Bancomer y Parques Bancomer cuentan con un sistema de alumbrado inteligente que permite regular el alumbrado de las luminarias de fachada de los pisos en función del nivel de luminosidad exterior.

- Las luminarias se encienden a las 6:00 hrs y disminuyen su intensidad conforme transcurre el día hasta un 80% de su capacidad. En Parques Polanco solamente en la fachada del edificio.
- A las 21:00 hrs, en ambos edificios, todos los pisos están programados para apagarse si no se detecta presencia de personas durante 5 min en un área de 50 m<sup>2</sup>. Excepto piso 12 y estacionamiento para Torre BBVA Bancomer y pisos 11 y 12 para Parques Polanco.



### Distribución del consumo por tipo de equipamiento



#### Sucursales

##### PACOM:

Es un sistema automático de apagado de luces dentro de las sucursales a través del sistema de alarmas de seguridad. Al momento en que se cierra la sucursal, y se enciende el sistema de alarma, el sistema PACOM entra en funcionamiento donde se apagan las luces que no son indispensables.

Proyecto	Avances 2017	Ahorro monetario	Ahorro energético periodo jul-dic
PACOM	194 sucursales*	\$3,196,341 MXN	2,239,893 kWh

Información correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2017.  
Alcance: Sucursales del Banco.

#### Objetivos 2018

- Expansión de PACOM a 1,107 sucursales.
- Implementación de Energy View en 300 sucursales.

### CO<sub>2</sub> Emisiones

El cambio climático afecta los ciclos naturales del agua, el suelo y la biodiversidad, así como el ecosistema de servicios que desempeñan un papel vital para toda la comunidad del Banco. Superar este desafío es esencial para crear un futuro sostenible dentro y fuera de BBVA Bancomer, es por eso que dentro de su PGE se ha comprometido a reducir hasta un 56% de toneladas de CO<sub>2</sub> por ocupante para el 2020, luchando contra el cambio climático y reduciendo su huella ambiental.

### Total de emisiones generadas

	2016	2017	Unidades
Total de CO <sub>2</sub> emitido	128,855	122,703	Toneladas
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (alcance 1)	1,314	881	Toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 2)	117,838	111,223	Toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 3)	9,686.15	10,599	Toneladas
Total de CO <sub>2</sub> por ocupante	2.87	2.76	Toneladas/ocupante

\*El cálculo del total de CO<sub>2</sub> emitido es el resultado de la suma de las emisiones de alcance 1 (combustibles fósiles), alcance 2 (electricidad) y alcance 3 (viajes en avión).  
\*\*Para calcular las emisiones de alcance 2 se utilizaron los factores de conversión de la Agencia Internacional de Energía (AIE) y para calcular las emisiones de alcance 1 y 3 se utilizaron los factores de conversión del Department of Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores promedio de Grupo BBVA Bancomer más el número promedio de externos de los edificios y oficinas del Banco del año 2017.
2. El número de colaboradores promedio en 2017 fue de 36,918 y el número promedio de externos fue de 7,606, dando un total de 44,524 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2017.

### Kilómetros de viajes en avión

	2016	2017	Unidades
Tramos menores a 500 km	4,591,489	947,602	km
Tramos entre 500 y 1600 km	22,056,761	16,826,091	km
Tramos mayores a 1600 km	24,483,086	39,067,562	km
Total	51,131,336	56,841,255	km

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.  
Cifras al cierre de 2017.

#### Audiovisuales

Ayudan a reducir las emisiones a partir de videoconferencias y audioconferencias dentro de los edificios corporativos que evitan el traslado de colaboradores. De esta forma se aprovechan los avances tecnológicos e innovadores para reducir la huella ambiental del Banco.

	2016	2017
Videoconferencias	16,558	17,889
Salas equipadas con videoconferencias	178	165
Audioconferencias	21,552	20,656
Telepresencias	2	12

Alcance: Edificios centrales y oficinas del Banco.



## Agua

### Objetivos PGE:

- 3% de reducción del consumo de agua por ocupante.
- 11% de ocupantes en inmuebles con fuentes alternativas de suministro de agua.

### Consumo de agua

	2016	2017	Unidades
Total anual de agua consumida	624,359	731,840	m <sup>3</sup>
Agua consumida por ocupante	13.81	16.44	m <sup>3</sup> /ocupante

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores promedio de Grupo BBVA Bancomer más el número promedio de externos de los edificios y oficinas del Banco del año 2017.
2. El número de colaboradores promedio en 2017 fue de 36,918 y el número promedio de externos fue de 7,606, dando un total de 44,524 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2017.

## Iniciativas de consumo de agua

### Edificios Corporativos

- Las nuevas sedes corporativas (Torre Bancomer, Parques Bancomer y CPD) tienen la capacidad de reciclar el agua de lluvia y de aguas residuales.
- El agua tratada se utiliza en sanitarios, torres de enfriamiento, espejos de agua y jardinería.
- Se instalaron muebles y accesorios sanitarios de bajo consumo que permiten un ahorro del 20% en consumo de agua tratada.
- En el año 2017 han generado un total de 57,439 m<sup>3</sup> de agua tratada en las nuevas sedes corporativas.

### Sucursales

- Pure Water / Cero Garrafrones  
En todas las sucursales de BBVA Bancomer se tomó la decisión de cambiar los garrafrones de agua por filtros y fomentar la disminución de uso de botellas de plástico. Cada mes se realizan pruebas de potabilidad y se han instalado 1,488 filtros de agua a nivel nacional.



## Papel y residuos

301-1

### Objetivos PGE:

- 23% de reducción del consumo de papel por ocupante.
- 29% de ocupantes en inmuebles con recogida selectiva de residuos.

### Consumo de papel

Para minimizar el consumo de este recurso y disponerlo de manera responsable, es importante gestionarlo de manera eficiente y reducir el impacto que genera el Banco. Es por ello, que BBVA Bancomer se asegura que sus proveedores adopten las prácticas de responsabilidad social y sustentabilidad. Teniendo como resultado la compra del papel con el menor impacto posible en el medio ambiente.

### Papel consumido

	2016	2017	Unidades
Total papel consumido	1,769,841	2,480,687	kg
Total de papel consumido por ocupante	39.17	55.72	kg/ocupante

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores promedio de Grupo BBVA Bancomer más el número promedio de externos de los edificios y oficinas del Banco del año 2017.
2. El número de colaboradores promedio en 2017 fue de 36,918 y el número promedio de externos fue de 7,606, dando un total de 44,524 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2017.

## Residuos

Como parte del compromiso de BBVA Bancomer con el PGE y un buen aprovechamiento de los recursos, contabilizar y gestionar las tasas de residuos y reciclaje se consideran una prioridad para el Banco. Dentro de todas las operaciones del Banco, los residuos más considerables y que son contabilizados son los provenientes del papel, y los desechos electrónicos. Por otra parte, el Banco está mejorando las opciones de reciclaje disponibles dentro de sus instalaciones y creando conciencia a sus colaboradores.

### Residuos gestionados

	2017	Unidades
Residuos no peligrosos	954,115	kg
Residuos peligrosos	6,085	kg

Alcance: Grupo BBVA Bancomer.

1. Cifras al cierre de 2017.
2. Durante el periodo 2017 no hubo donación ni disposición de equipo electrónico y/o eléctrico, solo reuso. Todos los equipos electrónicos generados durante el 2017 serán gestionados durante 2018.



## Extensión del compromiso

### Objetivo PGE:

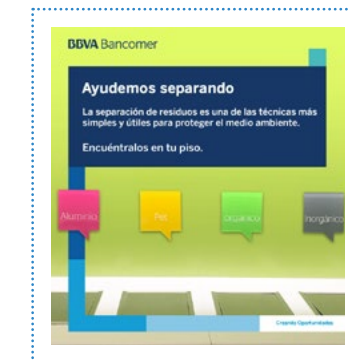
- Campañas de sensibilización a colaboradores y proveedores.

Durante 2017, el Banco creó postales y boletines, por medio de sus diversos canales de comunicación, para concientizar a sus colaboradores en temas como manejo adecuado de residuos, ahorro de agua, reciclaje, entre otros. Con el propósito de extender el compromiso del cuidado del medio ambiente.

Comunicado interno de concientización de uso agua y reciclaje



Comunicado interno de separación de residuos



Comunicados internos de concientización de reciclaje



# Proveedores y compras responsables

## Compromiso compartido

102-9

Parte de ser una empresa socialmente responsable radica en analizar y reducir los impactos sociales y ambientales de la organización fuera de su zona de operación. Esto quiere decir asegurarse que sus compras provengan de organizaciones cuyas prácticas sean sustentables. De aquí la importancia que el Banco pone en la selección de proveedores y en la verificación de que adopten prácticas de responsabilidad social y sustentabilidad.

Los proveedores de BBVA Bancomer son una parte fundamental de su modelo de negocio, por lo que sus acciones pueden generar impactos en el Grupo. Por este motivo, desde 2015 se decidió que las relaciones con los proveedores deben basarse en:

- El Código de Conducta
- Política de Compras Responsables
- Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

A mediados de 2017, en conjunto con la Dirección de Compras, se difundió el Código de Conducta a los Proveedores con objeto de compartir los valores y principios del Banco que deben de prevalecer en la relación comercial que mantienen con ellos.



# Proveedores y compras responsables

## Modelo de aprovisionamiento

El Grupo BBVA dispone de un Modelo Global de Procesos de Aprovisionamiento, común y homogéneo, de aplicación en todas las geografías en las que tiene presencia.

Este Modelo cubre el circuito de aprovisionamiento end-to-end, desde la existencia del presupuesto anual aprobado, hasta el pago de facturas a proveedores. Y está soportado en una plataforma tecnológica única para todos los países.



A continuación se muestra de manera resumida el conjunto de subprocesos que componen el Modelo de Aprovisionamiento del Grupo:



Para saber más del Modelo de Aprovisionamiento visite: <https://suppliers.bbva.com/como-compra-bbva/>

Acorde con las mejores prácticas actuales de la industria, el Grupo BBVA apuesta por un modelo de relación digital con sus proveedores para la gestión integral del ciclo de aprovisionamiento a través de la plataforma Adquirea, que está integrada con la tecnológica *Global Procurement System* (GPS).

La utilización de este portal es un elemento clave para el Grupo BBVA ya que contribuye a la mejora del control interno del gasto, su fácil trazabilidad, la transparencia de las operaciones y la agilidad y el cumplimiento en los plazos de pago a proveedores.

La plataforma tecnológica *Global Procurement System* (GPS) da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento en el Grupo BBVA desde la aprobación del presupuesto hasta el registro y contabilización de las facturas.

El 96.9% de los proveedores con actividad en 2017 son mexicanos, el 1.19% son españoles y el otro 1%, de Estados Unidos.



## Homologación de proveedores

Como parte de una visión de sustentabilidad basada en toda la cadena de suministro, BBVA Bancomer requiere que sus proveedores adopten las prácticas de responsabilidad social y sustentabilidad de la empresa. Buena parte del impacto social y medioambiental de las empresas no radica en lo que hacen, sino a quién le compran.

La relación de BBVA con sus proveedores se rige por el Código de Conducta del Grupo aprobado en 2015, por el Código Ético de Proveedores, por la Política de Compras Responsables y por la Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

La homologación consiste en valorar la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial requerida por el Grupo BBVA, garantizando el cumplimiento de los compromisos contratados, así como validar que los proveedores comparten los mismos valores que el Grupo en términos de responsabilidad social.

El proceso de homologación se basa en una segmentación de los proveedores que considera las siguientes dimensiones de acuerdo con la criticidad que presentan en su relación con el Grupo.

1. El nivel de gasto anual del proveedor tomando como referencia la facturación con el proveedor y/o el importe de adjudicaciones realizadas o previstas.
2. El potencial impacto en el negocio que tienen los servicios o productos provistos por el proveedor.
3. En nuevas negociaciones entre proveedores y el Banco, cuya relación sea igual o mayor a dos años.

Los aspectos que se revisan son:

- Legal
- Financiero
- Fiscal
- Laboral
- Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
- Reputacional
- Técnico
- Regulatorio
- Control interno

Durante el año 2017 se recurrió a tres organismos certificadores con la finalidad de realizar auditorías a los proveedores y verificar el cumplimiento de los criterios de homologación del Banco.

Homologación de proveedores	2015	2016	2017
Total de proveedores que entraron en el proceso de homologación	627	658	849
Número de proveedores homologados	493	340	579*
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación en 2017	45%	44%	67%**
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación en 2017	35	108	213
Número de proveedores que quedaron sin estado en el proceso de homologación 2017	N/A	N/A	57
Número de proveedores homologados pero con un plan de remediación en el proceso de homologación 2017	N/A	N/A	19
Total de proveedores activos a nivel Grupo BBVA Bancomer			6,136**

\*Incluye el número de proveedores homologados pero con un plan de remediación.  
\*\*Cifras a noviembre de 2017.



«Aumento de 29% en el número de proveedores que entraron al proceso de homologación en relación con el año 2016.

«Del total de proveedores que entraron en el proceso de homologación durante 2017, el 68% logró su homologación.

- Portal para proveedores <https://suppliers.bbva.com/compras-responsables/>
- Código de Conducta <https://storage.googleapis.com/bbva-suppliers.appspot.com/Codigo-de-conducta.pdf>
- Código Ético de Proveedores <https://storage.googleapis.com/bbva-suppliers.appspot.com/Codigo-etico-de-proveedores.pdf>
- Política de Compras Responsable <https://storage.googleapis.com/bbva-suppliers.appspot.com/Politica-compras-responsable.pdf>
- Principios IPA Relación con Proveedores <https://storage.googleapis.com/bbva-suppliers.appspot.com/Principios-IPA-relacion-con-proveedores.pdf>

#### Encuesta de calidad de proveedores

Con el fin de medir el grado de satisfacción de sus proveedores, a nivel Grupo BBVA se realiza una encuesta con periodicidad bianual. En diciembre de 2017 se llevó a cabo dicha encuesta, cuyos resultados se tendrán para 2018.

Se estableció a nivel local un canal de comunicación para proveedores (noconformidadesproveedoresmexico.mx@bbva.com).

— Incremento de 70% en el número de proveedores homologados con respecto al resultado 2016.

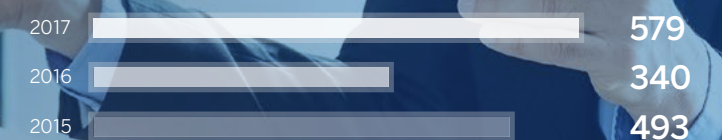
#### Homologación de proveedores



##### Total de proveedores que entraron en el proceso de homologación



##### Número de proveedores homologados



##### Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación en 2017



# Anexos



# Anexos

## Premios y reconocimientos

### La recompensa a la generación de valor

Año con año BBVA Bancomer se posiciona como un banco líder en México gracias a que sus esfuerzos e iniciativas innovadoras son reconocidos por distintas organizaciones, otorgándole al Banco un gran número de premios y reconocimientos.

Este 2017 destacó la Torre BBVA Bancomer como una estructura innovadora y un edificio líder por su diseño y tecnología de punta. Posicionándose como modelo arquitectónico a seguir y parte del paisaje de la Ciudad de México.

Premio y/o reconocimiento	Organización que entregó premio o reconocimiento
Líder en redes sociales	Brandwatch: El sector financiero en México y las redes sociales
Mejor banco de México	The Banker: Edición de los 'World Finance Digital Banking Awards 2017'
Mejor banco en México	Euromoney: En la edición 2017 de los Awards for Excellence
Mejor banco tradicional	Consultora 11:FS "22:FS Pulse Best of 2017 Awards"
3 <sup>er</sup> lugar en la lista de "Los Mejores Lugares para Trabajar en México 2017"	Great Place to Work Institute
XVII año consecutivo del Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) para BBVA Bancomer y IX año consecutivo para Seguros Bancomer	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE)
"Distintivo Empresa Familiarmente Responsable" Torre y Parques BBVA Bancomer	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
Premio Effie de Plata para el área de Nómina por la campaña "Dale más poder a tu quincena" (2016)	Effie Awards México
Mejores Prácticas de RSC rubro Alianzas intersectoriales por el programa Mejora Urbana Bancomer	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)



### Premio y/o reconocimiento

Premio y/o reconocimiento	Organización que entregó premio o reconocimiento
Parques Bancomer: Premio Nacional IMEI al Edificio Inteligente y Sustentable (2016)	Asociación Mexicana del Edificio Inteligente y Sustentable A.C. (IMEI)
Parques Bancomer: Mejor Edificio Corporativo	Concurso Firenze de la revista Entremuros, del Grupo Reforma
Torre BBVA Bancomer: Obra del año 2017 en la categoría de edificación	Revista Obras, publicación del Grupo Editorial Expansión
Torre BBVA Bancomer: Premio Noldi Schreck 2017 por Arquitectura Corporativa	Glocal Design Magazine
Torre BBVA Bancomer y despacho Legorreta: Reconocimiento Corazón Chilango	Proyecto Perdura y Encuentro Nacional de Arquitectura, Diseño de Interiores e Industrial (Enadii)
Torre BBVA Bancomer: Medalla de oro en categoría de oficinas corporativas-arquitectura	La medalla fue otorgada por el Consejo Iberoamericano de Diseñadores de Interiores (CIDI), en la IX Bienal Iberoamericana CIDI de interiorismo 2017-2018
Torre BBVA Bancomer: Premio Internacional a la Estructura por su sistema antisísmico (2016)	"Structural Awards 2016"
Torre BBVA Bancomer: Medalla de Bronce por su diseño interior	"American Architecture Prize"

Por otro lado, la Torre BBVA Bancomer es una de las 62 obras arquitectónicas de más de 29 países del mundo que han sido seleccionadas para competir por el Premio Internacional RIBA 2018, siglas del Royal Institute of British Architects, fundado en 1834 en Londres, Inglaterra.

Para saber más de los premios y reconocimientos visite la siguiente página: <https://www.bbva.com/es/reconocimientos/>

## Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



BBVA Bancomer se encuentra adherido desde 2004 al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas para fomentar la responsabilidad social en las empresas de todo el mundo. Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), adoptados en la Asamblea General de la ONU en 2015, trazan el camino para que gobiernos, empresas y sociedad trabajen en conjunto para alcanzar los 17 objetivos para el año 2030.

### Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones

102-12 y 102-13

BBVA Bancomer continúa apoyando las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).\*
- Principios de Ecuador.\*
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas.

El Banco forma parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos de México (ABM)
- Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios (ADI)
- Asociación Mexicana de AFORES (AMAFORE)
- Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI)
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Bolsa Mexicana de Valores (BMV)
- Cámara Nacional de la Industria de la Vivienda (CANADEVI)

\*Estas iniciativas se apoyan a nivel Grupo BBVA.

## Índice de Contenidos GRI

102-55



GRI Standard	Contenido	Descripción	Sección/Respuesta directa	Omisiones
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1	Nombre de la organización	Grupo Financiero BBVA Bancomer	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Perfil del Grupo y Unidades de Negocio	
	102-3	Ubicación de la sede	BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer Torre BBVA Bancomer: Paseo de la Reforma # 510, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Perfil del Grupo y Presencia	
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Perfil del Grupo	
	102-6	Mercados servidos	Perfil del Grupo	
	102-7	Tamaño de la organización	Perfil del Grupo y Presencia	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Plantilla	
	102-9	Cadena de suministro	Proveedores	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Principios de Ecuador	
	102-12	Iniciativas externas	Compromisos internacionales suscritos	
	102-13	Afiliación a asociaciones	Compromisos internacionales suscritos	
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente del Consejo de Administración Carta del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del Presidente del Consejo de Administración Carta del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Sección/Respuesta directa	Omisiones
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Perfil del Grupo y Programa de Integridad	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Programa de Integridad	
	102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo y Estructura Directiva	
	102-19	Delegación de autoridad	Gobierno Corporativo	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno Corporativo	
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente del Consejo de Administración es también el Director General de Comunicación y Relaciones Institucionales. El Vicepresidente del Consejo de Administración es también el Director General de Grupo Financiero BBVA Bancomer.	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	En el capítulo V, artículo vigésimo quinto de los estatutos sociales de BBVA Bancomer se establece el proceso de nombramiento de los consejeros.	
	102-25	Conflictos de intereses	En el artículo cuarenta y cinco de los estatutos sociales de BBVA Bancomer se presentan en detalle las distintas situaciones en las que podrían darse la existencia de conflictos de interés entre el consejero, sus familiares y las entidades con las que está relacionado, así como entre las entidades financieras integrantes del Grupo. Ahí se establecen los procedimientos a seguir en estos supuestos para evitar que se produzca una conducta contraria a los intereses de la institución.	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Sección/Respuesta directa	Omisiones
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gobierno Corporativo	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	En el capítulo V, artículo vigésimo sexto de los estatutos sociales de BBVA Bancomer se establecen los requisitos para ser consejero.	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gobierno Corporativo	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección de Relación con Inversionistas y de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) son las encargadas de la elaboración y validación del Informe Anual.	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	El Consejo de Administración de la Sociedad, podrá establecer los mecanismos a seguir por parte de los directivos relevantes, para mantener informada a la Sociedad de la situación financiera, administrativa, operacional y jurídica de cada una de las entidades financieras y demás personas morales controladas por la Sociedad.	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	En el sitio Web de Relación con Inversionistas se publican los resúmenes de las resoluciones tomadas en las Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas del Grupo Financiero BBVA Bancomer.	
	102-35	Políticas de remuneración	Gobierno Corporativo	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno Corporativo	
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	No se involucra a los grupos de interés en este proceso.	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Sección/Respuesta directa	Omisiones
	102-38	Ratio de compensación total anual	Problemas de confidencialidad. Por razones de seguridad, esta información es considerada confidencial.	
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Problemas de confidencialidad. Por razones de seguridad, esta información es considerada confidencial.	
	102-40	Lista de grupos de interés	Grupos de interés y análisis de materialidad	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Plantilla	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Grupos de interés y análisis de materialidad	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés y análisis de materialidad	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Grupos de interés y análisis de materialidad	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Perfil del Grupo	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Acerca de este informe	
	102-47	Lista de temas materiales	Grupos de interés y análisis de materialidad	
	102-48	Reexpresión de la información	Debido a un cambio establecido por la CONDUSEF en la metodología de reporte de las reclamaciones gestionadas por la UNE se modificaron las cifras del 2016.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe	
	102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe	
	102-51	Fecha del último informe	El Informe Anual anterior se publicó en 2017.	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	El ciclo de elaboración de informes es anual	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Irma B. Acosta Pedregal Directora de Responsabilidad y Reputación Corporativas Correo electrónico: ib.acosta@bbva.com	



GRI Standard	Contenido	Descripción	Sección/Respuesta directa	Omisiones
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Acerca de este informe	
	102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GRI	
	102-56	Verificación externa	Informe de Revisión Independiente	
<b>Asuntos Materiales</b>				
<i>Prácticas de comunicación y comercialización, y transparencia</i>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Calidad y servicio al cliente y TCR	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Calidad y servicio al cliente y TCR	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Calidad y servicio al cliente y TCR	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Calidad y servicio al cliente y TCR	
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Calidad y servicio al cliente y TCR	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Calidad y servicio al cliente y TCR	
<i>Inclusión financiera</i>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Inclusión Financiera	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Inclusión Financiera	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Inclusión Financiera	
G4-Sector de Servicios Financieros	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas	Inclusión Financiera	
<i>Empleo</i>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Equipo	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Equipo	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Equipo	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Sección/Respuesta directa	Omisiones
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Plantilla	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Prestaciones y beneficios a colaboradores Salud y seguridad laboral	
	401-3	Permiso parental	Plantilla Programa de Maternidad - Paternidad	
<i>Formación y desarrollo de talento</i>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Formación y desarrollo de talento	
	103-2	Permiso parental	Plantilla	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Formación y desarrollo de talento	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Formación y desarrollo de talento	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación y desarrollo de talento	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	En 2017, 34,236 colaboradores recibieron una evaluación de desempeño lo que representa cerca del 91% con respecto al total de la plantilla al cierre de 2017.	
<i>Seguridad, privacidad y protección del cliente</i>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Seguridad, privacidad y protección al cliente	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Seguridad, privacidad y protección al cliente	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Seguridad, privacidad y protección al cliente	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Seguridad, privacidad y protección al cliente y Unidad Especializada de Atención a Clientes	
<i>PLD / financiación de actividades terroristas</i>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Programa de Integridad y Prevención de lavado de dinero / financiación de actividades terroristas	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Sección/Respuesta directa	Omisiones
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Programa de Integridad y Prevención de lavado de dinero / financiación de actividades terroristas	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Programa de Integridad y Prevención de lavado de dinero / financiación de actividades terroristas	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Programa de Integridad y Prevención de lavado de dinero / financiación de actividades terroristas	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Programa de Integridad y Prevención de lavado de dinero / financiación de actividades terroristas	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Programa de Integridad y Prevención de lavado de dinero / financiación de actividades terroristas	
<b>Materiales</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Huella ambiental	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Huella ambiental	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Huella ambiental	
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Papel y residuos	
	301-2	Insumos reciclados utilizados		Información no disponible. Esta información excede el alcance de la medición.
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		No procede. Las operaciones de BBVA Bancomer no involucran la recuperación de productos y materiales de envasado.
<b>Energía</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Huella ambiental	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Huella ambiental	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Huella ambiental	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Sección/Respuesta directa	Omisiones
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Energía y cambio climático	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Energía y cambio climático	
	302-3	Intensidad energética	Energía y cambio climático	
	302-4	Reducción del consumo energético	Iniciativas de eficiencia energética	
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Iniciativas de eficiencia energética	
<b>Huella ambiental</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Huella ambiental	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Huella ambiental	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Huella ambiental	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Huella ambiental	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Huella ambiental	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Huella ambiental	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Huella ambiental	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Huella ambiental	
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede: Las operaciones realizadas por BBVA Bancomer no generan emisiones SAO significativas.
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		No procede: Las operaciones realizadas por BBVA Bancomer no generan emisiones NOX y SOX significativas.

# Informe de Revisión Independiente

102-56



**KPMG Cárdenas Dosal, S.C.**  
Manuel Ávila Camacho 176 P1,  
Reforma Social, Miguel Hidalgo,  
C.P. 11650, Ciudad de México.  
Teléfono: +01 (55) 5746 8300  
kpmg.com.mx

## Carta de Verificación

A los lectores de esta Carta:

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el “Informe Anual 2017” de Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB), en adelante “BBVA BANCOMER”, por el ejercicio comprendido del 1º de enero al 31 de Diciembre de 2017 (en adelante “el Informe”). En cuanto a la información financiera incluida en dicho Informe, nuestra labor se ha limitado a validar que proviene del Informe anual de BBVA BANCOMER, el cual ha sido auditado por terceros independientes.

BBVA BANCOMER, a través de su “Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC)” (en adelante La Dirección), es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los Estándares GRI de la *Global Reporting Initiative* (GRI). BBVA BANCOMER también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de sus objetivos en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sustentable y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, con base en el trabajo desarrollado, emitir una Carta de Verificación referida exclusivamente a la información correspondiente a nuestro alcance y por el Informe relativo al ejercicio comprendido del 1º de enero al 31 de Diciembre de 2017.

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC) y, de acuerdo con la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS (2008). Estas normas y nuestra metodología de verificación exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluidas las de independencia establecidas en el Código Ético del *International Ethics Standards Board for Accountants*.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada, es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que proporciona. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un Informe de auditoría.

La información revisada se circunscribe a los contenidos identificados como verificados en la sección denominada “Índice de contenidos GRI” del Informe, los cuales se señalan a continuación.

102-1	102-12	102-22	102-32	102-46	102-56	305-2 <sup>1</sup>	417-1
102-2	102-13	102-23	102-33	102-47	205-1	305-3 <sup>1</sup>	418-1
102-3	102-14	102-24	102-35	102-48	205-2	305-4 <sup>1</sup>	FS14
102-4	102-15	102-25	102-36	102-49	301-1	305-5 <sup>1</sup>	
102-5	102-16	102-26	102-37	102-50	302-1	401-1	
102-6	102-17	102-27	102-40	102-51	302-2	401-2	
102-7	102-18	102-28	102-42	102-52	302-3	401-3	
102-8	102-19	102-29	102-43	102-53	302-4	404-1	
102-9	102-20	102-30	102-44	102-54	302-5	404-2	
102-11	102-21	102-31	102-45	102-55	305-1 <sup>1</sup>	404-3	

101-1	Enfoque de gestión en marketing y etiquetado Enfoque de gestión en sector servicios financieros Enfoque de gestión en empleo
101-2	Enfoque de gestión en formación y enseñanza Enfoque de gestión en privacidad del cliente Enfoque de gestión en anticorrupción
103-3	Enfoque de gestión en materiales Enfoque de gestión en energía Enfoque de gestión en emisiones

Hemos aplicado los siguientes procedimientos dirigidos a recopilar evidencias para el desarrollo de nuestro trabajo.

- Verificar la consistencia de la información proveniente de los sistemas y/o la documentación interna.
- Analizar asuntos materiales en sustentabilidad, a través de mecanismos tanto internos como externos, para identificar temas relevantes durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- Identificar mecanismos de comunicación y participación, por parte de BBVA BANCOMER, con sus distintos grupos de interés.
- Entrevistar al personal pertinente sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sustentabilidad.
- Entrevistar al personal pertinente responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Analizar los procesos de recopilación y de control interno relacionados a los datos cuantitativos reflejados en el Informe.
- Revisar la aplicación de lo requerido de conformidad con los Estándares GRI de la *Global Reporting Initiative* (GRI).
- Revisar por muestreo de la información y contenidos en alcance e incluidos en el Informe. Dicha revisión se realizó a nivel Corporativo, con selección y revisión documental de información gestionada por BBVA BANCOMER.

Con base en los procedimientos realizados y previamente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recopilados en el “Informe Anual 2017” de Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB), del ejercicio comprendido del 1º de enero al 31 de Diciembre de 2017, no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones u omisiones significativas. Tampoco se ha puesto en manifiesto que el Informe no haya sido preparado, en los aspectos significativos, de conformidad con los Estándares GRI de la *Global Reporting Initiative* (GRI).

Como resultado de nuestro trabajo y por medio de un reporte interno, hemos revelado diversos hallazgos, observaciones y sugerencias a BBVA BANCOMER.

Sin perjuicio de las conclusiones del presente documento, compartimos un resumen de las observaciones y sugerencias más significativas:

- Efectuar revisión de los procesos de recopilación y consolidación de información, buscando mejorar consistencia y control de los mismos.
- Mejorar proceso de consolidación a través de actividades de control complementario, que en caso de desviación, aseguren alertas y acciones de aclaración previas a la definición de información final.
- Incrementar nivel de control en emisión de datos finales y para usuarios/grupos distintos, a través de procesos de conciliación de información entre las diversas fuentes y sus registros.
- Mejorar esquema de definición y generación de información para responder a indicadores clave de desempeño en sustentabilidad.
- Fortalecer esquema de definición de objetivos y responsables con relación a la comunicación del desempeño ambiental y social de mediano y largo plazo.
- Fortalecer los mecanismos de identificación, recopilación y revelación de información que dé respuesta a los requerimientos de los contenidos GRI.

KPMG Cárdenas Dosal, S.C.



Jesús González Arellano.  
Ciudad de México, México, 8 de marzo  
de 2018.



Aguascalientes, Agu.	Guadalupe, Jal.	Puebla, Pue.
Cancún, Q. Roo.	Hermosillo, Son.	Querétaro, Qro.
Ciudad de México.	León, Gto.	Roynosa, Tamps.
Ciudad Juárez, Chih.	Mérida, Yuc.	Saltillo, Coah.
Culiacán, Sin.	Mexicali, B.C.	San Luis Potosí, S.L.P.
Chihuahua, Chih.	Monterrey, N.L.	Tijuana, B.C.

<sup>1</sup> Verificado por KPMG España

“D.R.” © KPMG Cárdenas Dosal, S.C., la firma mexicana miembro de la red de firmas miembro de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), una entidad suiza. Impreso en México. Todos los derechos reservados.

**BBVA** Bancomer