

**BBVA**

Creando Oportunidades

# Informe Anual 2021



# Contenido

## 01

<b>Presentación Informe Anual 2021</b>	<b>03</b>
Informe del Presidente del Consejo de Administración	04
Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General	08
Logros 2021	12

## 02

<b>Perfil del Grupo</b>	<b>14</b>
Perfil	15
Presencia	16
Historia	18
Liderazgo	20

## 03

<b>Estrategia</b>	<b>24</b>
Modelo de negocio	25
Estrategia	28
Estrategia de sostenibilidad	30
Impacto económico	33
Grupos de interés y materialidad	41

## 04

<b>Gobernanza</b>	<b>45</b>
Gobierno Corporativo	46
Administración de riesgos	53
Gestión de riesgos no financieros	59
Cumplimiento normativo	60
Programa de Integridad	64
Prevención de Lavado de Dinero y Financiación de Actividades Terroristas	67

## 05

<b>69 Cadena de valor responsable</b>
70 Experiencia única
88 Compromiso responsable con el colaborador
113 Plan Global de Ecoeficiencia
121 Proveedores y compras responsables

## 06

<b>124 Finanzas sostenibles</b>
125 Gestión
126 Compromiso 2025
137 Inclusión financiera y emprendimiento

## 07

<b>142 Contribución a la comunidad</b>
143 Educación financiera
148 Fundación BBVA México

## 08

<b>154 Acerca del informe</b>
155 Estándares utilizados
156 Revisión independiente

## 09

<b>164 Anexos</b>
165 Principios de Banca Responsable
176 Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones
178 Temas materiales
182 Índice SASB
192 Índice de contenidos GRI
204 Apartado Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
243 Estados financieros consolidados

## 01

# Presentación

El presente informe es el decimoquinto Informe Anual Integrado de Grupo Financiero BBVA México. Los resultados presentados corresponden al esfuerzo y trabajo de todos los colaboradores y al desempeño de GFBB a lo largo del año. La información mostrada a continuación representa los temas de mayor relevancia para Grupo Financiero BBVA México y sus grupos de interés. Las áreas encargadas de la elaboración del Informe Anual son la Dirección de Relación con Inversionistas y la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas.

# Informe del Presidente del Consejo de Administración

GRI 102-14, 102-15

En 2021 continuamos desarrollando la estrategia de sostenibilidad a través de una nueva Área Global de Sostenibilidad para continuar con nuestro Compromiso 2025 alineado a la Política de Sostenibilidad y así fortalecer nuestras actividades para a cumplir con el escenario de calentamiento global de no más de 2°C.



Se creó un **Área Global de Sostenibilidad** que garantiza la permeabilidad de la sostenibilidad en el máximo nivel ejecutivo de la organización.

La creación de soluciones innovadoras para financiar las inversiones de nuestros clientes capaces de generar impactos medioambientales y sociales positivos continúa siendo un eje fundamental del modelo de negocio para trabajar conjuntamente en la sostenibilidad.

La sostenibilidad es una prioridad estratégica para BBVA, por lo que, hasta el 2025 se duplicará la cifra de 100,000 millones de euros en financiación sostenible. En 2021 Grupo Financiero BBVA México incrementó el **financiamiento sostenible** en un 373% en relación con el año 2020, impulsando la emisión de 5 bonos verdes y 2 bonos sociales emitidos por la Asociación Internacional de Mercados de Capitales y bajo el Marco para la emisión de bonos vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de BBVA.

De igual forma, reforzando el compromiso de Grupo Financiero BBVA México con los Principios de Inversión Responsable, contamos con un fondo de inversión BBVA ESG el cual tiene activos por \$549 millones de pesos.





En noviembre de 2021, BBVA anunció los objetivos para la descarbonización de su cartera crediticia en 2030 para industrias intensivas en emisiones de CO<sub>2</sub>. Se trata de unos objetivos intermedios con la vista puesta en ser neutros en emisiones de carbono en 2050, este es un compromiso a nivel global siendo México un actor fundamental.

También fuimos neutros en emisiones directas de carbono, al compensar la huella ambiental con proyectos mitigadores de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), que además generan un impacto positivo en las comunidades locales donde se desarrollan. Estas acciones, entre otras, consolidan en 2021 a BBVA México como uno de los bancos en México líderes en la región en el ámbito de sostenibilidad.



Grupo Financiero BBVA México coloca el **primer bono social de BID Invest** que fomenta la igualdad de género, el monto de la emisión fue de 2,500 millones de pesos.

Con esta operación, hemos dado impulso a la equidad de género entre los puestos de más alta jerarquía de GFBB, fomentando una mayor participación de la mujer. Los recursos obtenidos de esta emisión serán utilizados en financiar proyectos bajo el marco de deuda sostenible de BID Invest y que están enfocados en promover a las mujeres.

Asumimos día a día un **compromiso responsable** para nuestros 40,383 colaboradores en todos los sentidos. Durante 2021 hemos seguido posicionándonos como una de las empresas más atractivas para trabajar, obteniendo distintos reconocimientos.

El programa *Wellness* e iniciativa "Trabaja mejor, disfruta la Vida" contribuyen a fortalecer los esfuerzos de Grupo Financiero BBVA México en asegurar la salud, seguridad y bienestar de nuestros colaboradores.



Grupo Financiero BBVA México obtuvo el tercer lugar en el ranking "**The Most Attractive Employers in Mexico 2021**", de Universum y el 1<sup>er</sup> lugar en la encuesta *Employers for Youth*.

El **compromiso con la comunidad** de Grupo Financiero BBVA México sigue fortaleciéndose e impactando a una mayor cantidad de mexicanos año con año de la mano de los programas de Educación Financiera e iniciativas de Fundación BBVA. En 2021, continuamos promocionando, difundiendo y comunicando sobre la Educación Financiera a familias mexicanas. A través de nuestros talleres a distancia y en modalidad en línea se beneficiaron más de 42 mil personas.



## Los talleres de educación financiera **impactaron positivamente a más de 42 mil personas.**

Nuestra Fundación BBVA México sigue creciendo como un actor importante en la educación para jóvenes en México. En 2021 se beneficiaron a 44,498 estudiantes bajo el programa de BBVA para Chavos que Inspiran, adaptándose a las realidades actuales, creando los programas de Becas para Educación en Línea y Chavos con discapacidad.



## El número de beneficiarios directos aumentó un **9.4%** respecto a 2020, sumando un total de **44,498 estudiantes bajo el programa de BBVA para Chavos que Inspiran.**

Continuamos esforzándonos en ser reconocidos como la empresa que ofrece los mejores productos financieros en el país a través de una **cadena de valor responsable** y ofreciéndoles a todos nuestros clientes una experiencia única. En el tema de Innovación y transformación digital, las nuevas tecnologías, como el móvil y el *big data*, nos han permitido brindarles una propuesta de valor personalizada.



Durante 2021 nos enorgullece haber obtenido los siguientes reconocimientos en experiencia al cliente:

- Banco del año en México 2021 por *The Banker*
- Banco del año en México 2021 por *Latin Finance*
- Mejor proveedor de financiamiento al comercio exterior y cadena de suministro en México en 2021 por *Global Finance*
- Global SME Finance Forum 2021, Mención de honor en el Global SME Finance Forum / PyMES
- Calificación de Excelente al área de Fiduciario por *S&P Global Ratings*
- IT Masters MAG, BBVA México, una de las 25 más innovadoras de Masters de Tecnología de Información
- Reconocido con el premio Gallup wal "Lugar de trabajo excepcional"
- Universum, Uno de los 3 empleadores más atractivos
- Primer lugar en el sector financiero en la encuesta "*Employers for Youth*"
- 3<sup>er</sup> lugar en el Ranking de las Empresas más Responsables de México, "Merco, Responsabilidad ESG"
- Distintivo Empresa Socialmente Responsable CEMEFI por 21 años consecutivos
- Mundo Ejecutivo, BBVA México una de las 50 empresa más sustentables
- Distintivo como Empresa Saludablemente Responsable, Workplace Wellness Council México
- BBVA México, Pensiones y Seguros, 1<sup>er</sup> lugar en el Ranking de Integridad Corporativa IC 500 Expansión

Desde 2004 somos signatarios de "Pacto Mundial" iniciativa de las Naciones Unidas, que promueve la implementación de diez principios de acción en las áreas de derechos humanos, laboral, medio ambiente y anticorrupción, por lo que este informe representa nuestra Comunicación sobre el Progreso (CoP).

El camino de Grupo Financiero BBVA México ha sido de grandes logros, los invito a leer nuestro informe **Transitando a un futuro sostenible** y a sumarse como agentes de cambio para que juntos inspiremos un mejor país sostenible.

Atentamente,

**Jaime Serra Puche**

Presidente del Consejo de  
Administración de BBVA México

# Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

GRI 102-14, 102-15

## Evolución del Negocio, Ejercicio 2021

El año 2021 ha sido retador ante los efectos de la pandemia y la evolución de sus variantes, así como frente a una desigual recuperación de las actividades económicas en el país y a factores externos derivados de la reconfiguración de industrias y cuellos de botella que han generado un fuerte impacto sobre la inflación.

A pesar de ello, en Grupo Financiero BBVA México hemos sabido aprovechar las oportunidades en el mercado manteniendo la cercanía con nuestros clientes, ser proactivos y consolidar nuestra cultura de servicio, de seguir innovando. La resiliencia demostrada ante este entorno, pone de manifiesto nuestra capacidad de adaptarnos a entornos complejos, priorizando siempre la salud de nuestros clientes y colaboradores.

Ante este entorno, la robusta oferta digital, que nos ha permitido diferenciarnos, ha sido fruto de la constante inversión, innovación y la transformación realizada desde el 2010. Lo anterior, se refleja en el número de transacciones financieras, que superó los 2,300 millones de transacciones al cierre de 2021, siendo el 54% de las mismas realizadas a través de nuestra aplicación móvil o de la página web, frente al 44% del año anterior. De la misma manera, hemos logrado incrementar nuestra base de clientes digitales en un 29% anual, para cerrar el año 2021 con un total de 15.6 millones.

Esto implica que cerca del 62% de nuestra base total de clientes es usuario de algunos de nuestros canales digitales. Y en la misma línea, el 70% del total de las ventas del banco se ha realizado a través de alguno de nuestros canales digitales.



**+2,300 millones de transacciones financieras al cierre de 2021; 54% de ellas fueron realizadas a través de medios digitales.**



Continuamos fortaleciendo nuestra oferta digital al integrar nuevas funcionalidades en nuestra ya robusta “App BBVA Mx” con la incorporación un módulo dedicado a ayudar a nuestros clientes a cuidar su salud financiera, facilitándoles una comparativa entre sus ingresos y gastos, pagos, transacciones, información histórica y consejos de cómo mejorar su salud financiera. De enero a diciembre de 2021, los clientes móviles que utilizan nuestra App se incrementaron en más de 3.5 millones. También impulsamos la “App BBVA Empresas” dirigida a personas morales desde PyMEs hasta grandes empresas, la cual permite a los clientes gestionar y administrar su negocio desde su celular. Desde su lanzamiento en junio de 2020, se han sumado más de 326 mil clientes a esta aplicación.

En materia de sostenibilidad, en BBVA se promueve un nuevo modelo de Banca Sostenible. Por ello, hemos participado de forma activa en numerosas iniciativas y siempre en estrecha colaboración con todos los grupos de interés tales como la propia industria, los reguladores, los supervisores, los inversores y las organizaciones de la sociedad civil para seguir avanzando e impulsado la transición del mundo hacia el desarrollo sostenible. Con ello, se busca identificar las oportunidades y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas. Si bien la oportunidad aún es grande, en Grupo Financiero BBVA México hemos desarrollado productos de crédito que otorgan beneficios a nuestros clientes y que giran en torno a la sostenibilidad, tales como:

- i) Productos de crédito a particulares, financiamiento para adquisición de autos híbridos y eléctricos, financiamiento de paneles solares e hipotecas verdes, entre otros. Cerrando el año con una cartera de 3,451 mdp.
- ii) Productos a Empresas: financiamiento verde para empresas, cartas de crédito, arrendamiento y bonos verdes, entre otros. Este portafolio superó los 45,000 mdp al cierre del año.
- iii) Intermediario colocador en Bonos sustentables por 21,473 mdp.

Grupo Financiero BBVA México, es una institución comprometida con el país y el desarrollo económico. En este sentido, hemos impulsado el dinamismo a través del otorgamiento de crédito cerrando el año con un saldo de cartera de crédito vigente de 1,291,449 millones de pesos, lo que representa un incremento del 6.6% contra el cierre del 2020.



De esta manera, logramos consolidar nuestra posición de liderazgo en cartera vigente con un incremento en la participación de mercado de 25 puntos base (pb) para cerrar diciembre 2021 en 23.7% de acuerdo a las cifras de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).



**1,291,449 millones de pesos, saldo de cartera de crédito vigente; +6.6% vs 2020.**

La cartera comercial creció 5.0% en términos anuales como reflejo de la buena evolución de los créditos corporativos y el segmento empresarial. Es importante también destacar la evolución de las PyMEs, que han mostrado un gran dinamismo por las recientes estrategias implementadas en seguir mejorando el servicio y la atención al segmento. Permítanme comentar la Banca de Barrio, un nuevo modelo que permite atender a los pequeños negocios dentro de un perímetro delimitado alrededor de la sucursal para atraer a un mayor número de clientes y generar relaciones más cercanas, mejorando la experiencia en el servicio a través de la amplia gama de productos especializados para este segmento. Por su parte, dentro de la cartera empresarial también se registra una positiva evolución en los préstamos al gobierno, derivado de nuestra estrategia de participar activamente con los Estados y el Gobierno Federal.

Los créditos a los individuos, mostraron un incremento del 8.6% anual como reflejo del impulso a nuestra estrategia digital y la gradual recuperación económica durante el último trimestre del año. En el detalle, destacan los préstamos de consumo y tarjeta de crédito que, en conjunto, registran un incremento del 7.6% en términos anuales. Por su parte, el financiamiento a la vivienda continúa mostrando un sólido dinamismo con un saldo 9.7% superior al de 2020, lo que nos permite seguir colocando 1 de cada 4 hipotecas en la banca privada.

La base de clientes, a través de nuestra gran oferta física y digital, creció en 2.7 millones de nuevos clientes, cerrando el año por encima de los 25 millones de clientes, reflejo de la decidida estrategia de inclusión financiera.



**+25 millones de clientes al cierre del año.**

En cuanto a la calidad de activos, la evolución del índice de cartera vencida (ICV) muestra una tendencia positiva al registrar una mejora anual de 127 pb, ubicándose en 1.7% al cierre del año. Lo anterior como resultado de nuestros modelos de riesgo internos. Por su parte, el índice de cobertura de cartera vencida se ubicó en 153.9% al cierre del 2021.



**65,502 millones de pesos, monto de utilidad neta; +52.8% vs 2020.**



Por el lado de los depósitos, el constante fomento al ahorro se refleja en el incremento de la captación bancaria (depósitos a la vista + plazo) de 10.6% en términos anuales. Siendo los depósitos a la vista los más dinámicos con un crecimiento anual de 14.6%. Lo anterior ha permitido que en Grupo Financiero BBVA México también consolidemos nuestra posición de liderazgo en captación bancaria al registrar una participación de mercado de 23.6%, un incremento anual de 102 pb, de acuerdo a las cifras públicas de la CNBV al cierre de diciembre de 2021.

En resultados, registramos una utilidad neta por 65,502 millones de pesos, equivalente a un incremento del 52.8% con respecto a 2020. Lo anterior es principalmente explicado por una mejora en el margen financiero a causa del crecimiento de la cartera, el incremento en las tasas de interés y la liberación de reservas creadas en el 2020.

En Grupo Financiero BBVA México, a pesar del complejo entorno, mantenemos robustos niveles de solvencia y liquidez. El índice de capitalización cerró el año en 19.2%. La recurrencia de los ingresos se reflejó en la constante generación de capital orgánico, lo que permitió a Grupo Financiero BBVA México incrementar el índice de capital total en 164 pb respecto al 17.5% registrado en diciembre de 2020. Los niveles de liquidez se mantienen holgados y fuertes para continuar creciendo nuestra cartera. El índice de liquidez, definido como Activos Líquidos / Pasivos Líquidos, se ubicó en 76.5%, mientras que índice de Cobertura de Liquidez (CCL) se situó en 240.14%.

En Grupo Financiero BBVA México continuamos enfocados en lo nuestro, supimos aprovechar las oportunidades y convertirlas en crecimiento siempre velando por la salud de nuestros clientes, colaboradores y la sociedad. Es tiempo de reconocer y agradecer a cada uno de los miembros de este gran equipo el trabajo y su compromiso a lo largo de este 2021, celebremos la oportunidad de seguir siendo mejores y estar presentes para continuar apoyando a nuestros clientes y al país en el papel que nos corresponde.



**Sigamos creando oportunidades.**

**Eduardo Osuna Osuna**

Vicepresidente del Consejo de Administración  
y Director General de BBVA México

# Logros 2021

2021 fue un año clave en el avance de Grupo Financiero BBVA México hacia un futuro sostenible, responsable e inclusivo. A través de una estrategia de sostenibilidad fortalecida, Grupo Financiero BBVA México implementó soluciones innovadoras a sus temas materiales, amplificando un impacto positivo a sus clientes, colaboradores y comunidad mediante las finanzas sostenibles.

## Estrategia y finanzas sostenibles



Grupo Financiero BBVA México incrementó el financiamiento sostenible en un **373%** en relación con el año anterior.

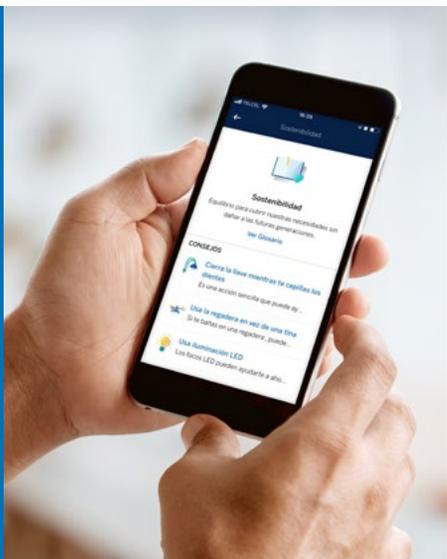
El fondo BBVAESG tuvo activos por **\$549 millones de pesos**, invertidos a través de ETFs con la etiqueta de ESG.

Se actualizó la **política de Responsabilidad Social Corporativa** y se creó una nueva **área de sostenibilidad global**.

En línea con el **Compromiso 2025**:

- Se colocó el **primer bono social de BID Invest** que fomenta la igualdad de género, con un monto emitido de \$2,500 millones de pesos
- GFBB participó como intermediario colocador en el 46% de las emisiones ESG ejecutadas en el mercado local; posicionándose como **el banco líder en financiamiento bursátil en este segmento**
- Se fijaron **objetivos intermedios para descarbonizar la cartera de inversión** en cuatro industrias intensivas en emisiones de CO<sub>2</sub>

## Innovación



Grupo Financiero BBVA México continuó innovando a través de la **implementación de una herramienta de inteligencia artificial** para fortalecer la actualización de sus temas materiales.

El nuevo **apartado de sostenibilidad en la App BBVA México** alcanzó más de **1 millón de usuarios únicos**.

Se desarrolló la **tarjeta Smart Key** en versión piloto, distribuida a 75 clientes, convirtiendo a México en el primer país en Latinoamérica en contar con esta herramienta.

Se entregaron más de **6,000,000 de tarjetas recicladas**, siendo Grupo Financiero BBVA México el banco que más tarjetas recicladas emite dentro de BBVA.

## Perspectiva del Cliente



Se creó la **Oficina de Protección de Datos** para fortalecer aún más las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales.

Se brindó solución a nuevas peticiones, logrando así un porcentaje de **95% de contacto con el cliente**.

Se realizaron **126.6 millones de transacciones**, entre las cuales 119.9 millones correspondieron al abono a TDD para la inclusión financiera y el emprendimiento.

## Fuerza laboral



En 2021 se llevó a cabo el primer **curso "Sostenibilidad Express"** para todos los colaboradores, con un total de **86,758 horas de formación** en el año.

Las **becas académicas** otorgadas para el desarrollo de los colaboradores **incrementaron 30%** con respecto a 2020.

Grupo Financiero BBVA México sumó esfuerzos para fomentar el bienestar integral de su plantilla laboral; **24,784 personas se beneficiaron de los talleres virtuales** de Productividad, Resiliencia, Equilibrio de Vida y Salud Mental, entre otros.

Se realizó un **diagnóstico de accesibilidad** y se iniciaron **pilotos para la incorporación de personas con discapacidad auditiva y motriz**.

## Comunidad resiliente



Fundación BBVA México invirtió en total más de **\$1,630 millones de pesos para la realización de sus proyectos sociales**.

Se impartieron **13,559 horas de mentoría** en el programa de **Becas BBVA para Chavos que Inspiran**, la cifra más alta desde la existencia del programa.

Se trabajó en materia de **educación financiera** a través de dos enfoques principales: mejorar la salud financiera de la comunidad y avanzar hacia la digitalización, **Go Cashless**.

# 02

## Perfil del Grupo

Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V., es una sociedad controladora autorizada para constituirse y operar como grupo financiero filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (en lo sucesivo "BBVA"), que ofrece una amplia gama de servicios financieros a través de la red de distribución más grande de México. Tiene presencia en toda la República Mexicana y se integra por diferentes entidades de las cuales provee una amplia variedad de productos y servicios financieros.

# Perfil

GRI 102-16

## 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.

### Propósito

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

## Valores

Los valores de GFBB se reflejan en el día a día de todos los colaboradores de Grupo Financiero BBVA México, influyendo en todas sus decisiones.



### El cliente es lo primero

- Somos empáticos
- Somos íntegros
- Solucionamos sus necesidades



### Pensamos en grande

- Somos ambiciosos
- Rompemos moldes
- Sorprendemos al cliente



### Somos un equipo

- Estoy comprometido
- Confío en el otro
- Soy BBVA

# Presencia

GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7

Grupo Financiero BBVA México 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.

 <p><b>13,400</b> Cajeros</p>	 <p><b>1,291,449</b> mdp Cartera vigente</p>	 <p><b>65,502</b> mdp Utilidad neta</p>
 <p><b>1,716</b> Sucursales</p>	 <p><b>15.6</b> millones Clientes digitales</p>	 <p><b>1,461,645</b> mdp Captación bancaria (vista + plazo total)</p>
 <p><b>658,368</b> TPVs</p>	 <p><b>15.1</b> millones Clientes móviles</p>	 <p><b>553,909</b> mdp Activos gestionados en fondos de inversión</p>
 <p><b>25.3</b> millones Clientes activos</p>	 <p><b>37,791</b> Corresponsales*</p>	



**#1** como el Banco recomendado por los clientes.

\*Incluye bancarios y cambiarios.



Estado	Sucursales	Cajeros
Aguascalientes	20	175
Baja California Norte	52	421
Baja California Sur	20	139
Campeche	14	112
Chiapas	35	267
Chihuahua	52	431
Ciudad De México	257	2,147
Coahuila	42	392
Colima	10	77
Durango	22	147
Estado de México	170	1,529
Guanajuato	77	524
Guerrero	31	209
Hidalgo	30	274
Jalisco	177	1,165
Michoacán	79	527
Morelos	27	189
Nayarit	21	143
Nuevo León	106	689
Oaxaca	27	213
Puebla	61	487
Querétaro	31	272
Quintana Roo	22	280
San Luis Potosí	29	195
Sinaloa	39	273
Sonora	49	402
Tabasco	33	245
Tamaulipas	42	388
Tlaxcala	8	85
Veracruz	74	637
Yucatán	35	223
Zacatecas	24	143

### Nacional:



**13,400**  
Cajeros



**1,716**  
Sucursales

Alcance: BBVA México.  
Cifras a diciembre de 2021.



# Historia

- 1945 ● Se fundó el Banco en la Ciudad de México con la denominación del Nuevo Mundo, S.A.
- 1957 ● El Nuevo Mundo, S.A. cambió su denominación a Financiera Bancomer, S.A.
- 1977 ● Financiera Bancomer, S.A. se fusionó con las sociedades que integraban el grupo financiero denominado "Sistema Bancos de Comercio" como fusionadas que se extinguieron y cambió su denominación a Bancomer, S.A.
- 1982 ● El gobierno mexicano nacionalizó la banca, incluyendo a Bancomer transformándose en Sociedad Nacional de Crédito.
- 1991 ● Privatización bancaria. Se forma el Grupo Financiero Bancomer (GFB) que adquiere el control de Bancomer, transformándose en una Institución de Banca Múltiple, integrante del Grupo Financiero.
- 1996 ● Se crea Seguros Bancomer, S.A. de C.V.
- 1997 ● Se crea Pensiones Bancomer, S.A. de C.V.

- 2000 BBVA capitalizó a Bancomer con 1,400 mdd y nace Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. (en lo sucesivo "GFBB") como resultado de la fusión del Grupo Financiero Bancomer, S.A. de C.V., fusionante que subsistió y Grupo Financiero BBV-PROBURSA, S.A. de C.V., fusionada que se extinguió.
- Bancomer, S.A. fusionó a Banca Promex, S.A., Institución de Banca Múltiple y se consolida como la mayor institución financiera de México.
- 2002 GFBB se convierte en sociedad controladora filial de BBVA.
- 2009 Se lleva a cabo la fusión de BBVA Bancomer como la fusionante y BBVA Servicios como la fusionada.
- 2013 Se vende Afore BBVA Bancomer a Afore XXI Banorte. GFBB consolidó su participación accionaria en Seguros BBVA Bancomer con una tenencia de 99.99%.
- 2016 Venta de las subsidiarias de Bancomer USA.
- 2018 Grupo Financiero BBVA México emite el primer bono verde de un banco privado en México.
- 2019 Unificación global de la marca en todas las geografías en las que opera BBVA. Con ello, en México a partir de esa fecha, la marca "BBVA Bancomer" se convierte en "BBVA".
- 2020 BBVA lanzó su Política de Sostenibilidad Global.
- 2021 Se creó el área global de Sostenibilidad de BBVA.
- BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, cambió su denominación por BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México .
- Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V., cambió su denominación por Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.

# Liderazgo y reconocimientos

## Liderazgo BBVA México Participación de mercado 2021

 <b>22.8%</b> Cajeros	 <b>23.7%</b> Cartera vigente	 <b>28.7%</b> Créditos a gobierno
 <b>14.7%</b> Sucursales	 <b>30.3%</b> Consumo + TDC	 <b>23.6%</b> Captación bancaria (vista + plazo total)
 <b>45.0%</b> TPVs	 <b>25.7%</b> Créditos hipotecarios	 <b>27.2%</b> Captación a la vista
 <b>22.2%</b> Activos totales	 <b>31.2%</b> Créditos de auto	 <b>21.2%</b> Fondos de inversión

Cifras en porcentajes, al menos que se indique lo contrario.

Fuentes: Comisión Nacional Bancaria y de Valores (en lo sucesivo "CNBV") y Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles en lo sucesivo ("AMIB").

Información CNBV: Banco con Sofom.

Fondos de Inversión: Activos administrados en sociedades de inversión sin duplicidades.

Información a diciembre de 2021.



Somos el #1.

## Premios y reconocimientos 2021



### Grupo Financiero BBVA México, líder dentro del ranking de las 500 Empresas contra la corrupción

En 2021, la revista Expansión reconoció a Grupo Financiero BBVA México con el primer lugar dentro del ranking de las 500 Empresas contra la corrupción debido al liderazgo demostrado a través del Código de Conducta, el Canal de Denuncia, la Política Anticorrupción, el Programa "Soy Íntegro" y su sistema de identificación de riesgos. GFBB obtuvo un puntaje de 100/100, honor compartido con otras empresas del gremio y otros sectores. Asimismo, BBVA Seguros México y BBVA Pensiones México fueron galardonadas como parte del mismo reconocimiento.



### Grupo Financiero BBVA México en el top 3 de la lista "Most Attractive Employers in Mexico" de Universum

Grupo Financiero BBVA México se posicionó en la tercera posición del ranking "The Most Attractive Employers in Mexico 2021" de Universum. Este resultado refleja un incremento de 3 lugares con respecto al año 2020 y demuestra que GFBB se ha convertido en un referente en cuanto a las empresas más atractivas para trabajar. Esta encuesta analiza la opinión de más de 50,000 estudiantes de 165 universidades y 136 áreas de estudio; como resultado en 2021, Grupo Financiero BBVA México fue reconocido por su estabilidad laboral, liderazgo en innovación de soluciones financieras, inclusión y responsabilidad social.



### Grupo Financiero BBVA México, 1er lugar del sector financiero en la encuesta "Employers for Youth" (EFY)

Este año, Grupo Financiero BBVA México obtuvo nuevamente la primera posición del sector financiero en la encuesta *Employers for Youth* (EFY). Este reconocimiento traduce la evaluación de jóvenes profesionales menores de 35 años en México que destacaron las oportunidades de desarrollo laboral, la innovación y la cultura de diversidad GFBB.



## Grupo Financiero BBVA México, reconocido con el premio Gallup al “Lugar de trabajo excepcional”

En 2021, Grupo Financiero BBVA México obtuvo el premio al “Lugar de trabajo excepcional” como resultado de la evaluación del compromiso de los colaboradores en la encuesta Gallup. GFBB obtuvo un resultado promedio general de 4.46 en esta encuesta que cubre, entre otros aspectos, la satisfacción, el desarrollo, el bienestar y la diversidad de la fuerza laboral; este resultado traduce el impacto de los esfuerzos continuos del Banco por fomentar la salud, crecimiento e inclusión de sus colaboradores. Así, Grupo Financiero BBVA México destaca por ser la geografía del Grupo con mayor nivel de compromiso con su plantilla laboral y se posiciona en el cuartil de las empresas más comprometidas del país.



## Grupo Financiero BBVA México como “Banco del año en México 2021” por “The Banker” y “LatinFinance”

Por un lado, la revista británica “The Banker” reconoció a Grupo Financiero BBVA México como el “Mejor Banco en 2021” debido a sus esfuerzos en materia de transformación digital e innovación. Este logro destaca el apoyo que Grupo Financiero BBVA México otorga a sus clientes con el fin de ayudarlos a alcanzar sus metas. Por otro lado, la revista internacional “LatinFinance” reconoció a GFBB como “el Banco de financiación sostenible del año” debido a su experiencia, creatividad y desempeño en finanzas sostenibles.



## Grupo Financiero BBVA México, 1<sup>er</sup> lugar en el Ranking de las Empresas más Responsables de México dentro del sector financiero y 3<sup>er</sup> lugar general “Merco, Responsabilidad ESG”

En 2021, Grupo Financiero BBVA México obtuvo el reconocimiento como la institución con el mayor compromiso ambiental, social y de gobierno corporativo dentro del ranking “Merco Responsabilidad ESG” (*Environmental, Social and Governance*) del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco).



## Grupo Financiero BBVA México fue reconocida como una de las 25 empresas más innovadoras por la revista “IT Masters MAG”

Desde el año 2000, la revista “IT Masters Mag” reconoce a las organizaciones más innovadoras que impulsan el uso de las tecnologías de información en su modelo de negocio y fomentan así la competitividad de la economía mexicana. En 2021, Grupo Financiero BBVA México fue reconocida dentro del top 5 de las empresas más innovadoras del sector privado.

Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México obtuvo los siguientes premios y reconocimientos en 2021:

- Distintivo “Empresa Socialmente Responsable” por 21 años consecutivos para Grupo Financiero BBVA México, CEMEFI
- Distintivo “Empresa Saludablemente Responsable”, *Workplace Wellness Council México*
- “Mejor proveedor de financiamiento al comercio exterior y cadena de suministro en México”, *Global Finance*
- Mención de honor, *Global SME Finance Forum / PyMES*
- Calificación de “Excelente” al área de Fiduciario, con perspectiva estable, *S&P Global Ratings*
- *Best Place to Code*, *Software Guru*
- “BBVA México, 4° lugar en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa”, *Merco*
- “Una de las 50 empresas más sustentables”, *Mundo Ejecutivo*





# 03

## Estrategia

Grupo Financiero BBVA México es un banco en constante transformación, evolucionando cada día para mejorar la experiencia del cliente y la oferta de productos tradicionales, innovando a través de la oferta digital. El modelo de negocio permite brindar una atención especializada a cada una de las Unidades de Negocio para el desarrollo de productos y servicios enfocados en las necesidades de los clientes.



# Modelo de negocio

GRI 102-2

Grupo Financiero BBVA México se encuentra en una constante transformación, evolucionando cada día para mejorar la experiencia del cliente, la oferta de productos tradicionales e innovando a través de la oferta digital. Uno de los principales elementos del modelo de negocio es la segmentación de clientes, lo que permite brindar una atención especializada a través de las Unidades de Negocio, dedicadas al desarrollo de productos y servicios enfocados en las necesidades de cada uno de los clientes. Lo anterior, acompañado de la estructura robusta de Unidades de Apoyo que permite acompañar a los negocios y todas las Redes a generar la mejor experiencia y que, además, tienen como objetivo mantener la adecuada recurrencia en el negocio y la gestión integral con sinergias que permitan el continuo crecimiento.



 El **modelo de negocio** de Grupo Financiero BBVA México le permite mejorar la experiencia del cliente, la oferta de productos e **innovar a través de la digitalización.**



## Red minorista

La unidad comercial de Red Minorista gestiona toda la red de sucursales, que ofrece servicios a una variedad de segmentos de clientes individuales: Ultrahigh Net Worth, Privada, Patrimonial y Personal hasta el segmento bancario y el exprés. Desde esta unidad también se atienden a las micro y pequeñas empresas.

Esta unidad ha sido un importante pilar para el rediseño de la estructura de las sucursales agregando espacios de autoservicio más grandes para mejorar la experiencia de los clientes al mejorar el flujo dentro de las sucursales y agregando cajeros automáticos que permiten a los clientes de Grupo Financiero BBVA México obtener créditos de consumo, hacer depósitos y pagos en efectivo, pago de servicios, entre otros.

También se han realizado importantes inversiones para seguir desarrollando canales digitales alternativos que impulsen las ventas dentro de las sucursales, mejorar el servicio y aumentar la lealtad. Como ejemplo de lo anterior, se tiene la migración de cuentas de nómina, al 31 de diciembre de 2021, se obtuvo un total de 476,448 nuevas nóminas en BBVA México, mientras que, en el ámbito

digital, 69.9% del total de las ventas fue realizado a través de un canal alternativo a la oficina. En conjunto con la unidad de Desarrollo de Negocio, se ha implementado una amplia gama de productos y servicios, incluyendo créditos de consumo, créditos para automóvil, productos de ahorro como depósitos a la vista, depósitos a plazo, fondos de inversión, así como seguros de vida, auto, vivienda y desastres naturales. GFBB continúa trabajando en innovar su oferta, adaptándose a las necesidades de cada uno de los segmentos de clientes.

Durante 2021 se dio seguimiento a la transformación de la estrategia de atención con el objetivo de consolidar relaciones de largo plazo y poder hacer frente a sus necesidades de manera anticipada con soluciones especializadas. En este sentido, el nuevo modelo de atención para PyMEs ha sido diferenciador y registra resultados positivos con atracción de nuevos clientes. Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México continúa impulsando los canales digitales con los que cuenta para robustecer y diferenciar su oferta con soluciones de cobro innovadoras (CoDi, pago electrónico, e-commerce y TPVs).



**476,448 nuevas nóminas** en Grupo Financiero BBVA México; en el ámbito digital, 69.9% del total de las ventas fue realizado a través de un canal alternativo a la oficina.





## Banca de Empresas y Gobierno

Con el objetivo de aumentar las oportunidades de venta cruzada, el nivel de lealtad de los clientes y mejorar las experiencias, en esta unidad se ofrecen servicios y atención especializada a clientes en los siguientes segmentos de clientes:

- **Entidades Empresariales:** con soluciones de ahorro, crédito, administración de efectivo y cobranza. A través de la App BBVA Empresas, es posible gestionar y administrar el negocio desde su celular y, además, a través de este medio se ofrece una amplia variedad de servicios y ofertas digitales
- **Desarrolladores de Viviendas:** proporciona créditos a desarrolladores para fines de construcción
- **Financiamiento al Consumo:** dentro de la banca se creó esta unidad especializada exclusivamente para satisfacer los diversos requerimientos de la industria automotriz, incluyendo los créditos para la distribución y adquisición de vehículos, y también forma parte del segmento de Banca Corporativa y de Inversión, ya que proporciona servicios para satisfacer las necesidades financieras de los concesionarios de automóviles
- **Entidades Gubernamentales:** Grupo Financiero BBVA México ofrece servicio especializado y personalizado para atender las necesidades del Gobierno Federal Mexicano, los Estados y Municipios de México y otros organismos gubernamentales. La amplia gama de productos para este segmento incluye servicios de cheques de pago para empleados del gobierno y cuentas de cheques, así como servicios de recaudación y pago de impuestos para Estados y Municipios a través de productos como "Multipagos" y "CIE en línea"



## Banca Corporativa y de Inversión

Grupo Financiero BBVA México ofrece productos y servicios de crédito a clientes corporativos e institucionales, servicios de fusiones y adquisiciones, operaciones de mercado (renta variable y renta fija), administración de efectivo, banca en línea y productos de inversión. Los banqueros en esta unidad se esfuerzan por garantizar que los clientes reciban el mejor servicio adaptado a sus necesidades. Algunos ejemplos de productos que se ofrecen a este segmento de clientes son:

- I. **BBVA Net Cash:** una solución global de banca electrónica que permite ejecutar operaciones bancarias de manera eficiente y segura a través de una plataforma confiable y fácil de usar
- II. **BBVA Trader Mx:** una plataforma que permite a los inversionistas realizar operaciones comerciales propias en línea y en tiempo real, este servicio también ofrece información de mercado, análisis, noticias y herramientas técnicas, que se pueden personalizar, para ayudar a los clientes en la toma de decisiones financieras

La Banca Corporativa y de Inversión también incluye la unidad de mercados globales y, en asociación con la Casa de Bolsa, Grupo Financiero BBVA México ofrece productos y servicios más sofisticados para personas físicas y morales, como colocaciones y emisiones de deuda, capital, financiamiento estructurado, entre otros. Destaca que GFBB ha encabezado la clasificación de la SHCP y Banco de México de formadores de mercado desde 2012.

# Estrategia

GRI 102-12, 102-13, 102-21, 102-29, 102-31

## Prioridades estratégicas

BBVA ha establecido seis prioridades estratégicas que permitirán acelerar y profundizar en la transformación del Grupo en los próximos años:



### Mejorar la salud financiera de los clientes

A través de la tecnología y el uso de datos, Grupo Financiero BBVA México ofrece un asesoramiento personalizado a sus clientes con el fin de contribuir a su salud financiera. GFBB aborda esta prioridad estratégica desde dos perspectivas principales: permitiendo la comprensión de los ingresos, gastos, necesidades futuras y capacidad de ahorro de los clientes, y asesorando la consecución de sus objetivos de vida y de negocio, a mediano y largo plazo.



### Ayudar a los clientes en la transición hacia un futuro sostenible

Grupo Financiero BBVA México aspira a contribuir a la acción climática y crecimiento inclusivo de sus clientes con el fin de apoyar en su transición hacia un futuro más sostenible. Mediante financiación responsable, asesoría y productos y servicios innovadores, GFBB aporta a las importantes inversiones que se necesitan para acelerar la transición energética.



### Crecer en clientes, para impulsar un crecimiento rentable

Grupo Financiero BBVA México busca enfocar sus esfuerzos en los productos y segmentos más rentables; por esto, centrará sus operaciones durante los próximos años en pagos, seguros, gestión de activos, segmentos de valor como PyMEs y banca privada, y en las actividades de *Corporate and Investment Banking* (CIB).



### Buscar la excelencia operativa

Grupo Financiero BBVA México reconoce la importancia de centrarse en las operaciones con mayor valor añadido para el cliente con el fin de brindarle la mejor experiencia. Esta prioridad implica garantizar el acceso sencillo a sus productos y servicios, transformando el modelo de relación a través de la automatización y el incremento de la productividad, permaneciendo siempre bajo una gestión óptima de riesgos financieros y no financieros.



### El mejor equipo y el más comprometido

El equipo BBVA es una prioridad estratégica para GFBB, por lo que busca formar una fuerza laboral diversa y empoderada, con una cultura diferencial que interioriza el propósito y los valores del Grupo, mientras proporciona oportunidades de crecimiento para todos.



### Los datos y la tecnología

Grupo Financiero BBVA México está consciente de que la tecnología y el análisis de datos son piezas fundamentales para crear soluciones diferenciales de alta calidad. Por esto, sigue avanzando para desarrollar un modelo de seguridad y privacidad cada vez más robusto.



# Estrategia de sostenibilidad

GRI 102-31, 102-32, FS1

La estrategia de desarrollo sostenible de BBVA se basa en los Principios de Banca Responsable que son parte de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). BBVA está comprometido con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en 2016 hizo oficial su compromiso para cumplir los objetivos establecidos en la Cumbre de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

La sostenibilidad es una de las principales prioridades estratégicas del Grupo a nivel global. Para 2025, BBVA duplicará su compromiso y objetivo sostenible a \$200,000 millones de euros en financiamiento de iniciativas sostenibles.

En 2021, Grupo Financiero BBVA México financió un total de \$2,960.01 millones de euros en cambio climático y \$618.43 millones de euros en crecimiento inclusivo, sumando un total de \$3,578.44 millones de euros.

**Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México incrementó el financiamiento sostenible en un 373% en relación con el ejercicio anterior.**

## Pilares estratégicos de Banca Responsable de Grupo Financiero BBVA México

El modelo de Banca Responsable de Grupo Financiero BBVA México se aplica a todas las áreas de negocio y apoyo, con el objetivo de buscar una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés.



### Experiencia responsable con el cliente

Relaciones equilibradas con sus clientes, basadas en la transparencia, la claridad y la responsabilidad.



### Compromiso responsable con el colaborador

Prácticas responsables con colaboradores, proveedores y otros grupos de interés.



### Finanzas sostenibles

Acciones para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los ODS.



### Inversión en la comunidad

Fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

## Política General de Sostenibilidad

El cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono tienen implicaciones relevantes en la cadena de valor de la mayoría de los sectores productivos y requerirán inversiones significativas en numerosas industrias. Los avances tecnológicos en torno a la eficiencia energética, las energías renovables, la movilidad eficiente o la economía circular suponen una fuente de nuevas oportunidades de negocio.

La **Política General de Sostenibilidad** define y establece los principios generales y objetivos de gestión en materia de desarrollo sostenible. Asimismo, busca impulsar el desarrollo de soluciones sostenibles e identificar las oportunidades y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas. Establece dos principales focos de acción en materia de sostenibilidad:

### Cambio climático

Impulsar en los clientes un cambio de comportamiento y facilitar la transición hacia un futuro más verde y movilización de inversiones necesarias para gestionar el reto del cambio climático.

Categorías de iniciativas de negocio:

- Eficiencia energética
- Economía circular
- Reducción de CO<sub>2</sub>

### Desarrollo social, inclusivo y sostenible

Estimular un crecimiento económico que no deje a nadie atrás y cree oportunidades para todos, impulsando la movilización de inversiones necesarias para construir infraestructuras inclusivas y apoyar el desarrollo económico inclusivo.

Categorías de iniciativas de desarrollo:

- **Facilitación de acceso a servicios financieros** a colectivos no bancarizados a través de soluciones digitales básicas
- **Infraestructuras inclusivas**, incluyendo servicios básicos y sistemas de transporte
- **Apoyo a emprendedores**, y fomento del crecimiento económico y el empleo pleno y productivo



## Política de Responsabilidad Social Corporativa

La **Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** crea el marco de referencia que reconoce la responsabilidad de Grupo Financiero BBVA México por el impacto de sus actividades en los grupos de interés en cuanto a aspectos sociales, medioambientales, de responsabilidad fiscal, derechos humanos y prevención de la corrupción, entre otros.

Así, la Política de RSC busca promover la consecución de los objetivos estratégicos de BBVA mediante prácticas responsables, a través de los siguientes principios de actuación:



### 1. Orientación a la generación de impacto positivo en la sociedad:

GFBB promoverá los impactos positivos, tanto directos como indirectos de sus actividades y minimiza los impactos negativos.



### 2. Respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que les son inherentes:

GFBB actuará conforme a los distintos compromisos nacionales e internacionales a los que se ha adherido, incluyendo la Carta Internacional de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales, entre otros.



**3. Inversión en la comunidad:** GFBB realizará programas e iniciativas de acción social que aborden los mayores retos de las comunidades en donde tiene presencia, buscando crear oportunidades para todos.



**4. Implicación como agente de cambio social:** GFBB tomará el rol de agente de cambio, implicándose junto con otros grupos de interés y dedicando para ello sus competencias, conocimiento empresarial, capacidades y recursos.

## Alianzas

Con el objetivo de ayudar a sus clientes en la transición hacia un futuro sostenible, Grupo Financiero BBVA México ha llevado a cabo alianzas con expertos en materia de sostenibilidad, en movilidad, equipo de transporte, sistemas fotovoltaicos y eficiencia energética.

Además, se fortaleció la alianza con la Agencia Alemana de Cooperación Internacional –también conocida como GIZ– para una oferta solar y de vivienda sostenible. Trabajando en conjunto se podrán generar productos que beneficien a los clientes de Grupo Financiero BBVA México y la construcción de un mundo más sostenible.

Consulta los principios y políticas que rigen la actividad de Grupo Financiero BBVA México en el siguiente [enlace](#).

# Impacto económico

Grupo Financiero BBVA México es una entidad que forma parte de las actividades económicamente esenciales del país, es por ello que refrenda su compromiso con México, al seguir otorgando crédito y fomentando el ahorro entre sus clientes, siempre velando por la salud de los colaboradores, clientes y de la sociedad. Con ello, continúa detonando la recuperación económica del país aún en momentos de gran incertidumbre.

En las siguientes líneas se demuestran la fortaleza, solvencia y solidez de la estrategia con las que Grupo Financiero BBVA México cuenta para transformar momentos de crisis en oportunidades que benefician a sus clientes, teniendo un claro foco en el control de la calidad de activos como en la evolución del gasto, sin dejar de lado la rentabilidad y productividad para seguir impulsando el negocio.

Los resultados son el fruto de varios años de inversión en tecnología que han permitido a Grupo Financiero BBVA México estar mejor preparado para enfrentar la situación actual, todo esto pensando también en seguir fomentando la inclusión financiera del país para que más mexicanos tengan acceso a servicios financieros de alta calidad.

Dentro del Grupo Financiero BBVA México, se sabe que el complejo entorno demanda soluciones ágiles, por ello, durante 2021 se crearon dentro de la App BBVA México, un par de módulos digitales que ayudaron a los clientes a mejorar su salud financiera y a transitar a un futuro más sostenible.

En Grupo Financiero BBVA México se tiene claro que el futuro es incierto, lo que motiva a GFBB a seguir trabajando en lo que la caracteriza, en ser mejor cada día, continuar brindando soluciones ágiles teniendo como foco a sus clientes y la calidad en el servicio, con el objetivo de seguir creando oportunidades.



Tenemos el objetivo de **seguir creando oportunidades.**

## Evolución de la actividad

Debido a que las actividades del Grupo Financiero BBVA México son consideradas como económicamente esenciales, durante el año 2021 GFBB continuó siendo protagonista de la recuperación económica del país, al seguir otorgando crédito tanto a minoristas como a pequeñas, medianas y grandes empresas, es por ello que la cartera de crédito vigente cerró con un saldo de \$1,291,449 millones de pesos, lo que representa un incremento del 6.6% contra el cierre de 2020.

En el año 2021, logramos consolidar nuestra posición de liderazgo en cartera vigente con una participación de mercado de 23.7%, lo anterior refleja un incremento anual de 25 pb de acuerdo con las cifras de la CNBV.

La cartera comercial incrementó 5.0% de forma anual en el cierre de 2021, impactada por la buena evolución de los créditos corporativos y del segmento empresarial. Cabe destacar un aumento de 6.8% en los préstamos al gobierno, derivado de nuestra estrategia de participar activamente en las licitaciones con propuestas más rápidas y condiciones competitivas.

Por su parte, los créditos a los individuos mostraron un incremento del 8.6% anual como reflejo de nuestra estrategia digital y la gradual recuperación económica durante el último trimestre del año. En detalle, destacan los préstamos de consumo y tarjeta de crédito que, en conjunto, registran un incremento del 7.6% en términos anuales. Por su parte, el financiamiento a la vivienda continúa mostrando un sólido dinamismo con un saldo 9.7% superior al de 2020, por lo cual seguimos colocando 1 de cada 4 hipotecas en la banca privada.

Nuestra continua estrategia de inclusión financiera y fomento al ahorro entre los clientes se ve reflejada en el incremento de la captación bancaria<sup>1</sup> de 10.6% en términos anuales. Lo anterior ha permitido que Grupo Financiero BBVA México consolide su posición de liderazgo al registrar una cuota de mercado en captación bancaria de 23.6%, de acuerdo con las cifras públicas de la CNBV al cierre de 2021.

### Cartera vigente (mmdp)



### Cartera hipotecaria (mmdp)



<sup>1</sup> Captación bancaria = Vista + Plazo total.



**Captación Bancaria (mmdp)**



**Composición de la cartera Vigente**

La cartera de crédito vigente al cierre de diciembre de 2021 se conforma por un 55% de créditos Comerciales y el 45% corresponde a la parte minorista, logrando así un balance óptimo entre nuestra cartera.



**Composición de la cartera Comercial**

Nuestra cartera comercial se integra al cierre de diciembre de 2021 por créditos a: Empresas, Gobierno y Entidades Financieras las cuales se conforman por el 72%, 24% y 4% respectivamente.



**Composición de la cartera Minorista**

Al cierre de diciembre de 2021 la cartera minorista se conforma por el 53% de créditos al consumo y un 47% de créditos a la vivienda.



## Evolución de los resultados

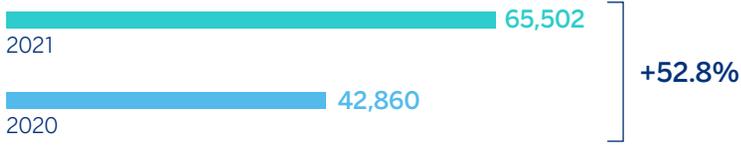
Al cierre del año hemos generado una utilidad neta de \$65,502 mdp, equivalente a un incremento de 52.8% con respecto a 2020. Lo anterior es principalmente explicado por una mejora en el margen financiero a causa del crecimiento de la cartera en segmentos más rentables, así como por un menor costo de captación por nuestra razonable mezcla de fondeo, liberaciones de reservas creadas en 2020, y por nuestro estricto control en gastos.

El margen financiero en el año muestra un crecimiento del 5.2% con respecto al año anterior, derivado de la reactivación económica del país y del constante crecimiento de la cartera. Debido a la liberación de reservas prudenciales creadas para hacer frente a la crisis provocada por la pandemia durante 2020, el margen financiero ajustado por provisiones muestra un crecimiento del 31.4% con respecto a 2020.

En cuanto a los ingresos no financieros, las comisiones y tarifas crecieron en el año 8.8% principalmente por mayor nivel de transaccionalidad de nuestros clientes con tarjetas de crédito y de las comisiones relacionadas a los fondos de inversión por mayor volumen. Los ingresos por intermediación muestran un incremento del 2.2% con respecto al año anterior, explicado principalmente por el resultado de valuación de los instrumentos financieros derivados.

En 2021, a pesar de la elevada inflación de un dígito alto registrada durante los últimos meses del año, hemos logrado mantener el crecimiento de los gastos en un 2.9% interanual, lo anterior sin descuidar la calidad de nuestros procesos alineados a la estrategia de optimización de recursos. Así, el índice de eficiencia (medido como gastos entre ingresos) se ubicó en 36.7% al cierre de diciembre de 2021, menor en 136 pb con respecto al año anterior impactado por la reducción de los gastos.

**Utilidad neta**  
(mdp)



**Ingresos totales**  
(mdp)



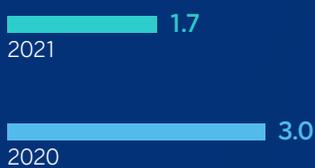
**Gastos totales**  
(mdp)





La resistencia en los resultados ha sido reflejo del esfuerzo y compromiso de todos los colaboradores que día con día hicieron frente al complejo entorno, ofreciendo un servicio constante y con la mejor experiencia para los clientes.

**Índice de Morosidad**  
(%)



**Índice de Cobertura**  
(%)



**Índice de Capital Total**  
(%)



**CCL**  
(%)



## Información relevante

### Indicadores (%)

	GFBB	Mercado*
Rendimiento sobre capital (ROE)	22.2	16.7
Margen de Interés Neto (MIN)	5.2	4.9
Índice de Eficiencia	36.7	47.2
Índice de Morosidad	1.7	1.6

\*Mercado Grupos Financieros incluye: BBVA, Banorte, Inbursa, HSBC, Scotiabank, Santander y Citibanamex.

### Indicadores Generales de la Banca Múltiple (Información CNBV)

	dic-21
Total Instituciones Banca Múltiple	50 instituciones
Sucursales	11,698
Empleados	254,348
Activos totales de la Banca (mp)	11,066,172
PIB constante (mp)	17,867,247
% del PIB	61.9%
Cartera total bruta de la Banca (mp)	5,549,056
% del PIB	31.1%
Captación tradicional (mp)	6,544,202
Vista	4,561,703
Plazo	1,648,177
Títulos	334,321

Cifras en millones de pesos.

### Relevancia de Grupo Financiero BBVA México en la Economía

	dic-21
Activos Totales (mp)	2,752,369
Cartera Vigente	1,291,449
Participación de Mercado (Cartera Vigente)	23.7%
Captación Tradicional (mp)	1,555,032
Participación de Mercado (Captación)	23.6%
Captación Tradicional / Activo Total	56.50%

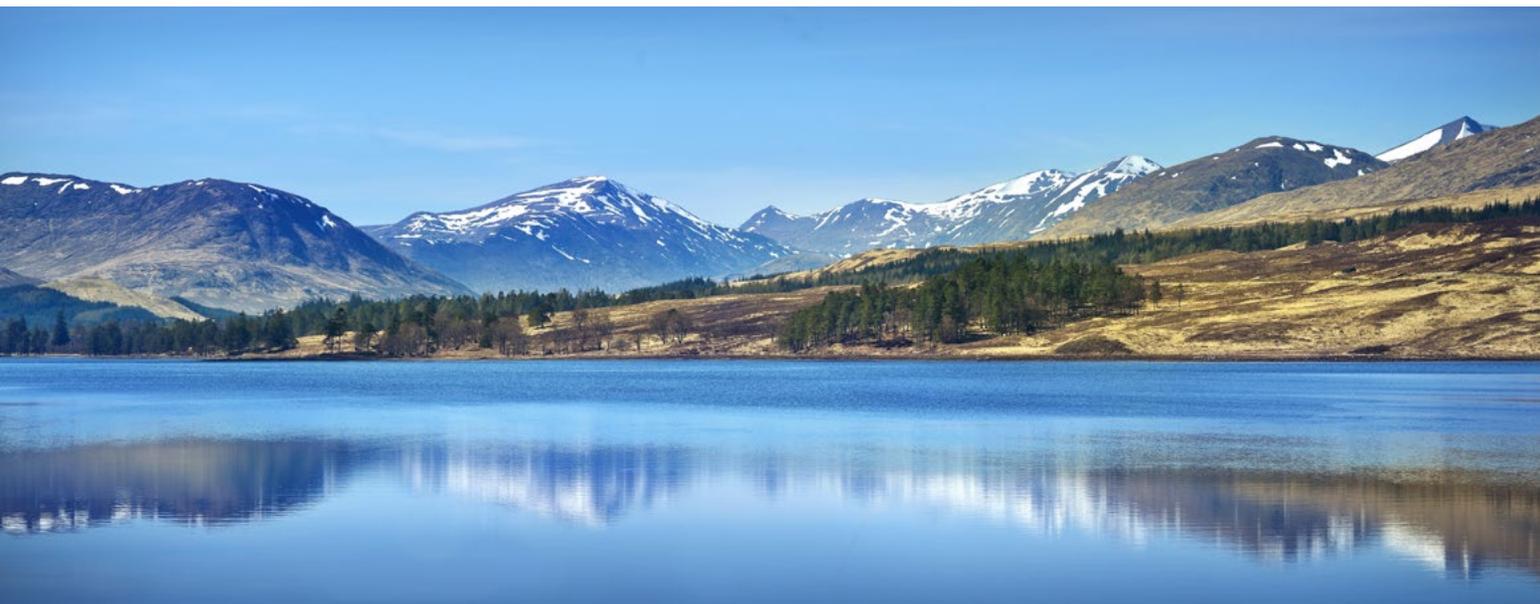
**Valor Económico Añadido (EVA)**

	2020	2021
Gastos de personal	24,461	25,317
Gastos por intereses	55,289	41,846
Gastos administración y operación	17,453	18,251
Impuestos	17,576	25,516
<b>Contribuciones a la comunidad: recursos destinados</b>	<b>114,779</b>	<b>110,930</b>

**Valor Económico generado y distribuido**

	2020	2021
<b>Valor económico generado</b>	<b>173,653</b>	<b>185,422</b>
Margen financiero	135,483	142,470
Comisiones netas	25,866	28,140
Otros ingresos ordinarios	12,304	14,812
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>89,166</b>	<b>99,705</b>
Dividendos	10,919	11,080
Gastos generales de administración	36,210	37,792
Impuestos	17,576	25,516
Gastos de personal	24,461	25,317
<b>Valor económico retenido</b>	<b>84,487</b>	<b>85,717</b>
Estimaciones preventivas para riesgo crediticio	47,128	26,401
Resto	37,359	59,316

Fuente: Grupo Financiero BBVA México.  
Cifras en millones de pesos.



# Grupos de interés y materialidad

GRI 102-1, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46 y 102-47

## Grupos de interés y canales de diálogo

La relación de Grupo Financiero BBVA México con sus grupos de interés es indispensable para el crecimiento sostenible de GFBB y su comunidad. La identificación de grupos de interés considera los criterios establecidos por la Guía AA1000 *Stakeholder Engagement Standard*<sup>2</sup>. Este estudio se realiza por medio del área de Responsabilidad y Reputación Corporativas.

Grupo de interés	Canales de diálogo	Áreas responsables
 <b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dirección Jurídica</li> <li>■ Asamblea de Accionistas</li> <li>■ Informe Anual</li> <li>■ Información financiera trimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información a inversionistas <a href="https://investors.bbva.mx">https://investors.bbva.mx</a></li> </ul>
 <b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sucursales</li> <li>■ Línea BBVA <a href="https://www.bbva.mx/personas/servicios-digitales/linea-bbva.html">https://www.bbva.mx/personas/servicios-digitales/linea-bbva.html</a></li> <li>■ Página web <a href="https://www.bbva.mx">https://www.bbva.mx</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Somos BBVA</li> <li>■ Correo electrónico (canal de denuncias de colaboradores)</li> <li>■ Encuesta de clima laboral</li> <li>■ Estudio de reputación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento &amp; Cultura</li> <li>• Responsabilidad y Reputación Corporativas</li> </ul>
 <b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Portal electrónico Adquira <a href="https://bbvaproveedores.mx">https://bbvaproveedores.mx</a></li> <li>■ Buzón de quejas y sugerencias <a href="https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva">https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva</a></li> <li>■ Correo electrónico</li> <li>■ Encuesta de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras</li> </ul>
 <b>Reguladores</b>	<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 &amp; Cultura</li> <li>• Responsabilidad y Reputación Corporativas</li> <li>• Riesgos</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> </ul>
 <b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Página web Fundación BBVA México <a href="http://www.fundacionbbva.mx">www.fundacionbbva.mx</a></li> <li>■ Redes sociales</li> <li>■ Estudios de opinión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación BBVA México</li> <li>• Calidad</li> <li>• Responsabilidad y Reputación Corporativas</li> </ul>

- Diaria
- Mensual
- Trimestral
- Anual
- Bienal
- Periódica

<sup>2</sup> Para mayor información sobre la Guía AA1000, visite la [página](#).

## Análisis de Materialidad

Durante 2021 Grupo Financiero BBVA México llevó a cabo un nuevo análisis de materialidad para identificar los temas relevantes en los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza que pudieran tener cualquier tipo de impacto en la sostenibilidad de GFBB y sus grupos de interés.

Bajo la estrategia de continuar siendo referente en innovación en el país, Grupo Financiero BBVA México implementó en su análisis una herramienta de materialidad innovadora y única en el mercado. Esta herramienta tecnológica, contribuye a entender, anticipar y responder el panorama del sector financiero que se encuentra en constante cambio.

El resultado de este análisis es la identificación de 15 temas materiales para Grupo Financiero BBVA México, cada uno contiene temas específicos y fueron agrupados en los cuatro pilares estratégicos de Banca Responsable de Grupo Financiero BBVA México<sup>3</sup> y dos adicionales –estrategia y gestión de la reputación–, con la finalidad de reflejar cómo impactan en la estrategia del banco y viceversa. Los pilares de **Experiencia responsable con el cliente** y **Compromiso responsable con el colaborador** abarcan temas relacionados al deber que tiene Grupo Financiero BBVA México hacia todas las personas que hacen posible su sostenibilidad a lo largo del tiempo. **Finanzas sostenibles e Inversión en la comunidad** incluyen temas relevantes a un negocio responsable y el impacto que tiene Grupo Financiero BBVA México en los ámbitos social y ambiental.

La selección de los 15 temas materiales para Grupo Financiero BBVA México consiste en un proceso que comprende varios pasos.



En primera instancia, se analizó la lista de 28 temas del sector financiero, la cual se basa en requerimientos internacionales como:

1. Los estándares del sector financiero de SASB
2. Requerimientos de divulgación de GRI
3. Panel de expertos en materia de sostenibilidad
4. Requerimientos de calificadoras internacionales como Dow Jones Sustainability Index
5. Temas relevantes de competidores del sector



Grupo Financiero BBVA México continúa innovando a través de la **implementación de la tecnología en la sostenibilidad.**

<sup>3</sup> Consulte el detalle de cada pilar y los temas materiales que abarca en Anexos-Temas materiales.



Por otra parte, se tomaron en cuenta los temas mapeados en el estudio de actualización de materialidad previo para verificar si existían temas relevantes no identificados por la herramienta; una vez revisados, se aprobaron para llevar a cabo el análisis.

La lista de 28 se redujo a 17 temas, tomando en cuenta que cada aspecto de la lista completa apareciera en la lista reducida. El proceso de análisis contempla los siguientes criterios de materialidad:

- Los temas tienen la habilidad de impactar en las operaciones de Grupo Financiero BBVA México y viceversa
- Son importantes para todos los grupos de interés de GFBB
- Se encuentran dentro de la posibilidad de control e influencia de Grupo Financiero BBVA México

Se analizó información documental de los grupos de interés para obtener su relevancia y se establecieron las métricas de evaluación para cada uno.

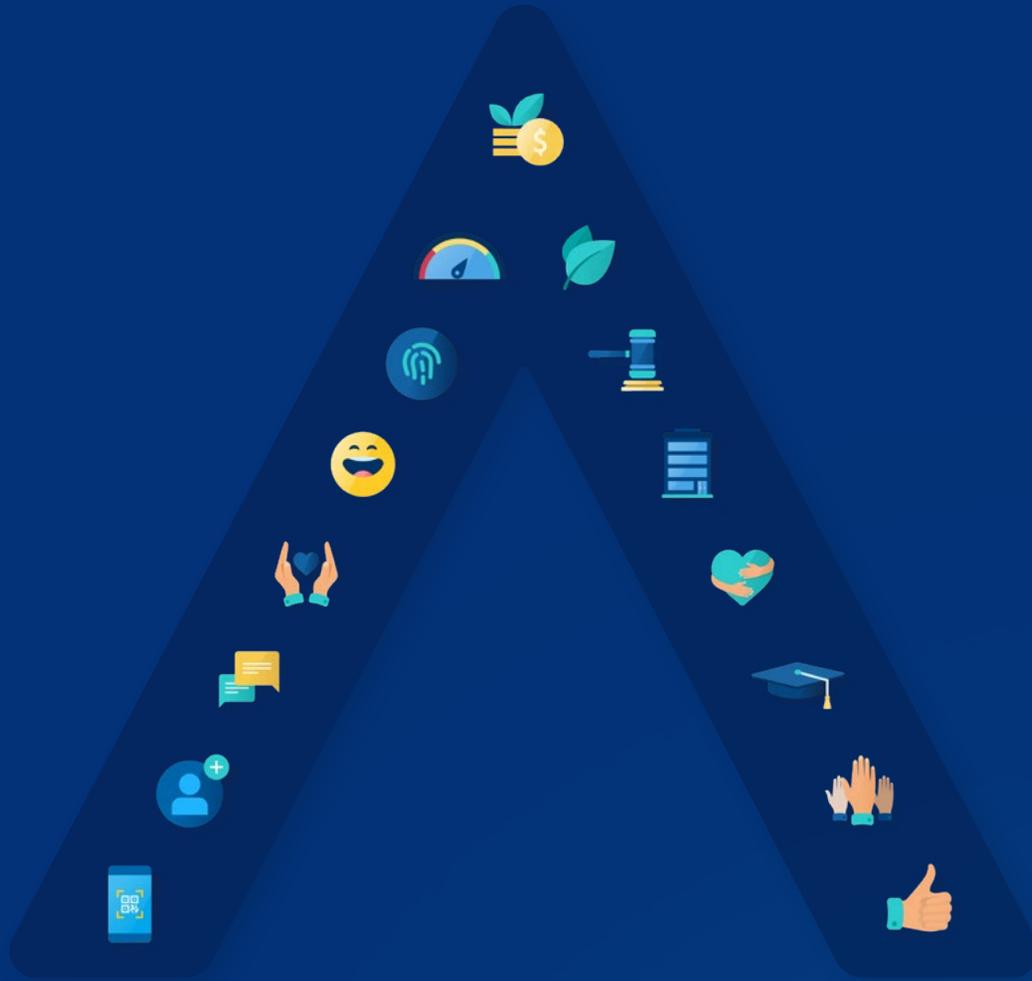
Por otra parte, se analizó información y estudios internos enfocados a la estrategia de sostenibilidad y a la marca de GFBB para identificar la relevancia de los 17 temas para Grupo Financiero BBVA México. Se estandarizaron los resultados bajo una misma escala para que se elaborara la matriz de materialidad.

Una vez que se obtuvieron los resultados, se realizó el ejercicio interno con el área de Responsabilidad y Reputación Corporativas para determinar si los temas evaluados consideran:

- La perspectiva de cada grupo de interés
- La influencia que tiene Grupo Financiero BBVA México en cada uno de los temas materiales y el impacto que tienen éstos en el negocio
- El nivel de alineación que tienen con la estrategia, compromisos y objetivos del Grupo

Se evaluaron los 17 temas materiales identificados para obtener un Top 15, los cuales están alineados a la estrategia global del Grupo y son los reportados en este Informe.

## Top 15 temas materiales 2021



 1. Inversión y financiación responsables

 2. Gestión de riesgos y crisis

 3. Huella ambiental

 4. Ciberseguridad y uso responsable de los datos

 5. Cumplimiento normativo

 6. Experiencia del cliente

 7. Gobierno corporativo

 8. Gobierno corporativo

 9. Diversidad e inclusión

 10. Comunicación y transparencia

 11. Educación e inclusión financiera

 12. Atracción, desarrollo y retención de talento

 13. Contribución a la sociedad

 14. Innovación y transformación digital

 15. Resiliencia del modelo de negocio

# 04

## Gobernanza

El sistema de Gobernanza de Grupo Financiero BBVA México es el pilar central del funcionamiento ético de la organización, así como de la integración eficiente de la sostenibilidad en todos sus niveles. A partir del conjunto de principios institucionales y de las normas aplicables, el sistema de Gobernanza se compone tanto de una estructura de gobierno corporativo consolidada, como de la administración eficiente de riesgos financieros y no financieros, el sistema de cumplimiento y el Programa de Integridad.

# Gobierno Corporativo

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-29, 102-31, 102-32, 102-33, 102-35 y 102-36

El sistema de gobierno corporativo de Grupo Financiero BBVA México garantiza la comunicación eficiente con sus grupos de interés y asegura una creación de valor ética tanto ofreciendo soluciones bancarias adaptadas a las necesidades de sus clientes, como asegurando condiciones laborales que impulsan el crecimiento de sus colaboradores. Para alcanzar sus metas, la estructura de gobierno corporativo se basa en cuatro principios y características:

1. Composición óptima de sus órganos de gobierno
2. Delimitación clara de funciones entre el Consejo de Administración, sus Comités y la Alta Dirección
3. Proceso sólido de toma de decisiones y modelo informacional consolidado
4. Sistema de seguimiento, supervisión y control de la gestión de BBVA México

El **Consejo de Administración** es el órgano encargado de la administración de GFBB y sus integrantes son designados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

El Consejo es responsable de aprobar objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito; éstos, deben ser congruentes, compatibles y complementarios a los establecidos para la Administración Integral de Riesgos. De igual forma, designa a los Comités y funcionarios de GFBB responsables de elaborar dichos objetivos, lineamientos y políticas. Asimismo, el Consejo conoce y, en su caso aprueba, a propuesta del Comité de Auditoría, los objetivos del sistema de control interno y los lineamientos para su implementación.

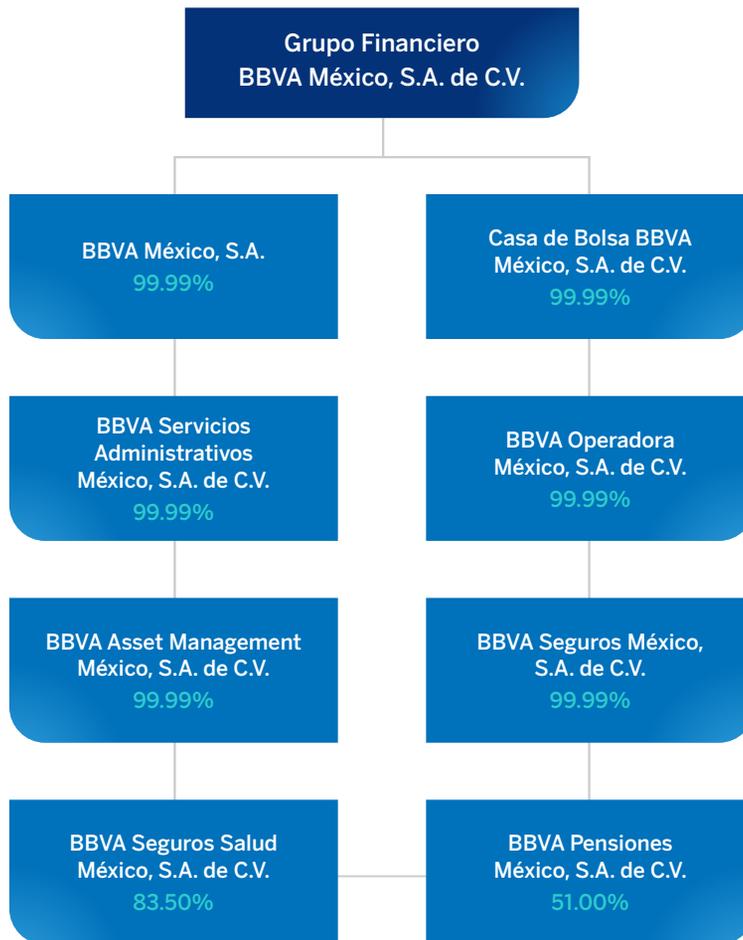
Los criterios de designación y selección del Consejo de Administración son los contenidos en los artículos 23 y 45-K de la Ley de Instituciones de Crédito. Por su parte, los criterios correspondientes a los Comités delegados del Consejo se encuentran en los artículos 70, 145, y 168 Bis 8 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

La **Asamblea General Ordinaria de Accionistas** se encarga de evaluar el desempeño del Consejo a través de la aprobación del Informe Anual del Consejo, los estados financieros dictaminados y la ratificación como miembros del Consejo.

En julio 2021, el Consejo de Administración de Grupo Financiero BBVA México aprobó la **Política General de Gobierno Corporativo del Grupo Financiero BBVA México**, con el propósito de mantener un gobierno coherente con el sistema de gobierno corporativo del Grupo y de su organización interna, sobre la base de principios generales y requisitos mínimos en cuanto a estructura, composición y funcionamiento de sus órganos sociales, buscando promover la diversidad de sus miembros, así como el modelo de relación matriz-filial.

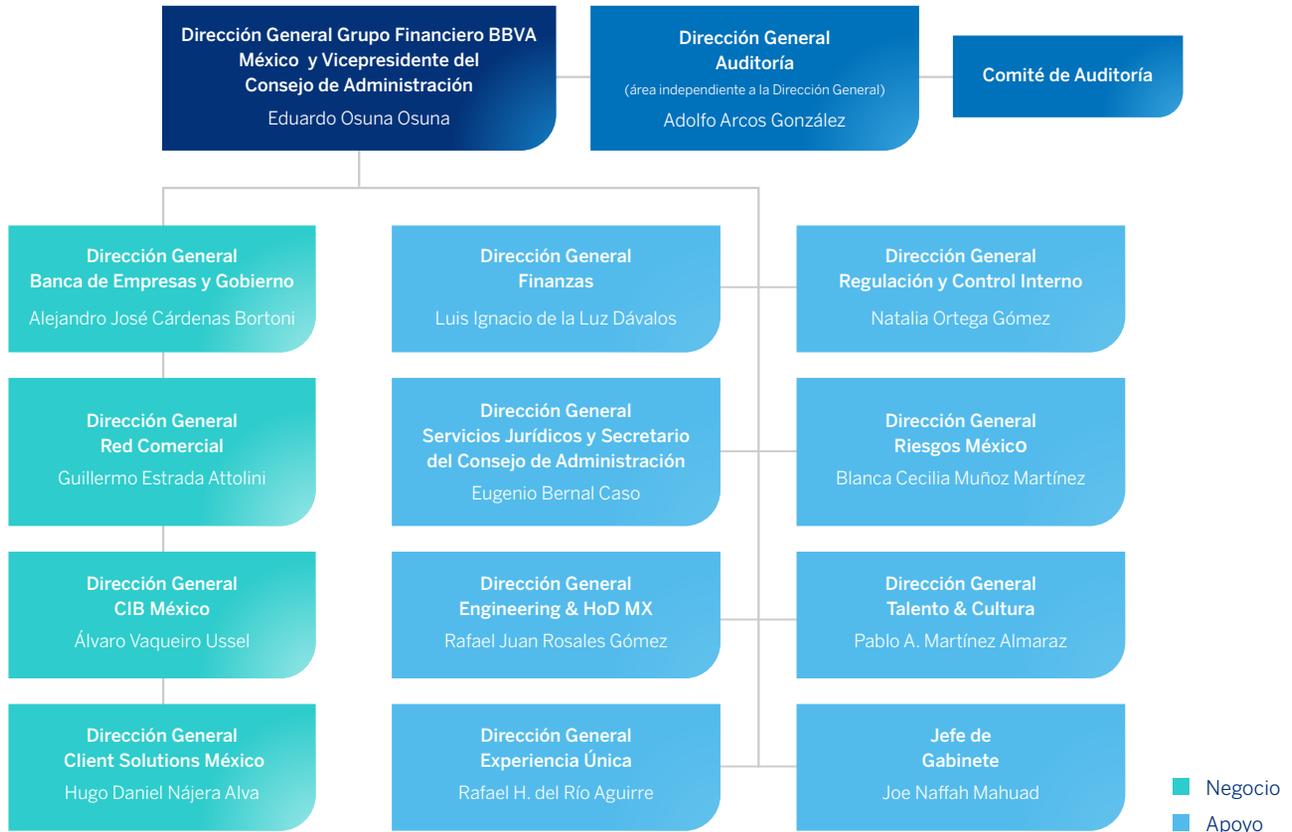
## Estructura Corporativa de Grupo Financiero BBVA México

Al 31 de diciembre de 2021.



## Estructura Directiva

Al 31 de diciembre de 2021.



## Integración del Consejo de Administración de Grupo Financiero BBVA México

La **Asamblea General Ordinaria de Accionistas** es el órgano social responsable de designar a las personas que se desempeñarán como miembros del Consejo de Administración de GFBB con base en el proceso y los requisitos establecidos por la legislación aplicable y en el capítulo V, artículo vigésimo quinto y demás aplicables de los estatutos sociales de GFBB.

A su vez, los miembros del Consejo de Administración tienen la facultad de designar a las personas que integrarán los distintos Comités.

El **Consejo de Administración**, aprueba, a propuesta del Director General de BBVA Bancomer, S.A., el Código de Conducta de la Institución, el cual previene posibles conflictos de interés entre sus colaboradores, así como Consejeros y Directores.

Asimismo, dicho Código contiene los procedimientos a seguir en los diversos supuestos para evitar que se produzca una conducta contraria a los intereses de la Institución.

El Consejo de Administración establece los mecanismos a seguir por parte de los directivos relevantes, con el fin de mantener informada a GFBB de la situación financiera, administrativa, operacional y jurídica de cada una de las entidades financieras y demás personas morales controladas por GFBB.

## Consejeros

Integración e información al 31 de diciembre de 2021.

### PROPIETARIOS

#### I Jaime Serra Puche

PRESIDENTE DEL CONSEJO

- Antigüedad: 14 años

#### Eduardo Osuna Osuna

VICEPRESIDENTE DEL CONSEJO

- Antigüedad: 6 años

#### Onur Genc

- Antigüedad: 3 años

#### Carlos Torres Vila

- Antigüedad: 5 años

#### Vicente María Rodero Rodero

- Antigüedad: 9 años

#### I Carlos Vicente Salazar Lomelín

- Antigüedad: 16 años

#### I Ricardo Guajardo Touché

- Antigüedad: 30 años

#### Jorge Saenz-Azcunaga Carranza

- Antigüedad: 5 años

#### Cristina de Parías Halcón

- Antigüedad: 2 años

### SUPLENTES

#### I Alejandro Mariano Werner Wainfeld

- Antigüedad: menor a 1 año

#### Armando Garza Sada

- Antigüedad: 3 años

#### Juan Asúa Madariaga

- Antigüedad: 3 años

#### Fernando Gerardo Chico Pardo

- Antigüedad: 12 años

#### Eduardo Javier Garza Fernández

- Antigüedad: 3 años

#### I Arturo Manuel Fernández Pérez

- Antigüedad: 27 años

#### I Ana Laura Magaloni Kerpel

- Antigüedad: menor a 1 año

#### Enrique de Jesús Zambrano Benítez

- Antigüedad: 2 años

#### Alejandro Ramírez Magaña

- Antigüedad: 8 años

I Independiente

## Sesiones del Consejo

Se llevan a cabo de forma periódica trimestralmente, así como en caso de ser convocadas por el Presidente, Secretario, Prosecretario, uno de los Comisarios de GFBB o por lo menos una cuarta parte de los consejeros. Para realizar la sesión, se debe obtener una asistencia mínima de 51% de los miembros, de los cuales, por lo menos uno deberá ser independiente.

## Calendario

Durante 2021, se celebraron seis sesiones en las siguientes fechas:



- 21 de enero
- 24 de marzo
- 22 de abril
- 22 de julio
- 18 de octubre
- 16 de diciembre

## Remuneración

En 2021, por su asistencia a cada sesión del Consejo de Administración, los consejeros de GFBB reciben la cantidad resultante de multiplicar el precio de dos monedas de cincuenta pesos oro, de las denominadas "Centenario" por 1.53846<sup>4</sup>, para residentes en México o por 1.33333 para residentes en el extranjero, como remuneración por el desempeño de sus funciones.

<sup>4</sup> El valor del "Centenario" corresponde al valor en el que se encuentra al momento de la remuneración a los consejeros.



## Consejos regionales

### NOROESTE

Baja California  
Chihuahua  
Sinaloa  
Sonora

### NORESTE

Tamaulipas  
La Laguna  
Nuevo León

### OCCIDENTE

Colima  
Jalisco  
Michoacán  
Nayarit

### METROPOLITANA

Toluca  
Metropolitana

### BAJÍO

Guanajuato  
Aguascalientes  
San Luís Potosí  
Querétaro  
Hidalgo

### SUR

Morelos  
Puebla  
Guerrero  
Oaxaca  
Veracruz

### SURESTE

Chiapas  
Peninsular  
Quintana Roo  
Tabasco

Los Consejos Regionales no delegados del Consejo integran a 541 grandes líderes encargados de crear un foro activo para impulsar el progreso y crecimiento de Grupo Financiero BBVA México. A través de dichos foros, el objetivo es:

- Formar una comunidad empresarial activa para el desarrollo de México
- Recibir retroalimentación sobre la actividad de la banca, los niveles de servicio y la cultura de negocios locales
- Referenciación de negocios
- Crear vínculos sólidos de los funcionarios de Grupo Financiero BBVA México con la comunidad y autoridades locales
- Participar de forma activa con la Fundación BBVA México

Cada Consejo se estructura de la siguiente forma:

- Mínimo 10 miembros en función del tamaño de su región
- El Secretario o Coordinador del Consejo es el funcionario de BBVA México designado para coordinar el Consejo de cada región
- La figura de honorario aplica únicamente para Presidentes y Vicepresidente

En línea con los avances en materia de equidad y diversidad de Grupo Financiero BBVA México, en 2021 se dio de alta a 25 mujeres como parte de los consejeros regionales. De esta forma, existen en la actualidad 25 Consejos integrados por una o más mujeres. Asimismo, se sumaron 26 consejeros invitados, entre los que se encuentran artistas, deportistas, activistas sociales y dedicados a la conservación.



**25 mujeres** se integraron como parte de los **consejeros regionales** en 2021.



## Calendario 2021 de los Consejos Regionales

Durante 2021, se llevaron a cabo las siguientes sesiones de manera virtual:



- 3 reuniones de Presidentes
- **Reuniones Divisionales:** 28 de febrero al 9 de marzo
- **Asamblea de Accionistas:** 12 de abril
- **Juntas Locales de Consejo:** 17 de mayo al 23 de junio
- **Webinar para hijos de Consejeros:** 30 de junio



Aunado a estas sesiones, se llevaron a cabo ocho Misiones Comerciales virtuales a lo largo del año.

La baja en el número de contagios por COVID-19 durante el mes de octubre permitió la realización de la Reunión Multirregional, primer evento presencial después de aproximadamente dos años, en Cancún, Quintana Roo, del 18 al 20 de noviembre de 2021.

## Sostenibilidad en la estructura de Gobernanza

Creada en 2021, el área global de Sostenibilidad de BBVA, liderada por Javier Rodríguez Soler, es una nueva división que garantiza la permeabilidad de la sostenibilidad en el máximo nivel ejecutivo de la organización; ésta, forma parte del *Global Leadership Team* y reporta al consejero delegado.

Dicha área diseña la agenda estratégica de sostenibilidad y define las líneas de trabajo que integra entre las diferentes unidades globales y de transformación, como lo son Riesgos, Finanzas, Talento y Cultura, Data, Ingeniería y Organización, entre otras.

Asimismo, esta área de negocio global integra a los equipos que formaban la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO) e impulsa el liderazgo de BBVA para coordinar la gestión de los temas en materia de sostenibilidad a través de las siguientes funciones y actividades:

- Desarrollo de productos sostenibles e innovadores
- Difusión de conocimiento especializado mediante el asesoramiento diferencial a los clientes
- Establecimiento de metodologías de comercialización y relaciones con socios estratégicos

# Administración de riesgos

GRI 102-15, 102-30  
SASB FN-CB-550a.2, FN-IB-550a.2, FN-AC-550a.2, FN-IN-550a.3

## Estructura Organizacional

La Dirección General de Riesgos de BBVA México, reporta directamente a la Dirección General de GFBB, garantizando así su independencia de las Unidades de Negocio y permitiendo la autonomía necesaria para el desarrollo de sus actividades.

De manera general y considerando las mejores prácticas nacionales e internacionales, se han integrado tres equipos especializados en Riesgo de Crédito; el primero orientado al portafolio Mayorista, con las funciones de admisión, seguimiento y recuperación; el segundo equipo se enfoca en el sector PyME; y el último al sector de Particulares, ambos cumpliendo funciones de admisión y seguimiento. Los tres equipos anteriores se apoyan y complementan con un área dedicada a la gestión de los Activos No Financieros recuperados (ANF).

Existe también para los sectores de PyME y Particulares un área específica que concentra las funciones de recuperación dadas las características en común

y sinergias que implica realizar la función para estos sectores. Asimismo, la administración de los Riesgos de Mercado, Estructurales y de Liquidez se integran en una Unidad a la que se suma la gestión de riesgos de los negocios no bancarios y de la gestión de activos.

Adicionalmente, existen las unidades de *Advanced Analytics*, *Risk Solutions* y *Risk Transformation*, como apoyo a las unidades mencionadas anteriormente:

- **Advanced Analytics** atiende las necesidades especializadas de metodologías y tecnologías de las áreas de Riesgos
- **Risk Solutions** se asegura que las áreas cuenten con los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones y lidera el portafolio de proyectos en este rubro
- **Risk Transformation** busca la eficiente ejecución y mejora continua de los procesos de las áreas de Riesgos

Se ha implementado, la unidad de *Portafolio Management, Data & Reporting* para la integración, seguimiento y generación de los reportes para la gestión de las áreas, así como para la medición del riesgo operacional y gestión de pérdidas. Además, esta área tiene bajo su responsabilidad la revelación de información dentro del ámbito de Riesgos con apego estricto a la regulación nacional e internacional.

Conforme a los requerimientos normativos de la CNBV, relativos a la revelación de las políticas y procedimientos establecidos por las instituciones de crédito para la Administración Integral de Riesgos, a continuación, se presentan las medidas que para tal efecto ha implementado la administración de Grupo Financiero BBVA México, así como la información cuantitativa correspondiente.

## Participación de los órganos sociales

El modelo de gobierno del riesgo en Grupo Financiero BBVA México se caracteriza por una implicación directa de sus órganos sociales, tanto en el establecimiento de la estrategia de riesgos, como en el seguimiento y supervisión continua de su implantación.

El Consejo de Administración de Grupo Financiero BBVA México tiene un rol esencial dentro del modelo de gestión de riesgos, ya que es el encargado de aprobar:

- Los objetivos, lineamientos y políticas de la Administración Integral de Riesgos, así como las eventuales modificaciones
- Los límites globales de exposición al riesgo y, en su caso, los Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando el Riesgo Consolidado, desglosados por unidad de negocio o factor de riesgo, así como los Niveles de Tolerancia al Riesgo

- Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder tanto los Límites Globales de Exposición al Riesgo como los Límites Específicos de Exposición al Riesgo
- La Evaluación de la Suficiencia de Capital incluyendo la estimación de capital y, en su caso, el plan de capitalización
- El Plan de Contingencia y sus modificaciones





Adicionalmente, el Comité de Riesgos Delegado del Consejo de Grupo Financiero BBVA México aprueba:

- Los Límites Específicos de Exposición al Riesgo y los Niveles de Tolerancia al Riesgo, así como los indicadores sobre el riesgo de liquidez
- Las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesto Grupo Financiero BBVA México, así como sus eventuales modificaciones
- Los modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés, que son utilizados para realizar la Evaluación de la Suficiencia de Capital y que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la Unidad para la Administración Integral de Riesgos, los cuales deberán ser acordes con la tecnología de Grupo Financiero BBVA México
- Las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que Grupo Financiero BBVA México pretenda ofrecer al mercado
- Los planes de corrección propuestos por el Director General
- La evaluación de los aspectos de la Administración Integral de Riesgos
- El nivel de efectividad que deberán tener los mecanismos de validación de los elementos de seguridad de las identificaciones presentadas por los posibles clientes, así como la tecnología para realizar los reconocimientos biométricos contemplados en la legislación
- Las demás actividades en apego a la normativa aplicable y aquellas que le sean delegadas por el Consejo de Administración de BBVA México

## Políticas y Procedimientos

Se cuenta con manuales de riesgos que plasman la estrategia, organización, marco operativo, marco tecnológico, marco metodológico y procesos normativos según las necesidades de cada procedimiento o política de administración Integral de Riesgos de Grupo Financiero BBVA México.

Se lleva a cabo un programa de capacitación en riesgos y divulgación de normatividad incluyendo la responsabilidad de terceros definida y delimitada.

## Toma de decisiones tácticas

Bajo su Modelo General de Gestión y Control de Riesgos, Grupo Financiero BBVA México desarrolla sus actividades, productos y servicios de acuerdo con la estrategia y política de gestión y control de riesgos establecida por los órganos sociales, e impulsa una cultura de riesgos que permea a través de todos sus niveles organizacionales. Además, este Modelo garantiza la independencia de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos.

De igual forma, establece procesos de monitoreo a través de reportes y alertas para detectar en forma oportuna deterioros y desviaciones de los objetivos de negocio y de la estructura de límites definida por tipo de riesgo.

## Herramientas y analíticos

Se realiza una medición continua de riesgos de crédito, mercado, liquidez, operación y legales bajo metodologías y parámetros consistentes con estándares internacionales. Se elaboran presupuestos de dichas métricas, que sirven como eje de dirección de la gestión de los riesgos. En los informes, se da seguimiento a la serie de métricas y se analizan los riesgos en que incurren las diferentes unidades de negocio de Grupo Financiero BBVA México, tomando en cuenta:

Métricas de Riesgo, Apetito de Riesgo, Principales Concentraciones, Cumplimiento de Límites Regulatorios, Análisis de Estrés de Crédito, Cálculo de Requerimiento del Capital Regulatorio, Riesgos Estructurales, Riesgos de Mercado, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operacional y Riesgo Legal.

Adicionalmente, las metodologías y parámetros utilizados para medir los riesgos se calibran periódicamente y se presentan para su aprobación a las instancias facultadas. Se lleva a cabo el establecimiento de procesos periódicos de análisis de sensibilidad, pruebas bajo condiciones extremas, así como revisión y calibración de modelos.



## Información

La información es un pilar esencial en la gestión del riesgo y se utiliza para realizar una gestión anticipada a través de la definición y establecimiento de indicadores y métricas de alerta temprana que permitan prever movimientos –positivos y negativos– en el perfil de riesgo (clientes, carteras, productos, *asset classes*).

De igual forma, estos indicadores buscan evitar el deterioro y señalar desviaciones y potenciales amenazas en todos los riesgos, por todos los ejes definidos, en todas sus fases (vigentes, deteriorados y en recuperación), a todos los niveles organizativos de la función de riesgos (unidades de riesgo en las áreas de negocio, área corporativa y áreas especialistas) y a los órganos sociales, asegurando el cumplimiento y coherencia con los requerimientos regulatorios en esta materia.

Se asegura que los datos utilizados en la elaboración de los reportes:

- Procedan de fuentes conciliadas y unificadas por tipo de riesgo
- Sean trazables y automatizados en mayor medida, o en el caso de ser manuales, cuenten con controles
- Tengan una definición única, garantizando la frecuencia, distribución y confidencialidad del reporting, entre otros aspectos

## Plataforma Tecnológica

Periódicamente, se lleva a cabo la revisión de los sistemas fuente y de cálculo para las mediciones de riesgo. Asimismo, se realiza un proceso de mejora continua con el fin de garantizar la calidad y suficiencia de datos, teniendo como objetivo, la automatización de procesos.



## Auditoría

Anualmente, Auditoría Interna, en cumplimiento con las obligaciones señaladas en la Circular Única de Bancos (CUB), realiza una auditoría de Administración Integral de Riesgos apegada a las disposiciones legales aplicables a la materia, que es enviada a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Una vez que concluye la auditoría, se da seguimiento periódico a las recomendaciones realizadas en el Comité de Auditoría delegado del Consejo de Administración.

De la misma manera, se realizan auditorías al cumplimiento de la Ley de Instituciones de Crédito, y demás disposiciones legales aplicables a Grupo Financiero BBVA México, por parte de expertos independientes, mediante lo que se ha concluido que los modelos, sistemas, metodologías, supuestos, parámetros y procedimientos de medición de riesgos cumplen con su funcionalidad en atención a las características de las operaciones, instrumentos, portafolios y exposiciones de riesgo de Grupo Financiero BBVA México.

Más allá de cumplir con las disposiciones en materia de Administración de Riesgos, Grupo Financiero BBVA México continúa realizando proyectos de mejora en mediciones y limitaciones, automatización de procesos y refinamientos metodológicos.

## Marco metodológico

El balance general de riesgos de Grupo Financiero BBVA México se visualiza de la siguiente manera:



### Riesgo de Mercado:

- **Portafolios de operaciones e inversiones:** Inversiones en valores para negociar, reportes y operaciones con instrumentos financieros derivados
- **Balance Estructural:** Disponibles para la venta, resto de operaciones, incluyendo valores conservados a vencimiento e instrumentos financieros derivados para administración del riesgo estructural de tasas de interés y tipo de cambio



### Riesgo de Crédito:

- Empresas y Corporativos
- Consumo
- Cartera hipotecaria



### Riesgo de Liquidez:

- **Negocio bancario:** Con posiciones dentro y fuera de balance, incluidos créditos, captación tradicional, inversiones en valores, derivados, financiación mayorista, etc.

Asimismo, en caso de existir obligaciones contractuales, el seguimiento y control del riesgo de liquidez del negocio bancario integra la liquidez que pudieran requerir sus subsidiarias, entidades pertenecientes al mismo grupo financiero o personas relacionadas relevantes, así como la liquidez que el negocio bancario mismo pudiera requerir a alguna de las entidades o personas relacionadas mencionadas.



El **balance general de riesgos de BBVA** se compone por riesgos de mercado, de crédito y de liquidez.

# Gestión de riesgos no financieros

GRI 102-30 y FS2

Adicional al Modelo de gestión y control de riesgos, Grupo Financiero BBVA México tiene una Política Corporativa de Gestión de Riesgos no Financieros, que define los lineamientos y la normativa en relación con la gestión de los riesgos operacionales inherentes a sus actividades. Con el apoyo de las Áreas de Negocio y de Soporte, las Unidades de Riesgos no Financieros y las Unidades Especialistas de Control, se desarrollan metodologías y procedimientos que permiten la priorización, evaluación y monitoreo periódico de los riesgos y, en cada caso, la adopción de medidas de mitigación y control adecuadas.

## Gestión del riesgo reputacional

Para Grupo Financiero BBVA México y sus grupos de interés, la reputación institucional es de suma relevancia ya que impacta directamente en el desempeño y los resultados de la organización. Desde 2016, se cuenta con herramientas y metodologías para identificar, evaluar y priorizar el riesgo reputacional de forma anual con base en dos variables principales: el impacto en las percepciones de los grupos de interés, y la fortaleza de GFBB frente al riesgo.

A través de los mecanismos de identificación y evaluación del riesgo reputacional, Grupo Financiero BBVA México genera planes de acción y controles de mitigación adecuados.



En 2021, se realizaron **17 planes de acción de mitigación a nivel Grupo.**

Desde 2020, GFBB implementó el Manual para la Evaluación Anual del Riesgo Reputacional, que funciona como una guía y brinda apoyo al Comité de Admisión del Riesgo Operacional en la identificación y evaluación de riesgos. Cada año, Grupo Financiero BBVA México reporta al Comité *Global de Corporate Assurance* y a la Comisión Delegada Permanente del Consejo los resultados de la Evaluación Anual del Riesgo Reputacional.

## Gestión de riesgos asociados con el cambio climático

Grupo Financiero BBVA México considera los riesgos asociados con el cambio climático como un factor que impacta sobre las categorías de riesgos identificadas; por lo que, la gestión de este tipo de riesgos se realiza a través de los procesos y mecanismos de gobernanza de los marcos de gestión del riesgo del Grupo (de crédito, mercado, liquidez, operacional y resto de riesgos no financieros). Consciente de la importancia de la gestión de los riesgos climáticos, Grupo Financiero BBVA México toma en cuenta las regulaciones y tendencias en el tema.

# Cumplimiento normativo

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 206-1  
 SASB FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2, FN-AC-510a.2

## Sistema de Cumplimiento

El Sistema de Cumplimiento de Grupo Financiero BBVA México consta de una serie de elementos que previenen los riesgos asociados a la prevención de lavado de dinero, conducta con los clientes, cumplimiento corporativo, protección de datos, mercado de valores y lo logra a través de la identificación de riesgos, procedimientos, acciones de comunicación y formación. Esto, con el fin de establecer estándares estrictos de comportamiento ético para conducir sus actividades diarias y mitigar eventuales riesgos de cumplimiento. Adicionalmente, se cuenta con un estatuto de la función de Cumplimiento que reglamenta el marco de actuación de la Dirección de Cumplimiento dentro de Grupo Financiero BBVA México.

Asimismo, Grupo Financiero BBVA México se alinea a lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y el Pacto Mundial como parte de su compromiso de garantizar el respeto a la dignidad y los derechos de todas las personas a través de la creación de un entorno favorable que conserve su bienestar y contribuya al desarrollo integral de las Sociedades en las que tiene presencia, contribuyendo a generar acciones sustentables para el bienestar de dichas comunidades.

Dicho sistema consta de **7 pilares básicos**:



Estructura organizativa adecuada



Políticas y procedimientos



Procesos de mitigación y controles de cumplimiento



Infraestructura tecnológica



Mecanismos y políticas de comunicación y formación



Métricas e indicadores de supervisión



Revisión periódica independiente

## Derechos humanos

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 412-1

En línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, Grupo Financiero BBVA México realizó en 2021 un nuevo proceso de debida diligencia de derechos humanos para prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos de sus actividades en los derechos humanos.

Este proceso se llevó a cabo bajo un enfoque preventivo con el fin de identificar los impactos de las operaciones, así como los procedimientos adecuados que permitan reparar cualquier daño en caso de vulneración. Los asuntos evaluados se agrupan en seis temáticas:



**1. Condiciones de empleo:** contratación y retribución justa, derechos y relaciones laborales y seguridad y salud.



**2. Proyectos y productos:** impacto en los derechos humanos derivado de la actividad crediticia.



**3. Cadena de suministro:** condiciones de contratación justas, control de proveedores y políticas de compras responsables.



**4. Bienestar del cliente:** accesibilidad y servicio, seguridad y respeto.



**5. Respeto a las comunidades:** protección ambiental y negocios inclusivos.



**6. Asuntos transversales:** protección de los datos e impacto de las nuevas tecnologías en los derechos humanos.

De esta forma, se evaluaron los riesgos inherentes, con base en la gravedad del impacto y la frecuencia de ocurrencia, así como los riesgos residuales, derivados de la gestión de GFBB, de cada uno de estos seis temas con respecto a los grupos de interés, incluyendo a los colaboradores, proveedores, clientes y comunidades locales, entre otros.

Los resultados del proceso de debida diligencia determinaron una efectividad media-alta de las medidas de gestión y mitigación para cada uno de los asuntos. De igual forma, permitieron la detección de oportunidades de mejora y el establecimiento de planes de acción para las seis temáticas evaluadas en materia de estrategia, divulgación y procesos de BBVA.

# BBVA y los derechos humanos

2002	Publicación del Código de Conducta Miembros de <i>UN Global Compact</i>
2004	1 <sup>er</sup> banco español en adherirse a los Principios de Ecuador
2005	Publicación de la 1 <sup>a</sup> Norma del sector defensa
2007	Publicación del 1 <sup>er</sup> Compromiso en materia de derechos humanos
2008	Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN-PRI)
2011	Lanzamiento del Plan de Diversidad
2012	Adhesión al Thun Group de Bancos Publicación de la Política de Compras Responsables Publicación de la Política Social de Vivienda
2014	Revisión de la Norma del sector defensa
2017	1 <sup>er</sup> proceso global de debida diligencia en derechos humanos Publicación del Código Ético de proveedores

- 2018
- Actualización del Compromiso en materia de derechos humanos
  - Publicación del Plan de Acción de derechos humanos 2018-2020
  - Publicación de las Normas Sectoriales para una debida diligencia ambiental y social
- 2019
- Ampliación del alcance de las Normas Sectoriales y el alcance de la Norma del sector defensa
- 2020
- Nueva política de RSC
  - Actualización del compromiso de derechos humanos "BBVA y Derechos Humanos"
  - Publicación del Marco Medioambiental y Social para la debida diligencia en los sectores de minería, agroindustria, energía, infraestructuras y defensa
  - Actualización del Código Ético para Proveedores
  - Principios Generales de Aprovisionamiento
- 2021
- 2° Proceso Global de debida diligencia en derechos humanos
  - Ampliación del alcance del Marco Medioambiental y Social
  - Actualización de los Principios Generales de Aprovisionamiento

# Programa de integridad

GRI 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3  
SASB FN-IB-510b.4

Para Grupo Financiero BBVA México, la integridad es un valor fundamental en el desarrollo de sus actividades ya que prioriza de forma continua los intereses del cliente. Dentro de GFBB, todos deben actuar con respeto a las leyes y normas aplicables de manera íntegra, transparente y profesional, acorde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que sus accionistas y clientes han depositado en GFBB.

Como parte de los esfuerzos de Grupo Financiero BBVA México para crear una cultura de integridad, se implementó el Programa "Soy Íntegro", cuya primera fase concluyó en julio de 2021, logrando impartir 1,485 sesiones virtuales, beneficiando a 36,951 colaboradores. Como segunda fase, se realizó una versión *online* del Programa, dirigida a colaboradores de nuevo ingreso y a aquellos colaboradores que no lo pudieron efectuar en la primera fase. Lo anterior, con el objetivo de enfatizar en el comportamiento ético esperado y la aplicación práctica de la integridad en el desarrollo de cada una de las actividades de dichos colaboradores.

El Programa se complementa estructuralmente de:

- 1 Reflexión personal del significado de la integridad, previa al inicio del Programa
- 2 Sesión en vivo u *online* para ratificar la postura de BBVA en temas de integridad
- 3 Serie interactiva de 21 capítulos con diversos dilemas éticos para el reforzamiento de los principios establecidos en el Código de Conducta

## Código de Conducta

El Código de Conducta de Grupo Financiero BBVA México representa el compromiso con sus grupos de interés, ya que busca impulsar principios de comportamiento ético dentro de toda la organización con el fin de mantener los mejores estándares de integridad y honestidad. Se establecen normas estrictas de conducta para el desarrollo de las actividades de Grupo Financiero BBVA México, enfocadas en salvaguardar la información de sus clientes conforme a las disposiciones legales, fundamentadas en cuatro pilares clave:

### Conducta con



el cliente



nuestros compañeros



la empresa



la sociedad

Con el fin de que todos los colaboradores tomen consciencia sobre la importancia de una cultura de integridad y renueven su adhesión al Código de Conducta, se llevó a cabo una serie de campañas enfocadas en la comunicación de ciertos temas, como Liderazgo y Código de Conducta, Canal de Denuncia, Políticas de Competencia, Anticorrupción, Regalos y Conflicto de Interés.

En mayo 2021, se lanzó un nuevo Canal de Denuncia que tiene como principio fundamental la confidencialidad, protección del denunciante y otro tipo de ventajas que hacen que la experiencia de la denuncia sea de mayor confianza para el denunciante. Este sistema incluye también un mecanismo para hacer consultas sobre la aplicación del Código de Conducta.

Asimismo, el canal se encuentra disponible para clientes, proveedores y colaboradores:



-  **Canal de Denuncia:**  
<https://www.bkms-system.com/bbva>
-  **Canal de Consultas:**  
<https://www.bkms-system.com/consultas>
-  **Teléfono:** (55) 5621 4188 o 800 001 0011
-  **Teléfono global:** (34) 91537 7222

Al cierre de diciembre de 2021, se recibieron 1,301 denuncias, las cuales representan un 70% más con respecto a 2020, año que se vio impactado por los efectos de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19. Asimismo, la generación de la cultura de integridad fue reforzada con el Programa "Soy Íntegro" y las campañas de comunicación. Las denuncias recibidas en el canal se clasifican de la siguiente manera:





## Objetivos 2022

Para 2022, se llevará a cabo la actualización del Código de Conducta en temas de sostenibilidad, inclusión y diversidad, para robustecer las pautas que rigen la conducta de los colaboradores de Grupo Financiero BBVA México.

Adicionalmente, se busca consolidar la Cultura de Integridad a través de la formalización de un Modelo de Gobierno de Integridad, que dictará y supervisará las líneas de acción en temas de integridad.

## Anticorrupción

En Grupo Financiero BBVA México se cuenta con políticas y procedimientos claros definidos en materia de Anticorrupción y Competencia Económica, los cuales, son difundidos a todos los colaboradores a través de la campaña institucional #Hazlocorrecto. En 2021, se llevaron a cabo programas de formación en estos temas con el fin de vigilar los posibles riesgos.

Durante el año 2021, no se denunciaron casos de corrupción que pudieran haber afectado la reputación de Grupo Financiero BBVA México o de sus colaboradores.

## Reconocimientos

En 2021, Grupo Financiero BBVA México obtuvo el primer lugar dentro del ranking de las 500 Empresas contra la corrupción de la revista Expansión con un puntaje de 100/100, honor compartido con otras empresas del gremio y otros sectores. Como Grupo Financiero, GFBB sigue siendo puntero del sector, al igual que su empresa de Seguros, que fueron galardonadas en ese mismo lugar. El Código de Conducta, el Canal de Denuncia, la Política Anticorrupción y el Programa "Soy Íntegro", aunados a la identificación de riesgos en la materia, explican la posición obtenida. El reto para 2022 es conservar el mismo lugar en el sector financiero y en el país, para posicionar a GFBB como referente en las prácticas de Anticorrupción.



En 2021, Grupo Financiero BBVA México obtuvo el **1<sup>er</sup> lugar** en el ranking de las **500 Empresas contra la corrupción de la revista Expansión**.

# Prevención de Lavado de Dinero y Financiación de Actividades Terroristas

Grupo Financiero BBVA México colabora y trabaja activamente en la Prevención de Lavado de Dinero (PLD) y del Financiamiento al Terrorismo (FT). Estas dos actividades constituyen un objetivo prioritario que GFBB 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, Grupo Financiero BBVA México 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 y procedimientos corporativos orientados a mitigar el riesgo de que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva
- Diseñar e implementar 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 y el financiamiento al terrorismo, con especial énfasis en las medidas de identificación y conocimiento del cliente (*Know Your Customer*)
- Implementar medidas de monitoreo y filtrado de los clientes y sus operaciones, orientadas a identificar potenciales actividades sospechosas y garantizar su reporte a la autoridad competente
- Fungir como instancia de consulta al interior de BBVA respecto de la aplicación de la norma, criterios y procedimientos en materia de PLD&FT
- Ejecutar anualmente 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 de lavado de dinero y con el fin de dotarlos 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 y usuario; así como los criterios, medidas y procedimientos para el debido cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
- La difusión de las disposiciones y de sus modificaciones
- Se incluyen también los miembros del Consejo de Administración y Directivos
- 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
- Los cursos se acreditan mediante la aplicación de evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos

A continuación, se presenta el detalle de los colaboradores que fueron capacitados en los últimos cuatro años:



	2018	2019	2020	2021
Participantes en actividades formativas en materia de PLD	32,546	36,444	36,472	37,967
Personas especialistas en actividades de prevención de lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas	305	481	347	352
Comité de Dirección y Consejo de Administración de PLD y FT	29	29	31	31



05

## Cadena de valor responsable

Grupo Financiero BBVA México tiene como prioridad crear valor para todos sus grupos de interés de forma responsable, sostenible e inclusiva. Como parte de esta creación de valor, busca la mejora continua de la experiencia y satisfacción de sus clientes, brindando productos y servicios innovadores, seguros y de alta calidad. Además de responder a las necesidades de sus clientes, Grupo Financiero BBVA México se compromete con sus colaboradores, reconociendo la importancia de un ambiente laboral seguro y diverso; busca minimizar su impacto en el medio ambiente a través del Plan Global de Ecoeficiencia; y extiende sus esfuerzos al resto de su cadena de suministro, por medio de una nueva evaluación a sus proveedores. Así, Grupo Financiero BBVA México involucra a toda su cadena de valor, asegurando un avance integral en su estrategia de sostenibilidad.

# Experiencia única

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

Durante 2021, GFBB continuó con la misión de impulsar una visión centrada en el cliente de forma transversal a través de todos los pilares de Grupo Financiero BBVA México. La experiencia del cliente es el resultado directo del compromiso y comportamiento de los colaboradores.

De esta forma, GFBB ha proporcionado las herramientas y formación a sus colaboradores con el fin de que cuenten con las capacidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad y atención personalizada. Grupo Financiero BBVA México busca dotar a sus colaboradores con la información, herramientas y formación para que puedan ofrecer un trato personalizado y adaptado a las necesidades de todos sus clientes en cada punto de contacto. Así, el objetivo es contar con colaboradores empáticos a las necesidades de los clientes y con capacidad resolutoria. La mejora continua de los resultados ha sido impulsada por la apuesta de GFBB a la Experiencia del Cliente.

## Calidad y servicio al cliente

La finalidad de Grupo Financiero BBVA México es diferenciarse de su competencia y ofrecer a sus clientes productos y servicios únicos, GFBB se ha enfocado en ofrecer una experiencia única, que se distinga por su calidad y por un asesoramiento personalizado. La metodología para medir la calidad y servicio al cliente permite conocer el grado de recomendación y, por ende, el grado de satisfacción de los clientes de Grupo Financiero BBVA México para los diferentes productos, canales y servicios. Este índice se basa en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, el nivel en que los clientes recomendarían su banco.

La información obtenida es esencial para mejorar los productos y servicios de GFBB, así como para alinearlos con las necesidades y expectativas de los clientes. La aplicación de esta herramienta ha permitido a Grupo Financiero BBVA México incrementar su confianza con los clientes al punto que lo reconozcan como una de las entidades bancarias más seguras y recomendables en el país.



Gracias a múltiples programas, Grupo Financiero BBVA México se ha consolidado por **7º año consecutivo en 1º lugar en el Índice de Recomendación Neta de satisfacción del cliente.**

## Índice de Recomendación Mercado Abierto

Parte de la estrategia de Grupo Financiero BBVA México se basa en realizar estudios acerca de la percepción de la marca con el fin de optimizar la atención, los productos y los servicios para sus clientes. El resultado de toda esta estrategia se ve reflejado en el posicionamiento de GFBB en el Índice de Recomendación Mercado Abierto.

Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México mantuvo la primera posición en el Índice de Recomendación Mercado Abierto promedio anual, tanto para Banca Comercial, Banca de Empresas y Gobierno y Banca PyME, ubicándose como Líder del Mercado, así como en los distintos canales.

Negocio o Canales	Puntos por arriba del competidor más cercano
Banca Comercial	+ 30
BEyG	+ 32
Banca PyME	+ 3
Banca por Teléfono	+ 12
Banca Móvil	+ 28
ATM's	+ 30



Grupo Financiero BBVA México mantiene la **1ª posición en el índice de recomendación mercado abierto**, ubicándose +30 puntos por delante del segundo lugar.

## Índice interno de recomendación del cliente

Para Grupo Financiero BBVA México, la satisfacción y bienestar de sus clientes es una prioridad; por lo que, para conocer su percepción, se realizan encuestas, principalmente electrónicas, tanto internas como externas. En línea con esta iniciativa estratégica, Grupo Financiero BBVA México incrementa el alcance de las encuestas a sus colaboradores con el fin de integrar su opinión en el proceso de mejora continua de GFBB. La evaluación consiste en encuestas perfiladas vía correo electrónico que miden la percepción que tienen las Redes Comerciales con respecto al servicio que reciben de sus proveedores internos para proporcionar el servicio al cliente.

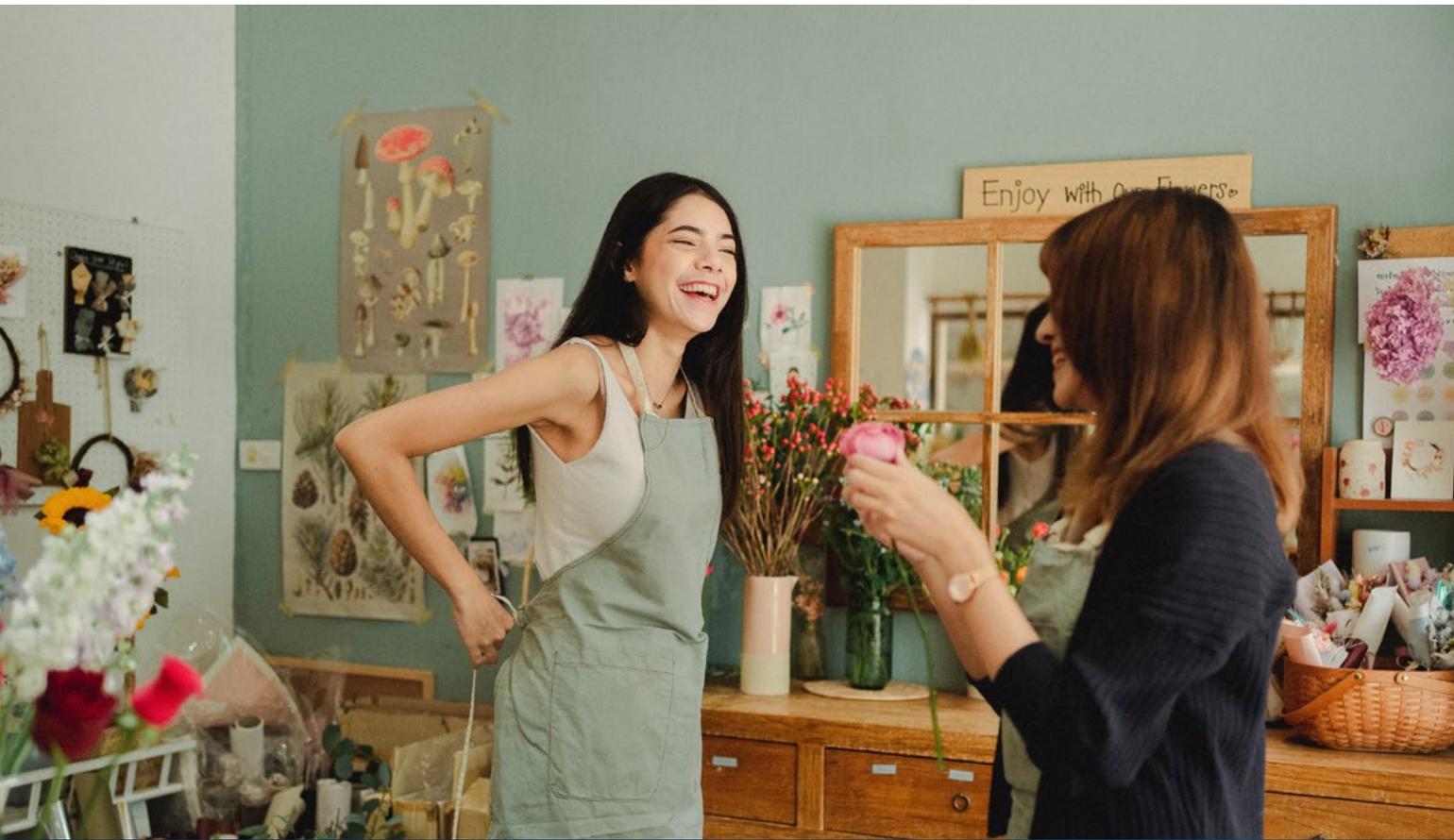
### Percepción del Cliente

Banca	Variación 2021 vs. 2020
Banca Comercial	↑ 9
Banca Patrimonial y Privada	↓ 1
Banca PyME	↑ 20
Banca EyG	↓ 2
Banca Hipotecaria	↑ 2
Banca Consumer Finance	↑ 3

**Percepción del colaborador interno**

Banca	Variación 2021 vs. 2020
Banca Comercial	↓ 2
Banca Patrimonial y Privada	↑ 3
Banca PyME	↓ 3
Banca Empresas y Gobierno	0
Banca Hipotecaria	↑ 9
Banca Consumer Finance	↓ 1

Asimismo, como parte de los esfuerzos institucionales por mantener el contacto e interacción constante con el cliente, así como facilitar su experiencia con los servicios y productos durante la emergencia sanitaria por COVID-19, Grupo Financiero BBVA México implementó diversas acciones, entre las cuales se encuentran la Banca Remota e iniciativas *Do it yourself*, creadas con el fin de impulsar a los clientes a vivir una experiencia única, cuidando en todo momento su salud y la de los colaboradores de GFBB.



**Objetivos 2022**

Mantener el primer lugar en las evaluaciones del Índice de Recomendación Mercado Abierto.

## Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE)

GRI 417-2, 417-3 y 418-1  
SASB FN-CF-270a.4, FN-IN-270a.2

Para Grupo Financiero BBVA México, la retroalimentación de los clientes es fundamental para mejorar los servicios, productos y atención proporcionados; por lo que, se pone a su disposición un canal para aclarar quejas y reclamaciones a través de: sucursales, línea BBVA y página web.

En caso de que la resolución recibida no responda a las expectativas del cliente, la solicitud específica es atendida por la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE), quien realiza un seguimiento puntual de las aclaraciones hasta identificar la inconformidad de raíz. De esta forma, GFBB garantiza una calidad óptima en la atención a sus clientes. La UNE cuenta con los siguientes canales:

- ✉ **Correo electrónico nacional:**  
une.mx@bbva.com
- ☎ **Call center nacional:**  
800 112 2610
- ☎ **Call center internacional:**  
55 1998 8039
- 🌐 **Página web:**  
<https://www.bbva.mx/personas/centro-de-ayuda/quejas-y-reclamos.html>
- 🏢 **Oficinas corporativas:**  
Ciudad de México y Guadalajara

La atención a clientes en materia de asesorías y reclamos se brinda en las oficinas corporativas de Grupo Financiero BBVA México; en 2021, se atendieron 1,091 clientes en Torre Parques Polanco y 929 en Guadalajara. La oficina de Torre BBVA fue cerrada temporalmente debido al protocolo sanitario por la pandemia de COVID-19, por lo que no se atendieron clientes de forma presencial en dicha ubicación.



Gracias al seguimiento de las mejoras presentadas en 2020, Grupo Financiero BBVA México logró nuevamente un resultado histórico con una calificación de **9.83 en el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)** y concluyó con el 2º lugar del G6.



Durante 2021, se brindó solución a nuevas peticiones teniendo un **porcentaje de 95% de contacto con el cliente.**

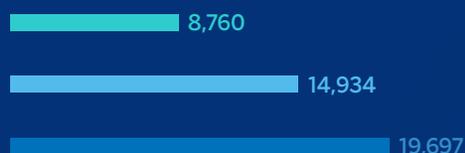
## Resultados 2021

Durante 2021, se presentaron en total 25,416 reclamaciones; este resultado disminuyó en 17% en comparación con las reclamaciones presentadas en 2020. De igual forma, el número promedio de días para resolver una reclamación fue de 7 días en 2021, reduciendo este periodo en 2 días con respecto a 2020. Las reclamaciones recibidas se presentan a detalle de la siguiente forma:



Las **reclamaciones** presentadas ante la UNE en 2021 **disminuyeron en 41%** con respecto al año anterior.

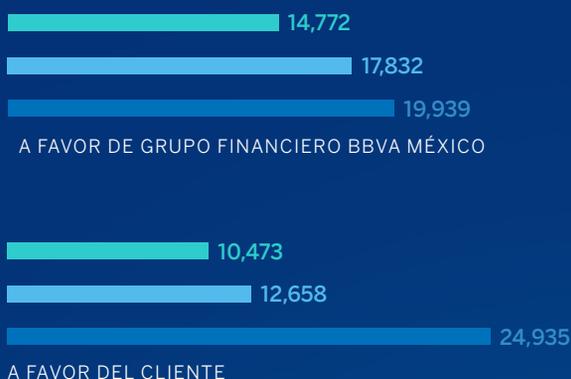
### Reclamaciones ante la UNE



### Reclamaciones ante la CONDUSEF<sup>5</sup>

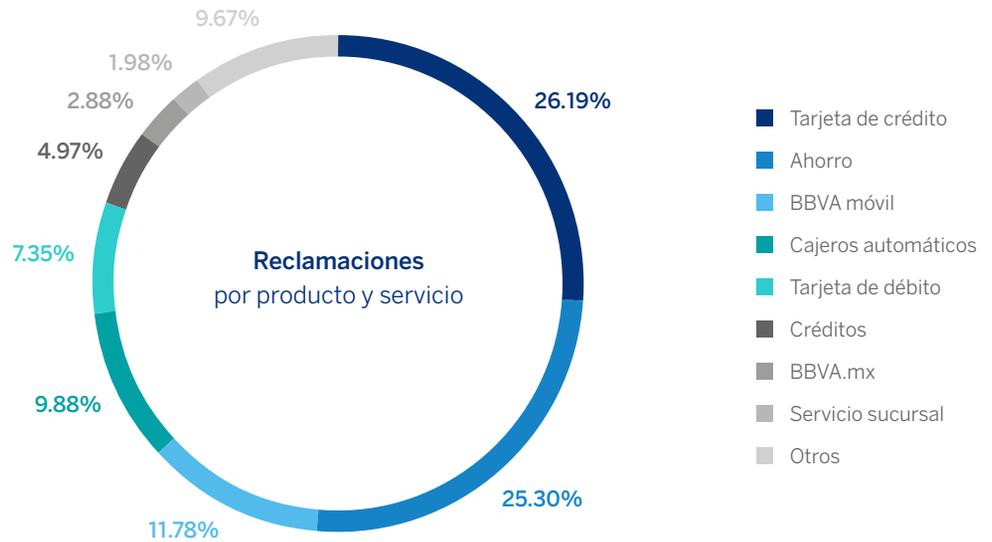


### Reclamaciones resueltas



Al cierre de diciembre de 2021, el **Índice de Recomendación de la UNE** alcanzó un valor de **50.5**, mejorando en 13.4 puntos con respecto al inicio del año.

<sup>5</sup> De las reclamaciones presentadas ante la CONDUSEF durante 2021: 15,156 resultaron en pérdidas monetarias y 1,500 en pérdidas no monetarias.



### Objetivos 2022

*Best in class:* proporcionar la mejor atención en el sector bancario G17.

Implementar un proceso de entrega de recursos a beneficiarios con administración por parte de la UNE.



## Innovación y transformación digital

Grupo Financiero BBVA México continúa innovando en su relación con el cliente a través de productos y servicios en canales digitales. Las nuevas tecnologías, como el móvil y el *big data*, permiten que GFBB brinde a sus clientes una propuesta de valor personalizada. Durante 2021, se desarrolló una serie de productos, servicios y funcionalidades intuitivas que permiten al cliente hacer más, con menor esfuerzo.



## Innovación, mejora de experiencia y seguridad



### Nuevas funcionalidades de la App BBVA México

A mediados de 2021, las aplicaciones Wallet BBVA y App BBVA México se fusionaron con el fin de brindar todos los servicios al cliente en una misma plataforma. Esto permite consolidar las funcionalidades de uso diario en la App BBVA México, así como facilitar el acceso a la tarjeta digital, revisar puntos BBVA, encender y apagar tarjetas, visualizar el Número de Identificación Personal (NIP), revisar el código CVV dinámico, activar alertas de compras y consultar saldos, entre otras opciones.

Asimismo, las nuevas funcionalidades de la App BBVA México permiten ofrecer al cliente seguridad y un control total sobre sus tarjetas. Estos nuevos servicios a través de la aplicación incluyen:

- **Pago con puntos BBVA:** el cliente puede pagar sus compras con puntos BBVA, incluso después de realizar la transacción. A finales de 2021, se registraron 2.5 millones de compras con puntos BBVA, por un total de \$290 millones de pesos.
- **Categorizador de gastos:** permite que los clientes conozcan la evolución de su balance de ingresos y gastos clasificados en diferentes categorías. Desde su lanzamiento en julio de 2021, el categorizador de gastos ha generado más de 4.5 millones de visitas.
- **Experiencia digital para las tarjetas adicionales:** se incluyó una nueva experiencia de gestión de tarjetas adicionales, con un alcance a más de 250,000 clientes.

Adicionalmente, se incluyó una sección de servicios no financieros dentro de la App BBVA México:

- **Recarga de Telepeaje:** en colaboración con PASE, este servicio permite a los clientes realizar la recarga de sus tarjetas de telepeaje. Desde mayo de 2021, se han realizado más de 350,000 recargas.
- **Tarjetas de Regalo Digitales:** permite a cualquier usuario de la aplicación la compra de tarjetas de regalo de distintas marcas como Amazon, Spotify, PlayStation y Google Play, entre otras. Con dos meses de lanzamiento, se alcanzaron más de 17,000 recargas.

De igual forma, se realizó el lanzamiento de las tarjetas de débito y crédito limpias *Aqua*, que permiten transformar los medios de pago con tecnología contactless y sin el uso de datos impresos.



**6,000,000 de tarjetas limpias**  
entregadas a los clientes en 2021.

Por otro lado, Grupo Financiero BBVA México lanzó la nueva tarjeta de crédito, *Smart Key*, con tecnología biométrica avanzada, dirigida a su segmento afluente. En su versión piloto, la tarjeta ha llegado a manos de 75 clientes, convirtiendo a México en el primer país de Latinoamérica en contar con esta herramienta y el tercer país a nivel mundial.

Por último, se construyeron dos *journeys* proactivos que permitieron un mayor entendimiento de las necesidades de los clientes. A través de estos *journeys*, se ofreció a los clientes una tarjeta de crédito al hacer el pago de una TDC de otra institución financiera o al realizar una recarga de tiempo aire.





## Seguros

Con el fin de cumplir con las necesidades de los clientes, Grupo Financiero BBVA México desarrolló una serie de nuevos productos, siempre manteniendo los niveles de aseguramiento adecuados:

- **“Tu Médico Particular”**: se trata de un seguro diseñado para cubrir los gastos médicos relacionados con las afecciones más comunes, como la gripe, fiebre, dolor estomacal o incluso fracturas menores, entre otras. La contratación de este seguro se realiza de forma completamente digital y permite el acceso a atención médica a través de consultas físicas, en casa, remotas, vía telefónica o por videoconferencia. Desde agosto de 2021, este producto cuenta con más de 21,000 asegurados, con una prima emitida de \$142 millones de pesos.
- **WIBE x km**: es un producto de movilidad que permite al usuario pagar únicamente por los kilómetros que utiliza. La tecnología del dispositivo OBDII se conecta al vehículo y almacena tanto los kilómetros recorridos como la forma de conducir del usuario; éste puede consultar las distancias recorridas y realizar el pago con tarifas variables, desde 0.80 centavos por kilómetro, que se ajustan al modelo de automóvil. Contratado a través de la aplicación o del sitio en línea, se han vendido 154 pólizas con una prima emitida de \$712,000 pesos.
- **Seguros de nueva generación**: Grupo Financiero BBVA México diversifica los productos ofrecidos a sus clientes a través del lanzamiento de seguros de mascota, embarazo, cirugía y cibernética. Durante 2021, se han colocado 1,646 pólizas de seguro para mascotas, 59 pólizas de seguro cibernético para PYME, 354 pólizas de seguro de embarazo y 222 pólizas de seguro de cirugía, incrementando así los servicios de protección y previsión de los clientes.



### Oferta sustentable

En línea con la prioridad estratégica de Grupo Financiero BBVA México, se creó una **sección de sostenibilidad** tanto en el sitio web de BBVA, como en la App BBVA México. Esta sección contiene información sobre la sostenibilidad en diferentes formatos como videos, podcasts, entrevistas y foros con expertos, con el fin de apoyar a los clientes en su transición hacia un futuro inclusivo y responsable. Durante todo el año, este apartado generó más de 1.5 millones de visitas en la aplicación.



### 1 millón de usuarios únicos en el apartado de sostenibilidad en la App BBVA México retail (GloMo) en 2021.

Adicionalmente, se creó una **nueva solución de inversión sostenible** que integra un análisis de riesgos más allá de la evaluación tradicional, e incorpora criterios de inversión sostenible en la selección de activos. De esta manera, Grupo Financiero BBVA México promueve la inversión en empresas con calificaciones elevadas en temas medio ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).



### +\$561,000,000 de pesos invertidos en el fondo ESG durante 2021.

Dentro del nuevo contenido de sostenibilidad en el sitio web y en la App BBVA, GFBB incluyó una **Calculadora de Emisiones**; se trata de una herramienta digital basada en la analítica de datos que permite calcular las emisiones de sus clientes particulares en función de sus consumos de electricidad, de combustibles y de agua, entre otros. De igual forma, GFBB publicó un monográfico<sup>6</sup>, accesible de forma gratuita a cualquier persona, que detalla el concepto de la huella de carbono y el proceso a detalle para su cálculo.

Asimismo, Grupo Financiero BBVA México busca impulsar la economía circular a través de un compromiso de consumo responsable de materiales reciclados y el reciclaje de éstos. Así, Grupo Financiero BBVA México incrementó el número de tarjetas de crédito y débito recicladas distribuidas a sus clientes, con el fin de avanzar hacia el objetivo de alcanzar 100% de tarjetas hechas de material reciclado en 2023.

### 6 millones de tarjetas recicladas emitidas por GFBB al cierre del año, siendo así la Institución que más tarjetas recicladas ha emitido dentro de BBVA.



<sup>6</sup> Para más información, consultar la siguiente [página](#).



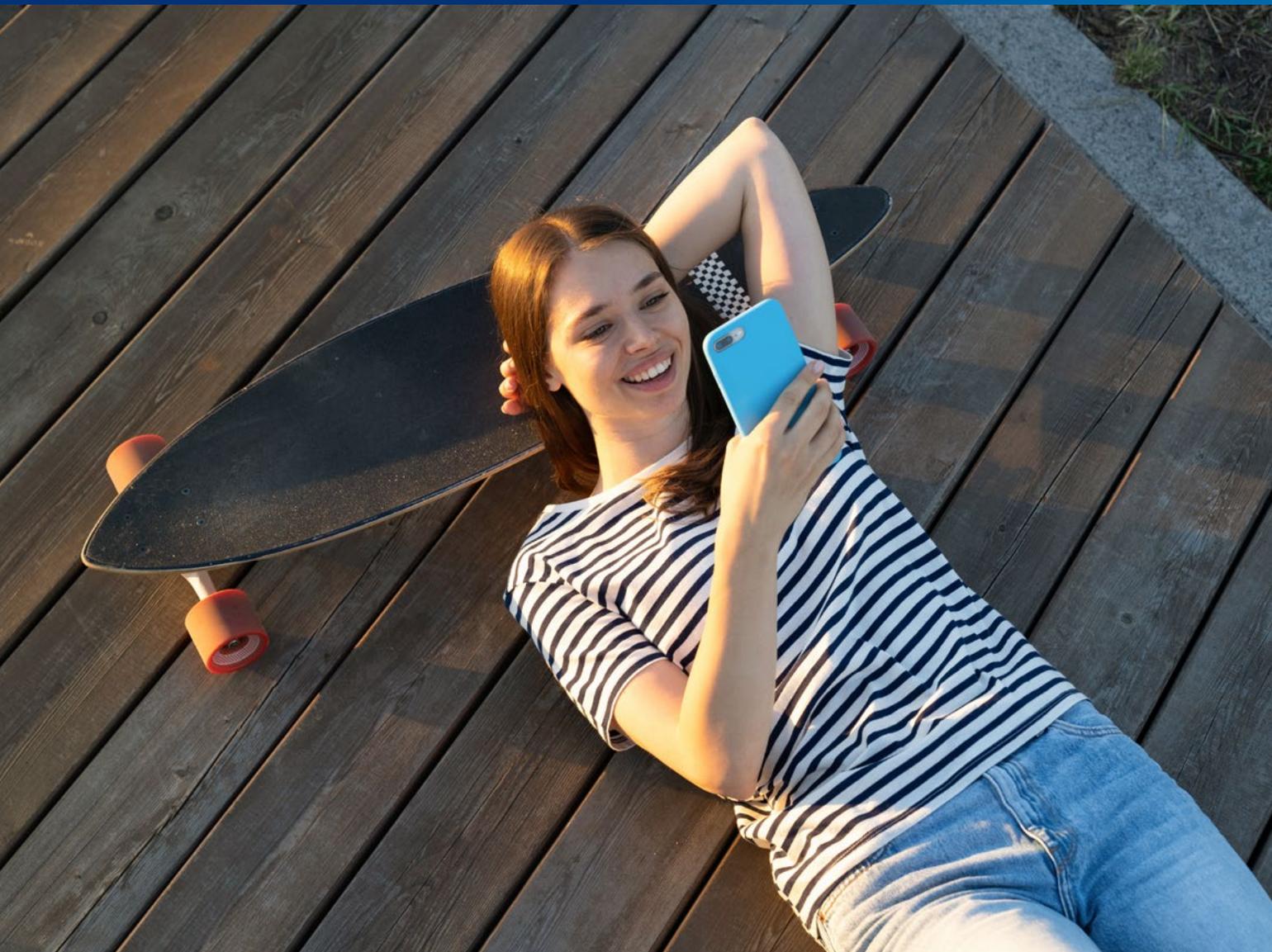
### **Mercado abierto**

*Double Pay* es una iniciativa de *Open Market* a través de la cual las personas que no son clientes pueden obtener una tarjeta de crédito y una cuenta N2 de manera completamente digital. Al cierre de 2021, se colocaron 209 tarjetas de crédito diarias en mercado abierto, alcanzando una tasa de conversión de 2.6%.



### **Hackathon**

En 2021, Grupo Financiero BBVA México realizó nuevamente el Hackathon; evento donde 752 jóvenes de 8 países diferentes –incluyendo México, España, Colombia y Perú– desarrollaron soluciones innovadoras a los retos planteados desde distintos ámbitos. En este evento, los participantes se enfrentaron a 9 retos BBVA y 3 retos transversales.



## Modelos de Relación con el Cliente



### Banca remota

Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México continuó impulsando la Banca Remota; ésta, permite que los banqueros proporcionen el servicio, asesoría y venta de productos financieros a sus clientes de forma remota, sin necesidad de acudir a las sucursales. Actualmente, se cuenta con 294 banqueros que atienden a más de 880 clientes bajo esta modalidad, incluyendo en la oferta de productos:

- **Seguros de vida y seguro de hogar:** son seguros adaptados a las necesidades de los clientes, quienes pueden elegir las coberturas y el monto de la suma asegurada
- **Crédito no preaprobado Consumo y TDC:** el banquero tiene las facultades de operar un crédito no preaprobado menor a \$75,000 pesos para clientes sin oferta en ningún canal o que soliciten un monto mayor. En caso de requerir un importe mayor a \$75,000 pesos, el banquero puede elevar el caso con apoyo del Centro Especializado de Admisión (CEA), únicamente para consumo
- **Renovación de inversiones (pagaré):** el banquero puede ayudar al cliente a renovar sus inversiones
- **Preaprobado auto:** permite el asesoramiento del cliente para que pueda tomar la oferta preaprobada a través de la App BBVA México. En caso de presentar dificultades al momento de la contratación, el banquero puede darle la opción de emitir un certificado que el cliente reciba por medio de correo electrónico



### Banca digital para PyMEs

Banca de Barrio continúa siendo uno de los pilares de la estrategia PyME para Grupo Financiero BBVA México. Esta iniciativa ofrece soluciones financieras y de digitalización atractivas para fomentar la bancarización y formalización de PyMEs. En 2021, se lanzó una serie de productos que busca ofrecer sistemas de pago y otorgar préstamos adaptados a las PyMEs:

- **Link de cobro:** sexta nueva modalidad permite realizar transacciones de cobranza seguras con cargo a tarjetas de crédito o débito de cualquier banco. Se realiza a través de SMS, correo electrónico o redes sociales, sin necesidad de instalar ninguna aplicación en el celular
- **Adelanto TPV:** es un producto de crédito 100% digital que le permite al cliente tener liquidez inmediata. Durante 2021, se distribuyeron más de 2,000 créditos a los clientes a través de la App BBVA Empresas



### App BBVA para Empresas (GEMA)

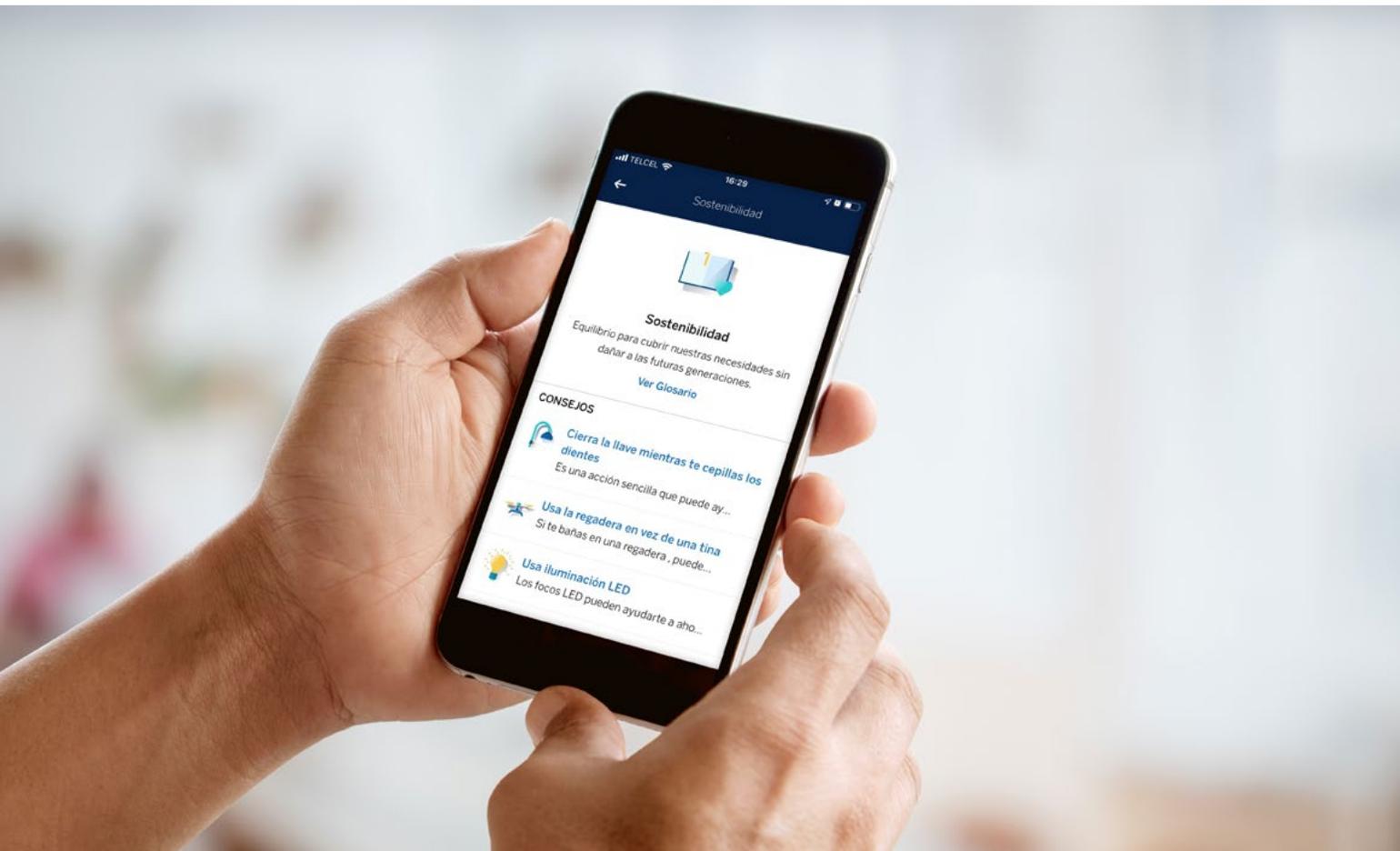
La App BBVA para Empresas permite brindar un servicio de alta calidad a los clientes de la Banca de Empresas y Gobierno. En 2021, se desarrollaron nuevas funcionalidades, que incluyen:

- App BBVA Empresas con firma remota que permitió que más de 8,500 empresas activaran su App BBVA Empresas y firmaran de forma remota más de 24,000 operaciones
- Firma de operaciones con biometría
- Activación de token móvil de empresas
- Geolocalización (regulatorio)

Durante 2021, más de 190,000 clientes PyME con ingresos recurrentes hicieron uso de la App BBVA Empresas, superando los 2.2 millones de transacciones mensuales y montos operados superiores a \$34 millones de pesos.



A partir del 2 de noviembre de 2021, se incluye un apartado de **sostenibilidad en la App BBVA Empresas México (GEMA)**.



## Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 417-1, 417-2 y 417-3  
SASB FN-AC-270a.3, FN-IN-270a.4

La comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) consiste en definir los criterios básicos de actuación y las pautas necesarias para aplicar la máxima sencillez posible a toda la comunicación de los productos y servicios y en todos los puntos de contacto con el cliente y con los grupos de interés a través de los siguientes canales:



Docuentos  
comerciales



Web Pública



Aplicaciones



Servicios  
a clientes



Campañas

## Principios TCR



### Comunicación Transparente

Deberá ser sincera, atenerse a los hechos y basarse siempre en la verdad evitando toda información que pueda inducir a error y la toma de decisiones no deseadas:

- 1 Proporciona al cliente toda claridad con la información relevante
- 2 Ten en cuenta que la información relevante varía en función del perfil del cliente, del momento del proceso y del producto
- 3 Da la misma relevancia visual a las ventajas/beneficios y a los riesgos/costes/requisitos
- 4 Utiliza el canal adecuado: el que te permita contar lo relevante
- 5 Asegura que el mensaje principal es válido para la mayor parte de la audiencia



### Comunicación Clara

Debe ser directa, con el fin de exponer de forma ágil y precisa las características del producto o servicio, y completa, es decir, adecuada y suficiente para una correcta y responsable toma de decisiones, indicando tanto los riesgos como los beneficios del producto o servicio:

- 1 Emplea una buena estructura y utiliza elementos visuales para facilitar la comprensión y la navegación
- 2 Vigila que los elementos gráficos den una imagen realista e intuitiva
- 3 Fomenta la accesibilidad. En piezas audiovisuales utiliza subtítulos e incorpora lo relevante
- 4 Utiliza un lenguaje claro y fácil de comprender
- 5 Limita al máximo el uso de la letra pequeña (cuando la uses, que sea clara)



### Comunicación Responsable

Deberá ser honesta, orientada siempre a los intereses del cliente, y comprometida con la eliminación de toda exclusión, fomentando la educación financiera y el desarrollo de las comunidades donde opera:

- 1 Cuida de los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo
- 2 Da al cliente el control sobre su relación con el banco
- 3 Acompaña al cliente
- 4 Haz un uso responsable de los datos personales del cliente
- 5 Promueve la salud financiera

La Norma de transparencia para la publicidad de productos de Grupo Financiero BBVA México establece las obligaciones de GFBB con respecto a cualquier comunicación o publicidad de los productos que ofrece a clientes o usuarios. De igual forma, permite aplicar las pautas de comportamiento con relación al:

- Cumplimiento de las leyes y normativa aplicable de forma íntegra y transparente, en línea con la confianza que los accionistas y clientes depositan en GFBB.
- Uso de información clara y veraz para comunicar de manera transparente tanto las características, como los riesgos de los productos y servicios.
- No condicionamiento de la concesión de productos y servicios a la obtención de beneficios o ventajas personales, entre otras pautas.

Durante el año, se desarrollaron más de 110 iniciativas por los equipos Scrum de la Fábrica Digital de Desarrollo de Negocios y Banca de Empresas con el objetivo de aplicar los principios TCR en soluciones digitales.

Asimismo, durante 2021, GFBB se ha enfocado en el diseño de soluciones TCR para las personas con algún tipo de discapacidad visual, auditiva, motora o cognitiva con el fin de incrementar la accesibilidad de sus diseños, productos y servicios.

Por otro lado, Grupo Financiero BBVA México mide su desempeño en TCR a través del indicador Net TCR Score (NTCRS), que se calcula siguiendo la misma metodología del NPS. Los resultados a diciembre de 2021 muestran que BBVA es líder en NTCRS en México, lo que significa que es percibido por los clientes como un banco transparente y claro, en comparación con sus competidores.



Grupo Financiero BBVA México obtuvo la **1ª posición por su resultado de TCR en el Índice de Recomendación**, con una puntuación de 51.4.



En 2021, se realizaron **1,820 interacciones online** de sensibilización y formación TCR en BBVA.



## Objetivos 2022

Dar continuidad a las prácticas TCR con la aplicación conjunta de *Behavioral Economics* (conducta económica).

## Seguridad, Privacidad y Protección del Cliente

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

SASB FN-CF-230a.3, FN-CB-230a.2, FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2

### Data Protection Office

Debido a que la privacidad, seguridad y protección de sus clientes es una prioridad clave, en 2021 Grupo Financiero BBVA México creó la Oficina de Protección de Datos (*Data Protection Office*, DPO, por sus siglas en inglés), como Dirección dentro de Cumplimiento.

Dicha Oficina es responsable de velar por el cumplimiento de la normativa en materia de datos personales, por lo que, en cada iniciativa realizada en donde exista tratamiento de datos personales, la DPO ha verificado que se cuente con las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas para proteger los datos personales, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de cada sistema de datos personales que posean.

Estas medidas comprenden tres tipologías de seguridad:



#### Seguridad administrativa

Los mecanismos empleados incluyen la creación de políticas, procedimientos y acciones de formación y comunicación que permiten a los colaboradores cumplir correctamente con la legislación.



#### Seguridad técnica

Se consideran las acciones y mecanismos que se valen de la tecnología relacionada con *hardware* y *software* para proteger el entorno digital de los datos personales y los recursos involucrados en su tratamiento. Las medidas incluyen el perfilamiento para acceso e identificación de entrada a sistemas o bases de datos, así como una correcta configuración de *software* en las herramientas de trabajo, entre otras.



#### Seguridad física

Se verifican las acciones y mecanismos para proteger el entorno físico de los datos personales y de los recursos involucrados en su tratamiento. Ejemplos incluyen la prevención al acceso no autorizado de los datos personales o la salida no autorizada de cualquier recurso móvil o portátil fuera de la organización.

Así, la DPO busca preservar el pleno ejercicio de los derechos titulares frente a daño, pérdida, alteración, destrucción o su uso, acceso o tratamiento no autorizado.

## Seguridad y protección de datos

Como parte de la mejora continua de Grupo Financiero BBVA México en cuanto a privacidad y seguridad de la información, se realizaron distintos avances durante 2021:

- Reestructuración de distintas normas y procedimientos con el fin de optimizar el entendimiento del cumplimiento normativo
- Creación de un buzón interno para mejorar los procesos internos de consultas para colaboradores
- Atención de Derechos ARCO adecuados a lo establecido en la legislación y a las necesidades del negocio y el cliente
- Acercamiento, creación y alineación de las filiales y subsidiarias del Grupo a lo establecido en GFBB
- Integración del Módulo de la DPO en el "Diplomado Banquero Comercial" e inclusión de un apartado relacionado con esta Oficina en el Curso "Retorno a Sedes"

Por otro lado, Grupo Financiero BBVA México reconoce que la sensibilización de todos sus colaboradores en temas de Protección de Datos Personales es imprescindible para garantizar el cuidado de la información. Por lo tanto, se llevaron a cabo las siguientes campañas de concientización:



1. Campaña del **Día Internacional de Protección de Datos Personales 2021**, durante el mes de enero.



2. Más de 40 **publicaciones periódicas** a través de todos los canales institucionales dirigidos a la red de sucursales y a las áreas centrales (Banca al día, Red al día, Wiki Red, Para Mí, HPD y Somos), así como a clientes y usuarios mediante redes sociales.



3. Campaña "**New Beginning**" o Cambio de Razón Social de GFBB mediante la cual se modificaron los Avisos de Privacidad de todo el Grupo y se generó una campaña dirigida a clientes y usuarios, a través de cajeros, redes sociales y la página web de BBVA, sobre la importancia del documento, así como las modificaciones realizadas.



4. Creación del **apartado de la DPO** dentro de la página web interna de Cumplimiento, en donde se informan las funciones de la nueva dirección y se actualiza la información periódica sobre datos personales.

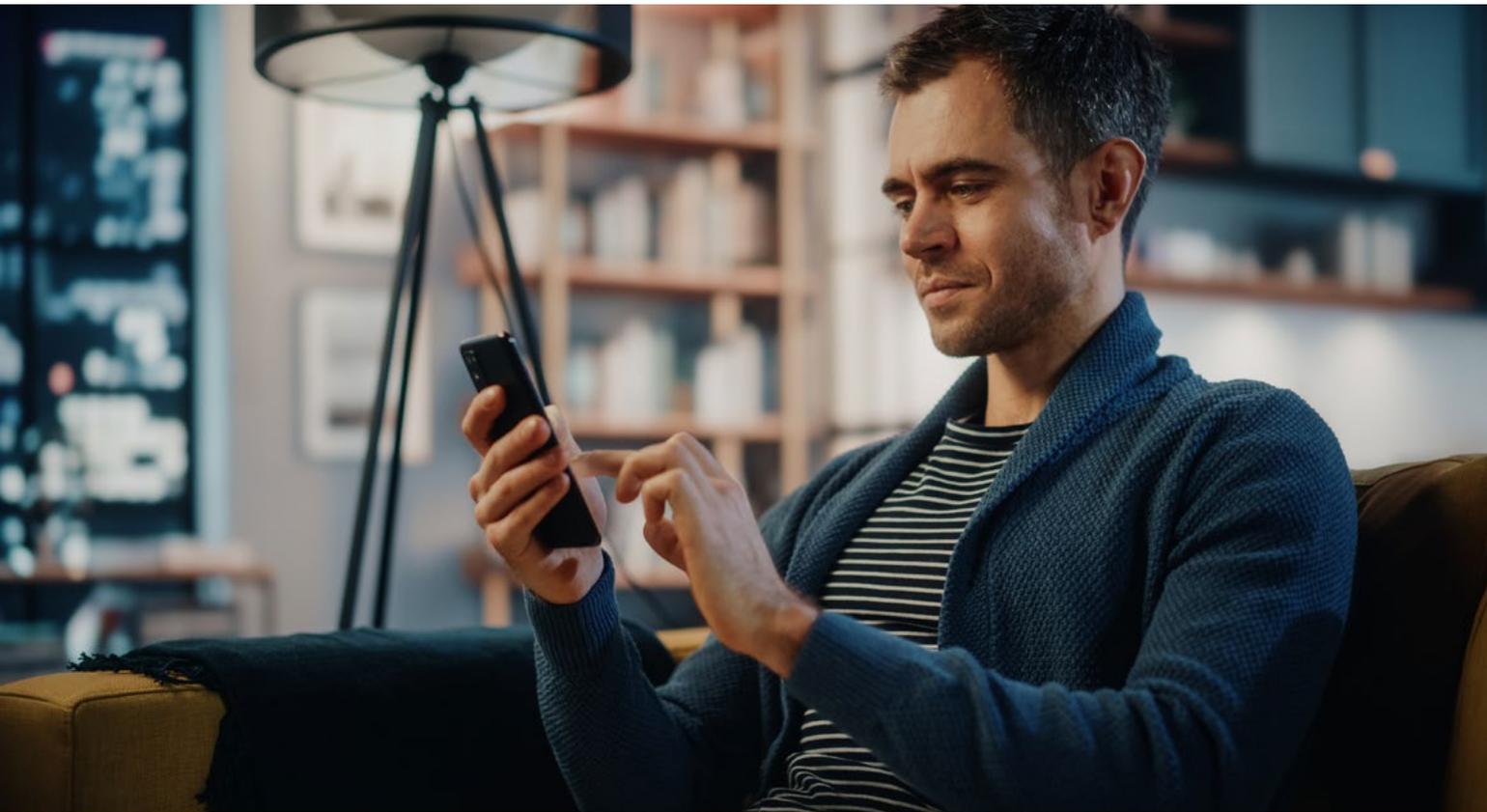


En 2021, se fortaleció la seguridad de la aplicación móvil para personas físicas "GloMo" con la **implementación de la biometría facial** al momento de reinstalar la aplicación en otro dispositivo.

Adicionalmente, al corte del 31 de diciembre de 2021, 98% (37,631) de los colaboradores concluyeron satisfactoriamente el curso regulatorio institucional de Protección de Datos Personales.

## Buzón de Protección de Datos Personales

El Buzón de Protección de Datos Personales (protecciondedatospersonales.mx@bbva.com) se encuentra disponible para el cliente con el fin de reportar y atender cualquier tipo de queja, comentario o situación en materia de protección de datos de clientes y/o usuarios de Grupo Financiero BBVA México.



### Objetivos 2022

Mejorar el proceso para clientes y usuarios de Derechos ARCO a fin de consolidar un medio más ágil y tecnológico.

Reestructurar los Avisos de Privacidad para fortalecer una perspectiva de confianza y transparencia a los titulares de datos personales en el tratamiento de sus datos dentro de BBVA.

# Compromiso responsable con el colaborador

GRI 102-7, 102-8, 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2 y 405-1  
SASB FN-IB-330a.1, FN-AC-330a.1, FN-MF-270a.4, FN-CF-270a.1

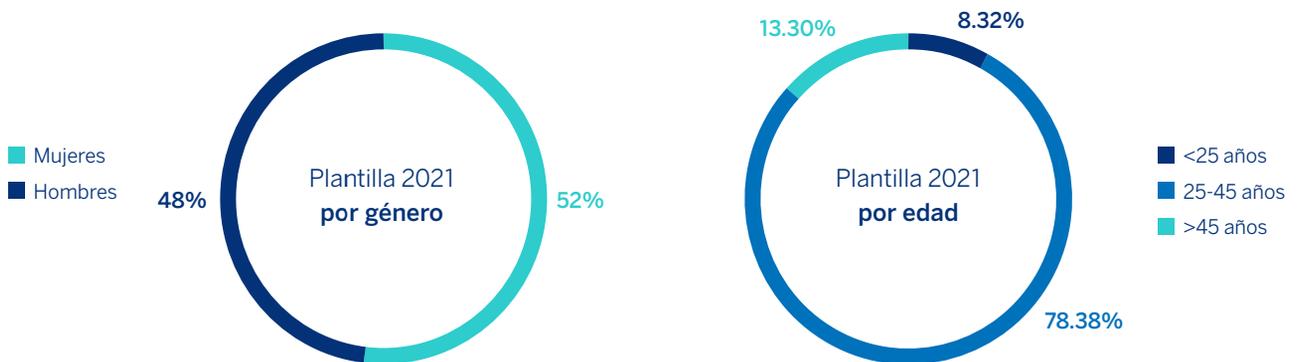
## Equipo BBVA

Al cierre de 2021, la plantilla de Grupo Financiero BBVA México estaba conformada por 40,383 colaboradores. Esto, representa un aumento de 8% con respecto a 2020.



**40,383 colaboradores en 2021,**  
8% más en comparación con 2020.

Plantilla por edad y género	2018		2019		2020		2021	
Mujeres	19,565	53%	20,405	53%	19,924	53%	21,172	52%
Hombres	17,272	47%	17,823	47%	17,334	47%	19,211	48%
<b>Edad</b>								
<b>Total de colaboradores</b>	<b>36,837</b>		<b>38,228</b>		<b>37,258</b>		<b>40,383</b>	
< 25 años		11%		11%		9%	3,359	8.32%
25-45 años		75%		75%		78%	31,653	78.38%
> 45 años		14%		14%		13%	5,371	13.30%



Alcance: Grupo Financiero BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



**52%** de la **plantilla laboral** de Grupo Financiero BBVA México **son mujeres.**

	2018		2019		2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Plantilla por contrato y género*</b>								
Contrato de planta	15,583	17,882	16,084	18,621	16,300	18,958	17,776	19,876
Contrato eventual	1,689	1,683	1,721	1,767	1,006	952	1,429	1,285
<b>Plantilla por contrato y género*</b>								
Jornada completa	17,253	19,551	17,823	20,403	16,300	18,956	19,211	21,171
Jornada parcial	19	14	0	2	0	2	0	1

Categoría de colaboradores por género	2018		2019		2020		2021		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Comité de dirección y directores corporativos	45	5	44	6	39	4	34	4	
Directivos	131	29	116	28	109	33	105	35	
Mandos medios	3,290	2,205	3,597	2,633	3,658	2,700	4,014	2,978	
Especialistas	3,017	2,977	2,993	3,022	2,952	3,029	4,039	3,801	
Fuerza de ventas	5,743	6,050	5,684	6,150	5,523	6,062	5,292	5,916	
Puestos base	5,046	8,299	5,389	8,566	5,035	8,088	5,708	8,431	
Otros puestos								26 colaboradores	



**25%** de las **posiciones directivas** de Grupo Financiero BBVA México son ocupadas por **mujeres.**

Colaboradores sindicalizados	2018	2019	2020	2021
Hombres	4,533	4,903	4,653	5,411
Mujeres	7,704	8,035	7,669	8,209
<b>Total</b>	<b>12,237</b>	<b>12,938</b>	<b>12,322</b>	<b>13,620</b>



**34%** de los colaboradores de Grupo Financiero BBVA México está **sindicalizado**, de estos, el **60%** son **mujeres.**

\*Los resultados no consideran contratos de tiempo parcial de planta, expatriados e incapacidad temporal. Alcance: Grupo Financiero BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



	2018		2019		2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Altas de colaboradores*</b>								
< 25 años	1,612	1,940	1,131	1,317	535	638	931	947
25-45 años	2,538	2,517	2,567	2,388	1,612	1,374	3,594	2,968
> 45 años	56	26	54	37	42	21	276	146
<b>Total</b>		<b>8,689</b>		<b>7,494</b>		<b>4,222</b>		<b>8,862</b>
<b>Bajas de colaboradores*</b>								
< 25 años	563	655	645	714	364	406	492	490
25-45 años	2,309	2,432	2,657	2,546	1,870	1,786	2,849	2,793
> 45 años	366	305	374	252	185	143	391	278
<b>Total</b>		<b>6,630</b>		<b>7,188</b>		<b>4,754</b>		<b>7,293</b>

<b>Rotación por edad y género</b>	2018	2019	2020	2021
Hombres	19%	21%	14%	20%
Mujeres	18%	17%	12%	17%
< 25 años	33%	34%	25%	30%
25-45 años	18%	19%	19%	18%
> 45 años	11%	11%	6%	11%

<b>Tasa de ausentismo</b>	2018	2019	2020	2021
Colaboradores ausentes	8,661	8,364	5,052	2,757
Días de ausentismo	177,759	130,797	130,421	31,779



**Colaboradores ausentes:**  
-45% entre 2020 y 2021.

Alcance: Grupo Financiero BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.

## Atracción de talento

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

Con el objetivo de fortalecer a su equipo de colaboradores, Grupo Financiero BBVA México implementa diversas iniciativas, generando un alto impacto en la atracción de talento y resaltando su compromiso el desarrollo de su fuerza laboral.

### Programas de Talento Joven

Durante 2021, se llevaron a cabo siete programas de Talento Joven, alineados al reclutamiento y desarrollo de oportunidades para un crecimiento en BBVA. Estos corresponden a los programas de *Trainees*, *Becarios*, *Summer*, *Veranito*, *Graduates*, y dos nuevos, *Global MBA* y *Women in Data*.



En conjunto, los programas de Talento Joven dieron la oportunidad a **207 estudiantes y recién egresados** de desarrollarse en BBVA.

#### Programa de *Trainees*

Con una duración de 12 meses, el programa de *Trainees* de Grupo Financiero BBVA México incluyó la participación de 40 recién egresados de licenciatura, que recibieron más de 500 horas de capacitación en materia de liderazgo, valores y negocios durante 2021.



#### Programa de *Becarios*

Se enfoca en la participación de estudiantes de último año de la licenciatura quienes realizan un proyecto específico durante 6 meses, cubriendo 30 horas a la semana, para impulsar su experiencia profesional. En 2021, el programa incluyó a 107 becarios y 1070 horas de capacitación invertidas.



### Programas Summer y Veranito

Dirigido a estudiantes de maestría (MBA), el programa *Summer* tiene una duración de 8 a 12 semanas. A los participantes se les asigna un proyecto definido, al finalizar el programa se realiza una presentación con el Director General del área. A lo largo del programa se realizan sesiones de *exposure* con directivos de diferentes áreas con el objetivo de conocer más sobre GFBB.



Veranito es exclusivo para becarios de Fundación BBVA México con duración de 8 a 10 semanas dirigido a estudiantes de 4º a 5º semestre de universidad. El programa permite a los estudiantes tener su primera experiencia laboral.

### Global MBA

Programa que busca candidatas que cursen un MBA en escuelas de negocio con el fin de desarrollarlos para que puedan asumir posiciones de liderazgo en el largo plazo en Grupo Financiero BBVA México.



Se invirtieron más de **180 horas** en conjunto para los programas *Summer*, *Veranito* y *Global MBA* durante el año.

### Women in Data

Iniciado en 2021, el programa “Women in Data” está enfocado en atraer al mejor talento femenino en la ciencia de datos. La primera generación de participantes dio la bienvenida a 15 mujeres dentro del área de *Engineering*, quienes recibieron más de 90 horas de capacitación.

### Living BBVA

Fue un evento en línea para llevar a cabo el arranque de las convocatorias de Talento Joven 2022, al cual asistieron 4,272 jóvenes interesados en comenzar su carrera profesional con Grupo Financiero BBVA México.

### Facebook Careers

*Facebook Careers* ha sido un canal sin precedentes para conectar con todas aquellas personas que aspiran a laborar dentro del Grupo. La página tiene un alcance de más de 187,000 seguidores.

### Vinculación universitaria

La Feria Nacional de Empleo BBVA se realizó en junio de 2021, con el fin de reclutar al mejor talento del país para la red de sucursales de BBVA.

Adicionalmente, durante el año, se llevaron a cabo más de 70 eventos virtuales, impactando a más de 7,000 alumnos a nivel nacional a través de ferias de empleo, talleres de educación financiera y charlas especializadas.

De igual forma, se impartieron 3 cátedras universitarias con un alcance a más de 80 estudiantes que compartieron las aulas virtuales con expertos del banco quienes transmitieron su conocimiento a las nuevas generaciones.



## Reconocimientos

### *Employers for Youth*

Este año, Grupo Financiero BBVA México obtuvo nuevamente el primer lugar del sector financiero en la encuesta *Employers for Youth* (EFY), que se realiza a jóvenes profesionales menores de 35 años en México para evaluar distintos aspectos, incluyendo el desarrollo de carrera, reconocimiento, beneficios, talento, calidad de vida, infraestructura, innovación, ambiente laboral, reputación y diversidad-cultura. En la encuesta general, Grupo Financiero BBVA México alcanzó la sexta posición, confirmando así su liderazgo en la materia.

Para más información, visite la [página de EFY](#).

### *Most Attractive Employers in Mexico*

Desde 2020, Grupo Financiero BBVA México ha seguido posicionándose como una de las empresas más atractivas para trabajar, obteniendo este año el tercer lugar en el ranking "*The Most Attractive Employers in Mexico 2021*", de Universum. Esto implica un incremento de 3 posiciones con respecto a 2020. En cuanto a la puntuación por áreas específicas, el Grupo obtuvo el tercer lugar en la división de negocios y la posición 8 en humanidades.

Para más información, visite la [página de Universum](#).



**BBVA obtuvo el 1<sup>er</sup> lugar en la encuesta *Employers for Youth* (EFY) en 2021.**

## Desarrollo de talento

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3 y 412-2

Grupo Financiero BBVA México considera la formación de todos sus colaboradores como una prioridad, incluyendo aquellos de nuevo ingreso; por lo que, se enfoca en desarrollar e implementar las herramientas y conocimientos necesarios que favorezcan la retención de talento con el fin de cumplir de forma integral con las necesidades de los clientes. A través de una formación especializada, los colaboradores desarrollan las capacidades para brindar las mejores alternativas de solución que optimicen la salud financiera de los clientes.

Adicionalmente, GFBB genera una estrategia integral para permear la Cultura de Servicio BBVA a través de la implementación del Modelo EARA y los comportamientos que lo integran, buscando así la mejora en la percepción de los clientes y su nivel de satisfacción. Con innovación y creatividad, Grupo Financiero BBVA México implementa recursos llamativos que brindan experiencias formativas ágiles y efectivas bajo una modalidad "*just enough*" con la cantidad de información precisa que requiere el colaborador e invirtiendo el menor tiempo posible.

### Colaboradores formados

Con la baja en el número de contagios por COVID-19 durante la segunda mitad de 2021, Grupo Financiero BBVA México implementó una estrategia de formación a sus colaboradores adaptada tanto a las nuevas tendencias, como a los requerimientos del personal y GFBB. Incluso si el impulso de la iniciativa de formación en línea #yomeformoencasa desaceleró con respecto al año anterior, Grupo Financiero BBVA México tomó la oportunidad para desarrollar experiencias formativas novedosas.

Entre ellas, destaca la liberación de la herramienta "The Camp", que se enfoca en un *reskilling* a nivel BBVA con 10 temas ("expediciones") liberados y hasta 3 niveles de especialización (valle, montaña y cumbre). Esta iniciativa impulsó un aumento de más de 1,229% en las horas de formación de colaboradores en materia de ciberseguridad con respecto a 2020. De igual forma, la expedición "Sostenibilidad" de *The Camp* permitió, por primera vez, la formación de 31,166 colaboradores en la materia, sumando un total de 86,758 horas de formación.



Al ser un nuevo tipo de formación disruptiva, el programa **The Camp** permitió un aumento de **650% en horas de formación** de colaboradores en materia de ciberseguridad con respecto a 2020.

Asimismo, se construyeron 15 inducciones a los puestos de la Red Comercial, y un diplomado interno para el Banquero de la banca comercial. Se dio seguimiento al modelo de *coaching*, alcanzando un total de 100 *coaches* certificados, entre los cuales 25 se sumaron en 2021; esto permitió que 76 *coachees* recibieran *coaching* interno, y 23 *coachees* obtuvieran *coaching* externo.



Más de **1.85 millones de horas formativas** para los colaboradores en formatos presencial, virtual y remoto.

### Colaboradores formados e inversión en formación

	2018	2019	2020	2021
Colaboradores formados	36,479	38,210*	36,985*	40,260*
Porcentaje de colaboradores formados	99%	100%*	99%*	99.7%*
Total de cursos en plataforma CAMPUS BBVA	2,725	4,137*	19,845*	23,395*
Evaluación promedio	9.6	9.78	9.51	9.6
Inversión total en formación	\$231,954,778 MXN	\$202,008,617.22 MXN	\$176,715,217.62 MXN	\$199,190,378.97 MXN

\*Total de colaboradores que han recibido al menos un curso en el periodo del informe; considera cursos terminados, acreditados y realizados.



**40,260 colaboradores formados**  
en 2021; 8.85% más que en 2020.

### Horas de formación

	2018	2019	2020	2021
Horas de formación presencial	820,783	786,116	336,721	412,342
Horas de formación a través de e-campus	1,069,642	993,811	1,863,382	1,460,244
Total	1,890,425	1,779,928	2,200,103	1,872,585
Horas promedio por colaborador	52	47	59	47

Derivado de la pandemia, en 2020 se impulsó la campaña #YoMeFormoEnCasa; en 2021, al regresar paulatinamente a trabajar a sedes y sucursales, el número de horas formación disminuyó.

### Horas de formación en anticorrupción

2020	2021
33,610	2,810

### Horas de formación en valores

2019	2020	2021
76,078	204,228	60,856

### Horas de formación en seguridad de la información

2018	2019	2020	2021
190,317	8,694	14,282	189,870

### Horas de formación en derechos humanos

2018	2019	2020	2021
7,474	18,489	7,436	9,785

### Formación en sostenibilidad



Impartición del primer curso **“Sostenibilidad Express”** para todos los colaboradores: **86,758 horas de formación** en 2021.

En línea con nuestra prioridad estratégica, este año se llevó a cabo formación en sostenibilidad más especializada.

## Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

Durante 2021, 37,954 colaboradores recibieron una evaluación de desempeño, correspondiendo a 99.9%\* del total de la plantilla laboral. Previo a la evaluación anual, se llevaron a cabo *webinars* informativos donde se explicó a detalle todo el proceso a los colaboradores. De igual forma, se lanzó una campaña de comunicación con herramientas para asegurar que los *Managers* pudieran dar un seguimiento eficiente al cumplimiento de la evaluación.

Con el objetivo de impulsar el crecimiento de los colaboradores, se realizaron 3 Conversaciones de Desarrollo entre *Managers* y Colaboradores de las Áreas Centrales, y 2 para la red Comercial. En este contexto, 92% de los colaboradores obtuvieron la primera y segunda conversación, mientras que 83% de los colaboradores realizaron la tercera.

Precisamente, 98% de los *Managers* fueron certificados con el fin de llevar a cabo Conversaciones de Desarrollo constructivas para dirigir de forma adecuada el futuro desarrollo de habilidades de sus colaboradores; esto contribuyó a que las 3 conversaciones tuvieran una calificación de calidad de 4.4, 4.6 y 4.7, respectivamente, en una escala del 1 al 5.

## Universidad BBVA

Desde 2013, la Universidad BBVA permite ofrecer diferentes programas educativos como licenciaturas, maestrías y diplomados realizados con instituciones de alto nivel.



En 2021, Grupo Financiero BBVA México otorgó **30% más becas académicas** que en 2020 para el desarrollo de los colaboradores.

Becas (número de personas)	2018	2019	2020	2021
Diplomados	N/A	72	120	470
Licenciaturas	150	76	175	129
Maestrías	205	184	160	198
Desarrollo (personas que reciben apoyo mensual fijo)	108	101	220	180
Certificaciones	N/A	N/A	120	100
Especializaciones	N/A	N/A	100	94

\*Se toma en cuenta a los colaboradores activos al 14 de enero de 2022 y que se hayan incorporado antes del 31 de octubre de 2021.

## Reconocimiento

### Encuesta Gallup: Compromiso de los colaboradores

En 2021, Grupo Financiero BBVA México obtuvo como resultado promedio general 4.46 en la encuesta Gallup que cubre, entre otros aspectos, la satisfacción, el desarrollo, el bienestar y la diversidad de la fuerza laboral. Este logro refleja los esfuerzos continuos de GFBB para seguir desarrollando el compromiso con sus colaboradores. De esta forma, Grupo Financiero BBVA México se posiciona en el cuartil de las empresas más comprometidas de México, destacando por ser la geografía del Grupo con mayor nivel de compromiso.



En 2021, Grupo Financiero BBVA México recibió el premio Gallup al **“Lugar de trabajo excepcional”**.



## Objetivos 2022

Asesorar y acompañar al colaborador con experiencias formativas que contribuyan a sus objetivos de desarrollo, fortaleciendo la propuesta de valor que Grupo Financiero BBVA México le brinda. Esto, a través de 5 pilares estratégicos:

- 1. Evolución de habilidades a futuro:** proporcionar oportunidades de desarrollo a través del *reskilling* para ampliar su empleabilidad y bienestar
- 2. Segmentación:** brindar soluciones formativas diferenciadas de acuerdo con los objetivos, necesidades y preferencias del colaborador y/o áreas
- 3. Experiencia de aprendizaje:** generar impacto en los colaboradores por su experiencia en acciones formativas, asegurando un aprendizaje productivo y práctico
- 4. Datos y medición de impacto:** usar el manejo de datos para valorar el aprovechamiento de las acciones formativas, así como la contribución en el colaborador y el negocio
- 5. Integración al Modelo de Desarrollo de Personas (MDP):** alinear y enlazar las experiencias formativas al MDP para maximizar el impacto

## Beneficios a los colaboradores

GRI 102-36 y 401-2

Grupo Financiero BBVA México es reconocido como un empleador distinguido que prioriza el bienestar de sus colaboradores; como parte de este enfoque, cuenta con la plataforma B Promos que permite a los colaboradores conocer todas las prestaciones y beneficios que GFBB tiene para ellos.

Al cierre de 2021, los colaboradores contaban con 583 convenios a nivel nacional de las mejores marcas, agrupados en 14 colecciones. De igual forma, la categoría de "Viajes" acumuló más de 83,000 visitas en el año, convirtiéndose en la más visualizada del año.

 En noviembre de 2021, **B Promos** contaba con **37,603 usuarios** registrados en la plataforma, entre los cuales 36,364 son colaboradores y 1,239 son jubilados.

En julio de 2021, se inició la comunidad Promos BBVA Mx que, a finales de diciembre, contaba con 644 miembros, y se implementó una estrategia de comunicados segmentados en colaboración con 5 de las marcas reconocidas.



Al cierre de noviembre de 2021, la aplicación B Promos contaba con un registro de **21,399 descargas**.



### Objetivos 2022

Aumentar la gama de beneficios sostenibles en el portal.

Incorporar un espacio de comunicación de nuevos beneficios dentro del portal y/o la aplicación.

Habilitar el acceso a los invitados a través del portal web.

## Compensaciones

Grupo Financiero BBVA México cuenta con una política de remuneraciones, elaborada a partir de las mejores prácticas nacionales e internacionales de retribución de los colaboradores.

Diseñado por el Consejo de Administración, el sistema retributivo de Grupo Financiero BBVA México se enfoca en la generación recíproca de valor a largo plazo, que busca, entre otros, los siguientes principios:

- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos
- Atraer y retener al mejor talento
- Recompensar la responsabilidad y trayectoria de los colaboradores
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa
- Asegurar la transparencia en su política retributiva
- Garantizar que no existen diferencias retributivas por género

Bajo estos principios, Grupo Financiero BBVA México asegura que su sistema de retribución se encuentra alineado con la estrategia, objetivos y valores del Grupo, es compatible con la gestión de riesgos, imparcial por razón de género e independiente en cuestión de conflictos de intereses.

El modelo de remuneración de los colaboradores incluye dos componentes principales:

La **remuneración fija** se determina de acuerdo con el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional de cada colaborador, tomando como base una referencia salarial para cada función, lo cual refleja su valor para el Grupo Financiero BBVA México. Asimismo, la concesión e importe de la remuneración fija se establecen con base en criterios objetivos predeterminados y principios de equidad interna.

La **remuneración variable** recompensa las aportaciones individuales de los equipos y la aportación de valor de todos ellos a los resultados recurrentes de Grupo Financiero BBVA México. Esta retribución puede ser monetaria o no monetaria, y está relacionada con el cumplimiento de objetivos previamente establecidos.

### Prestaciones

Se trata de una serie de beneficios complementarios que Grupo Financiero BBVA México otorga a sus colaboradores para mejorar su calidad de vida en todos los sentidos, así como para atraer y retener al mejor talento.

### Pensiones

Las instituciones previamente descritas de Grupo Financiero BBVA México tienen un plan de pensiones complementario a la seguridad social, el cual busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores a su retiro.

## Salud y seguridad laboral

GRI 401-2, FS1

Como parte del frente contra la pandemia por COVID-19, Grupo Financiero BBVA México continuó con la implementación de diversas medidas para garantizar una protección integral de sus colaboradores:

- Campaña permanente de prevención de contagios y sensibilización acerca del virus
- Campaña de concientización acerca de la vacunación contra COVID-19
- Detección y reintegración de colectivo catalogado como grupo vulnerable en apego a los protocolos gubernamentales de salud
- Actualización de los protocolos de COVID-19
- Seguimiento del programa de testeo recurrente para puestos de movilidad

En línea con su compromiso con la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, Grupo Financiero BBVA México implementa el Programa *Wellness* “#Tu\_bien\_estar” que incluye una serie de programas e iniciativas que fomentan el cuidado de la salud física, mental y emocional de su fuerza laboral. Cada mes, el Comité de Bienestar revisa el avance de los programas a través de indicadores clave de desempeño y plantea las siguientes estrategias. Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México cuenta con una Política Institucional de Prevención de Riesgos Psicosociales que garantiza el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, y pone a disposición de sus colaboradores la Línea Bienestar para cualquier tipo de asesoría.



Grupo Financiero BBVA México implementa el **Programa *Wellness* “#Tu\_bien\_estar”** con una serie de iniciativas que fomentan el cuidado de la salud física, mental y emocional de sus colaboradores.



## Bienestar físico y emocional

Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México ha sumado esfuerzos para fortalecer la iniciativa **Trabaja mejor, Disfruta la Vida** (WB, EL, por sus siglas en inglés) que busca garantizar el bienestar integral de cada uno de los colaboradores para lograr tener equipos de trabajo más comprometidos y en equilibrio. Bajo este paraguas se han creado acciones, cursos y talleres que permiten a los colaboradores mejorar su bienestar físico, mental y emocional:

- Talleres sobre **Resiliencia**, orientados al entendimiento de la resiliencia, autoconocimiento y *Mindset Agile*, a través de 28 sesiones para más de 3 mil asistentes
- Talleres de **Salud Mental**, realizados en conjunto con el Tecmilenio, donde se abordan temas como la ansiedad, depresión, aislamiento, gestión emocional con consejos de cómo tratarlos y cuidarlos. Se desarrollaron 24 talleres para más de 2 mil asistentes
- Se lanzó el **Momento de la Meditación**, espacio de 30 minutos donde un experto guía la sesión para enseñar a colaboradores a bajar el estrés y mejorar la concentración. Se realizaron 66 sesiones, para más de 3 mil colaboradores y 10 mil asistencias



A través de los **talleres virtuales** de Productividad, Resiliencia, Equilibrio de Vida, Meditación, Salud Mental y Managers, se han beneficiado **24,784 personas**.



La **inversión total** en los talleres del programa Trabaja Mejor, Disfruta la Vida fue de **\$2,061,431 pesos**.



### Reto Tu Bienestar

Para impulsar a los colaboradores a mejorar su bienestar físico, se continuó con el Programa de Reto tu Bienestar. Éste facilita al colaborador una experiencia que le permite cambiar sus hábitos alimenticios y de actividad física, mediante el apoyo de *coaches* y nutriólogos especializados, con un seguimiento y apoyos mensuales de avance. En su primera emisión virtual, participaron más de 6,000 colaboradores perdiendo más de 13 mil kilogramos en conjunto.



La **inversión total** del Reto tu Bienestar fue de **\$600,000 pesos**.



### Desconexión Digital

Se impulsa la desconexión digital de los colaboradores, buscando una mejor calidad de vida. Como parte de las acciones de desconexión digital, se han lanzado diferentes campañas de comunicación para establecer horarios de inicio y fin de las actividades, horarios de comida, evitando los correos electrónicos, reuniones y conexiones fuera de los horarios de trabajo. Actualmente el 99% de las sucursales cumplen con el horario establecido y para Áreas Centrales se ha establecido un plan de comunicación de horarios de desconexión con un alcance al 87% de la plantilla actual.

De manera diaria, se envían recordatorios, tanto en sede, como virtuales, que invitan a los colaboradores a desconectarse de las actividades y se ha limitado el horario de la reserva de salas en sede, siendo el límite máximo de reserva las 19:00 horas.



### Cultura de trabajo y productividad

Por otro lado, los esfuerzos de Grupo Financiero BBVA México incluyen la implementación de acciones que habilitan a los colaboradores y líderes en una nueva cultura de trabajo enfocada en la productividad. Para esto, se ofrecen **Talleres y Webinars para los líderes** de Grupo Financiero BBVA México donde se abordan diversos temas:

- La nueva realidad del liderazgo
- Herramientas para liderar en tiempos de crisis
- Liderazgo de equipos durante el trabajo en casa
- Autonomía y alineamiento: una nueva cultura de colaboración



Más de **1,000 líderes formados** a través de talleres y *webinars* específicos.



### Día de Cumpleaños libre

Se lanzó una iniciativa en la cual, todos los colaboradores que cumplen años de lunes a viernes pueden disfrutar de su día libre y compartirlo con quien ellos deseen. A través de Día de Cumpleaños, se benefician alrededor de 2,300 colaboradores por mes.



### Jueves de Tarde Productiva

En la búsqueda de seguir mejorando la calidad de vida de los colaboradores, se implementó la iniciativa Jueves de Tarde Productiva o Tardes de jueves sin junta; los jueves en un horario de 14:30 a 20:00 horas, se busca impulsar un espacio en el que se reducen las reuniones para dar al colaborador la oportunidad de enfocarse en su propio trabajo. Los colaboradores pueden dedicar este espacio a:

- **Planear:** actividades del cierre de la semana, actividades del siguiente *sprint* y/o quincena
- **Reskilling:** completar su formación o realizar actividades de desarrollo
- **Innovar:** tiempo para actualizarse, leer *papers*, y análisis, entre otros
- **Desarrollar:** dar y recibir retroalimentación, así como tener Conversaciones de Desarrollo



El programa Jueves de Tarde Productiva ha impactado de manera directa a **más de 8,000 colaboradores** en las áreas centrales.

## Campaña influenza

En 2021, se amplió el alcance de la campaña de vacunación contra la influenza (vacuna tetravalente) para incluir a colaboradores activos, jubilados y beneficiarios registrados en el servicio médico de 11 ciudades adicionales con respecto a 2020. De esta forma, la campaña cubrió 18 ciudades principales del país, aplicando a través de 23 sedes un total de 10,832 dosis, de las cuales 6,965 se realizaron dentro de la Ciudad de México, y 3,867 en el interior de la República.

En la Ciudad de México, se realizaron aplicaciones de vacuna mediante una nueva modalidad de "drive thru" para garantizar las medidas de prevención de contagio contra COVID-19.

Adicionalmente, se abrió la posibilidad de que los colaboradores de las ciudades que estuvieron fuera del alcance de la campaña obtuvieran la vacuna por su cuenta y fueran reembolsados por Grupo Financiero BBVA México.



En 2021, se aplicaron **73% más vacunas contra influenza** con respecto a 2020.



Grupo Financiero BBVA México **inviertió un total de \$5,000,000** para la realización de la campaña de vacunación contra influenza.



### Campaña de salud visual

Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México realizó nuevamente la campaña de salud visual de forma presencial en las instalaciones de Torre BBVA, garantizando todas las medidas de prevención de contagios debido al COVID-19. Del 30 de noviembre al 4 de diciembre de 2021, se realizaron 508 estudios con el fin de fomentar el cuidado de la salud visual de los colaboradores y familiares.

### Campaña oncológica

Se realizaron estudios gratuitos a todos los colaboradores y beneficiarios registrados en servicio médico que cumplieran con ciertos criterios de edad a nivel nacional. A través de convenios con distintos laboratorios clínicos, se realizaron 476 ultrasonidos mamarios a mujeres entre 35 y 39 años, 722 mastografías a mujeres mayores de 40 años y 853 pruebas de antígeno prostático a hombres mayores de 40 años.

### Protección civil

Integrada por brigadistas en sucursales, edificios y personal externo, el área de Protección Civil busca garantizar la seguridad de todas las personas que albergan sus instalaciones.

En 2021, se capacitó a 34,708 colaboradores en materia de protección civil a través del "Curso Básico de Protección Civil".

Adicionalmente, el área actualizó los comunicados de diversos temas relevantes, incluyendo infografías preventivas de huracanes, sismos y lluvias, entre otras, y obtuvo una puntuación promedio de 88.6 en el Índice de Recomendación.



Mediante la campaña oncológica, se realizó un total de **2,051 estudios**.



**412 horas de capacitación** impartidas a los brigadistas, **203% más** que el año anterior.

Total de brigadistas en sucursales	8,505
Total de brigadistas en edificios corporativos	698
<b>Total de brigadistas</b>	<b>9,203</b>



### Objetivos 2022

Retomar e implementar las campañas de medicina preventiva.

Reforzar las campañas de sensibilización sobre temas relacionados con COVID-19.

Actualizar de forma continua los protocolos de COVID-19.

## Inclusión y diversidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 405-1 y FS1

Como parte de los avances en materia de diversidad e inclusión, Grupo Financiero BBVA México ha implementado diversas acciones, herramientas y mecanismos para impulsar una cultura de diversidad, marcada por el respeto a todas las personas independientemente de su edad, orientación sexual, género, orientación política y religiosa.

### Consejo de Diversidad e Inclusión

En Grupo Financiero BBVA México, existe el Consejo de Diversidad e Inclusión, conformado por 22 miembros, con representación de cada una de las áreas de negocio. Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México cuenta con *champions* y dependencias, quienes trabajan en acciones enfocadas a Cultura, Liderazgo, Procesos, Talento y Discapacidad.

Desde enero de 2021, se implementó la *Rooney Rule* en todos los procesos de promoción internos y externos, la cual sirve para incrementar la representación de mujeres en las ternas finalistas, y así impulsar la equidad de género en puestos de dirección.

Asimismo, se realizaron 17 entrevistas grupales con más de 200 personas para detectar cuáles eran las principales barreras de crecimiento en Grupo Financiero BBVA México, lo que permitió poner en marcha iniciativas para detectar, dar visibilidad y desarrollar al talento femenino. Algunas de estas iniciativas son la matriz transversal de talento, el programa de *Mentoring* Femenino y las Conversaciones de desarrollo para empoderar al talento femenino.



Parte esencial de promover la internalización de los temas de diversidad e inclusión es la sensibilización y formación a los colaboradores, por lo que:

- Se capacitó en materia de Diversidad al Consejo y Champions de D&I
- Inició el Módulo de Certificación para el equipo de Reclutamiento y TCBP sobre Diversidad e Inclusión
- A lo largo del año, se llevaron a cabo múltiples eventos con más de 44 sesiones en donde se registraron más de 15,000 colaboradores; entre estos destacan: el día Internacional de la Mujer, día del Orgullo, día de la no violencia contra la mujer, día de la discapacidad y las jornadas globales *Diversity Days*



La **inversión total** en paneles y *webinars* de los eventos de inclusión y diversidad fue de **\$1,623,777 pesos**.

## Discapacidad

En 2021, además de trabajar en Equidad de Género, Grupo Financiero BBVA México ha puesto foco en la inclusión de personas con discapacidad. En este sentido, se realizó un diagnóstico de accesibilidad y se iniciaron pilotos para la incorporación de personas con discapacidad auditiva y motriz.

Durante el año, se realizó una capacitación para aprender los básicos en “Lengua de Señas Mexicana” y se sensibilizaron a los colaboradores a través de un *webinar* denominado el “ABC de la Discapacidad”.

Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México se adhirió al decálogo de adultos mayores de la Comisión Nacional para la protección y defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (en lo sucesivo “CONDUSEF”), el cual es un compromiso firmado para mejorar la atención y servicio a clientes para personas Adultas Mayores, y se están revisando los protocolos de atención para asegurar que son inclusivos para personas con discapacidad.

## Acompañamiento de Maternidad y de Paternidad

Para impulsar la estrategia de inclusión y equidad de nuevos padres y madres, se incrementó la licencia de maternidad y paternidad en 4 semanas por encima de la ley como parte del proceso formal de acompañamiento de maternidad y paternidad. Esta licencia inclusiva considera todo tipo de familias; por adopción, heteroparentales, homoparentales y monoparentales.

Desde la preparación hasta la reincorporación, Grupo Financiero BBVA México continúa fortaleciendo el acompañamiento de maternidad y paternidad:

- Se amplió el kit de regalo para integrar 3 opciones de elección y se entregaron 845 kits durante el año
- Se realizaron presentaciones magistrales de forma virtual para la Escuela de Padres

De igual forma, Grupo Financiero BBVA México cuenta con siete salas de lactancia distribuidas en sus instalaciones de Torre BBVA, Parques Polanco, Tecnoparque, Centro de Procesamiento de Datos y Torre Black, en Mérida.



## Actividades para colaboradores

Grupo Financiero BBVA México implementa programas enfocados en priorizar un balance vida-trabajo adecuado. Son diversas iniciativas de acceso totalmente gratuito para los colaboradores que permiten el desarrollo de nuevas habilidades, fomentan el vínculo entre los colaboradores y sus familias con el Grupo, estimulan el *networking*, promueven la competitividad incrementan el atractivo de la empresa para los jóvenes.

Adicionalmente, los programas permiten a los colaboradores gozar de una mejor calidad de vida; algunas iniciativas se enfocan en actividades culturales, como el baile, la pintura y el teatro, mientras que otras forman parte de un voluntariado gremial, con la participación del equipo de oratoria y canto de Grupo Financiero BBVA México, y de talleres de integración.

## Programas en familia



### Emprendedores de verano

Programa dirigido a colaboradores que tienen hijos entre 17 y 25 años, donde se les ofrece un diplomado de "Innovación y Emprendimiento", con duración de 4 semanas. En 2021, se realizaron 16 sesiones virtuales con 173 participantes.



La **inversión total** al programa Emprendedores de verano fue de **\$900,000 pesos**.



### Talleres de organización del tiempo

Talleres en formato virtual para los hijos de colaboradores que cursen secundaria, preparatoria y universidad con la finalidad de que aprendan a gestionar sus tiempos. En el año se llevaron a cabo 6 sesiones, alcanzando una participación de 486 jóvenes.



La **inversión total** de los talleres de organización del tiempo fue de **\$214,425 pesos**.



## Programas de valores



### Values Day

Se trata de un mes en el cual se realizan actividades lúdicas, así como una jornada específica, a nivel global para concientizar a los colaboradores sobre la relevancia de los valores de GFBB a través de una diversidad de herramientas que incluyen talleres, videos y actividades, entre otras. En 2021, la iniciativa se llevó a cabo en sedes presenciales, beneficiando a más de 29,442 personas.



La **inversión total** del programa Values Day fue de **\$1,987,640 pesos**.



### VIVA Award

Reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo Financiero BBVA México en el día a día; en 2021, se sumó un total de 37,000 beneficiados.



### Línea de Violencia Doméstica

Esta línea telefónica permite que todos los colaboradores de Grupo Financiero BBVA México puedan plantear sus dudas y recibir orientación emocional en casos de violencia doméstica. La línea es atendida por especialistas certificados en el tema y permanece disponible 24 horas al día los 365 días del año, manteniendo la confidencialidad de todas las llamadas recibidas.

## Actividades culturales y deportivas

Como parte de la estrategia de bienestar de los colaboradores de Grupo Financiero BBVA México, se realizaron distintas iniciativas en línea:

- **Actividades dirigidas:** yoga, ritmos latinos, danza árabe, jazz y hip hop, entre otras
- **Actividades culturales:** fotografía, pintura, cuento, poesía, oratoria, músico vocal, canto, danza regional, baile de salón, baile deportivo y teatro
- **Talleres de integración:** fotografía, oratoria y canto
- **Eventos recreativos a nivel nacional:** festival artístico, Juegos Bancarios en línea
- **Carrera BBVA 2021**

Además, se creó una comunidad en Facebook con mayor flexibilidad de horario para permitir a los colaboradores que realicen sus actividades culturales y deportivas.

### Beneficiarios por actividad cultural y deportiva en 2021

Actividad	Beneficiarios
Juegos bancarios en Línea 2021	73
Carrera BBVA 2021	9,300
Festival artístico	800
Actividades dirigidas en línea	365
Actividades culturales	448
Comunidad de Facebook	1,900
Talleres de integración	200
Eventos recreativos (dinámicas de fin de año)	2,265
Reconocimientos a la experiencia	5,357



La inversión total en la Carrera BBVA 2021 fue de **\$10,200,000 pesos**.



## Voluntariado Gremial

Desde 2017, Grupo Financiero BBVA México realiza el Voluntariado Bancario en coordinación con la Fundación Quiera, que tiene como objetivo sumar la mayor cantidad de esfuerzos y apoyar como gremio a las Instituciones de la red de dicha Fundación.

Incluso si el Voluntariado Bancario tuvo que ser cancelado en 2020 debido a la pandemia por COVID-19, se impulsó la campaña #NoPodemosParar, que buscaba apoyar a la mayor cantidad de Instituciones de la Fundación Quiera (IFQs) en su operación. Sin embargo, este año, Grupo Financiero BBVA México realizó el primer Voluntariado Virtual Bancario del 7 al 17 de mayo de 2021.

En esta iniciativa, Grupo Financiero BBVA México participó con la elaboración de tres videos, donde los equipos de oratoria y de canto dedicaron horas de trabajo para entretener a los niños de las Fundaciones y Asociaciones elegidas. A través de dos cuentacuentos y de un popurrí de canciones, se logró llegar una gran cantidad de niños con necesidades, logrando así el objetivo.



	2021
Participantes	43
Horas de voluntariado	2,265
Beneficiados	762



La **inversión total** en el programa de Voluntariado Gremial Asociación de Bancos de México fue de **\$12,017.50 pesos**.



## Objetivos 2022

Poner al alcance del colaborador acciones que le ayuden a mejorar su calidad de vida.

# Plan Global de Ecoeficiencia

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-3, 303-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-3 y FS1

Para continuar fortaleciendo su compromiso con el medio ambiente, BBVA estableció en 2021 el nuevo Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2021-2025 que busca seguir impulsando a GFBB en su transición a un futuro sostenible. Este plan define tres ejes de gestión de los impactos ambientales directos de BBVA:

1. Reducción de los consumos como palanca principal para minimizar el impacto directo de la operación de BBVA.
2. Concientización de los colaboradores y otros grupos de interés sobre la transición a una economía baja en carbono.
3. Compensación de las emisiones residuales a través de la adquisición de créditos en proyectos del Mercado de Carbono para alcanzar cero emisiones netas.

## Plledge 2025

Los objetivos del nuevo PGE 2021-2025 forman parte de la Estrategia de Cambio Climático de BBVA y contribuyen al cumplimiento del Plledge 2025. Éste define dos objetivos globales de aumento en consumo de energía renovable y reducción de la huella de carbono:

### Energía renovable

Plledge 2025	Iniciativa RE100
80% en 2025	100% en 2030

### Huella de carbono

Plledge 2025
-100% en 2025 en emisiones de alcance 1 y 2

La Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés) realiza un seguimiento mensual del progreso de los objetivos tanto a nivel mundial, como por países, con el fin de mantener la transparencia y eficacia de la estrategia de sostenibilidad de BBVA.

A través del PGE 2021-2025, se establecieron objetivos específicos en materia de consumos, economía circular, huella de carbono y construcción sostenible para Grupo Financiero BBVA México:

Palancas de gestión de impactos directos	KPI	Objetivos a 2025*	Unidades
Consumos	Electricidad renovable	80%	MWh
	Consumo de electricidad	-5%	MWh
	Consumo energético	-5%	MWh
	Consumo de agua	-2.5%	m <sup>3</sup>
	Consumo de papel	-5%	kg
Economía circular	Residuos netos	-2%	kg
Huella de carbono	Emisiones de alcance 1 y 2	-100%	tCO <sub>2</sub> e
Construcción sostenible	Superficie certificada	4%	m <sup>2</sup>

\*Año base 2019.

## Resultados 2021

### Construcción sostenible

	2020	2021
Edificios con certificación ISO 14001:2015	6	6
Edificios con Certificación LEED	4	4
Número de ocupantes	13,062*	13,062*

\*Grupo Financiero BBVA México tiene un total nacional de 38,661 ocupantes en sus edificios, de los cuales 13,062 colaboradores se encuentran en edificios certificados.

### Avance 2021\*

	Logro 2021	Meta 2021
Certificaciones	21%	21%

\*Año base 2019.



En 2021, los 6 edificios corporativos mantuvieron la **certificación ISO 14001:2015**.

## Energía

Las fuentes energéticas de Grupo Financiero BBVA México provienen de energía eléctrica –suministrada por CFE y por una empresa privada que abastece energía eólica–, gas LP, gas natural y diésel.

### Construcción sostenible

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Consumo eléctrico por fuentes no renovables	261,238	239,917	202,189	233,541	79,823	69,938	MWh
	940,456	863,701	727,880	840,748	287,362	251,777	GJ
Consumo de electricidad por fuentes renovables	N/A	14,321	54,074	61,677	201,347	210,823	MWh
	N/A	51,556	194,666	222,037	364,849	758,962	GJ
Energía eléctrica consumida por ocupante	5.78	5.40	4.44	5.04	6.07	7.27	MWh/FTE
Total de gas LP consumido	156,722	146,673	164,155	136,810	46,980	39,336	Litros
	3,758	3,805	4,284	3,571	1,227	1,028	GJ
Total de gas natural consumido	63,892	67,083	68,148	68,862	34,898	39,210**	m <sup>3</sup>
	2,690	2,753	2,820	2,847	1,445	1,435	GJ
Total de diésel consumido*	331,810	200,451	279,990	310,997	291,026	285,939	Litros
	12,096	7,086	10,631	11,809	10,964	10,773	GJ
Total de gasolina consumido*						443,912	Litros
						14,712	GJ
Total de refrigerante R410A consumido*						9,261	kg
Total de refrigerante R407C consumido*						230	kg
Total de refrigerante R438A consumido*						23	kg
Total de refrigerante R22 consumido*						614	kg

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2021, con un valor de 38,661 colaboradores.

2. Cifras al cierre de 2021.

3. A partir de 2021, el consumo total de diésel incluye el uso en las instalaciones de Grupo Financiero BBVA México, así como en vehículos de GFBB.

4. El dato anual del consumo de energía eléctrica de la Base de Inmuebles de Grupo Financiero BBVA México no considera algunas ubicaciones que no forman parte del convenio de cobranza centralizada con CFE, de las cuales se desconoce su consumo energético, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.

5. Para los cálculos de los consumos de gas LP, diésel y gasolina de 2021 se utilizaron los poderes caloríficos de la "Lista de combustibles y sus poderes caloríficos (CONUEE) que se utilizarán para el reporte al RENE 2021".

6. A partir de 2021, la energía eléctrica consumida por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores. En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.

\*Debido a que en el PGE se incluyen los consumos de gasolina y refrigerantes, se inicia con su reporte y revelación.

## Avance 2021\*

	Logro 2021	Meta 2021
Electricidad renovable (%)	75.00%	72.00%
Consumo de electricidad (MWh)	-4.81%	-1.50%
Consumo de gas LP (litros)	-71.25%	-10.00%
Consumo de gas natural (m <sup>3</sup> )	-43.06%	-10.00%
Consumo de diésel (litros)	-8.06%	-2.00%

\*Año base 2019.



En 2021, **75% de la energía eléctrica** consumida por Grupo Financiero BBVA México provino de **fuentes renovables**.

## Emisiones

## Total de emisiones generadas

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (alcance 1)	1,314	881	1,161	1,203	935	22,847*	Toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 2)	117,838	111,223	94,547	112,333*	36,647	27,863	Toneladas
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 3)	9,686	10,599	16,436	13,958	2,476	2,510	Toneladas
Total de emisiones de CO <sub>2</sub> e	128,855	122,703	112,144	114,520	40,058	53,220	Toneladas
Total de CO <sub>2</sub> por ocupante	2.87	2.76	2.46	2.47	0.89	1.38	Toneladas/ ocupante

\*En 2021, se incluyó el uso de refrigerantes en el total de emisiones de alcance 1.

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

1. El cálculo del total de CO<sub>2</sub> emitido es el resultado de la suma de las emisiones de alcance 1 (combustibles fósiles y uso de refrigerantes a partir de 2021), alcance 2 (electricidad) y alcance 3 (viajes en avión).

2. Para calcular las emisiones, se utilizaron los factores de emisión de la Agencia Europea de Medio Ambiente.

3. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2021, con un valor de 38,661 colaboradores.

4. Cifras al cierre de 2021.

5. A partir de 2021, el total de CO<sub>2</sub> por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores.

En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.

**Avance 2021\***

	Logro 2021	Meta 2021
Total de emisiones (tCO <sub>2</sub> e)	-100%	-100%

\*Año base 2019.

**Compensación de emisiones**

Con el fin de reducir la huella de carbono, se compraron bonos de compensación de diferentes proyectos con las siguientes características:



**56,853.02 tCO<sub>2</sub>e**  
compensadas en total

Tipo de proyecto	Ubicación	Compensación (tCO <sub>2</sub> e)
Scolel' te actividades agroforestales, de reforestación y manejo forestal sustentable	Chiapas, México	20,000.00
Conservación de la selva Lacandona	Chiapas, México	1,800.00
Forestal Weyerhaeuser, Guarané	Uruguay	5,000.00
Captación de metano en vertedero	Durango, México	2,437.30
Manejo y eliminación de gas de vertedero (LFG, por sus siglas en inglés)	Guanajuato, México	6,128.17
Energía eólica	Oaxaca, México	15,477.14
Forestación y reforestación	Nayarit, Tabasco, Chiapas; México	6,010.41

**Certificados de energía renovable**

En 2021, se compraron 110,000 certificados de energías renovables con el fin de avanzar en la transición hacia las fuentes de energía limpias. Este valor corresponde a 110,000 MWh.

**Kilómetros de viajes en avión**

	2020	2021	Unidades
Tramos menores a 500 km	1,567,433	573,691	km
Tramos entre 500 y 3,700 km	9,901,377	4,940,225	km
Tramos mayores a 3,700 km	2,898,559	1,401,649	km
<b>Total</b>	<b>14,367,369</b>	<b>6,915,564</b>	<b>km</b>



## Agua

		2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Extracción de agua	Agua de pipas*	N/A	N/A	56,495	52,440	10,676	445**	m <sup>3</sup>
	Agua de municipio*	N/A	N/A	N/A	N/A	775,708	693,255	m <sup>3</sup>
	Total de agua extraída	624,359	731,840	471,435	828,553	786,384	693,700	m <sup>3</sup>
	Agua extraída por ocupante	13.81	16.44	10.35	17.89	17.00	17.94***	m <sup>3</sup> /FTE
Vertido de agua*	Drenaje municipal	N/A	N/A	N/A	N/A	750,060*****	659,240.38	m <sup>3</sup>
	Plantas de tratamiento	N/A	N/A	N/A	N/A	36,324	34,459****	m <sup>3</sup>
Consumo de agua*	Total anual de agua consumida	N/A	N/A	N/A	N/A	823,008*****	728,158	m <sup>3</sup>

\*Actualización de reporte de acuerdo con los nuevos requerimientos GRI 303 (2018) a partir de 2020.

\*\*Corresponde al valor de Torre BBVA.

\*\*\*Corresponde al agua consumida por empleado.

\*\*\*\*Corresponde a la cantidad de agua reaprovechada por Grupo Financiero BBVA México.

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2021, con un valor de 38,661 colaboradores.

2. Cifras al cierre de 2021.

3. El dato anual del consumo de agua de la Base de Inmuebles de Grupo Financiero BBVA México no considera algunas ubicaciones de las cuales se desconoce su consumo de agua, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.

4. El consumo total de agua en 2021 corresponde a la suma del total de agua extraída y del agua reaprovechada en la planta de tratamiento.

5. A partir de 2021, el agua extraída por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores.

En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.

6. El volumen de agua vertida al drenaje municipal corresponde al total de agua extraída menos el agua reaprovechada en plantas de tratamiento.

### Avance 2021\*

	Logro 2021	Meta 2021
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	-12.12%	-0.50%

\*Año base 2019. En 2019, se considera el volumen de agua extraída.



El reciclaje de agua de lluvia y de aguas residuales en Torre BBVA, Parques BBVA y el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) permite usar el agua tratada en sanitarios, torres de enfriamiento, espejos de agua y jardinería.

## Papel y Residuos

### Consumo de papel

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Total de papel consumido	1,769,841	2,480,687	1,662,173	1,246,244	851,989	866,824	kg
Total de papel consumido por ocupante	39.17	55.72	36.51	26.9	18.39	22.42	kg/FTE

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2021, con un valor de 38,661 colaboradores.
2. Cifras al cierre de 2021.
3. A partir de 2021, el total de papel consumido por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores. En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.

### Avance 2021\*

	Logro 2021	Meta 2021
Consumo total de papel (kg)	-30.46%	-1.00%

\*Año base 2019.



**99.00% del papel fue reciclado en 2021.**

### Residuos gestionados

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Residuos no peligrosos	954,115	954,115	1,137,588	1,125,661	366,862	252,201	kg
Residuos peligrosos	6,085	6,085	16,202	18,167	936	15,751	kg

Alcance: Seis edificios que forman parte del Sistema de Gestión Ambiental de Grupo Financiero BBVA México

1. Cifras al cierre de 2021.
2. Debido al retorno gradual de colaboradores a sedes y sucursales después de la pandemia, en 2021 se incrementó la generación de residuos.

### Avance 2021\*

	Logro 2021	Meta 2021
Total de residuos (kg)	-76.57%	0.00%

\*Año base 2019.



**100% de los residuos generados fueron valorizados en 2021.**

## Tablero PGE y Huella de Carbono

Con el objetivo de fortalecer la gestión de los consumos de Grupo Financiero BBVA México, en 2021 se desarrolló el “Tablero Plan Global de Ecoeficiencia y Huella de Carbono”. Se trata de una herramienta que robustece la metodología de reporte de indicadores ambientales y permite consultar de forma gráfica e intuitiva el estatus de consumo de GFBB.

Basado en un ejercicio de transparencia, accesibilidad y precisión, el Tablero integra cuatro principales secciones y características:

1. Contiene un glosario con la definición de términos específicos, lo que permite una lectura sencilla y garantiza la comprensión del contenido por cualquier usuario.
2. Despliega el avance anual y a 5 años de los indicadores con respecto a las metas del Plan Global de Ecoeficiencia.
3. Incluye una sección con la huella de carbono a detalle; es decir, se muestran los indicadores que componen cada uno de los alcances y su equivalencia en CO<sub>2</sub>, para conocer de forma continua el impacto generado.
4. Incorpora una función de “zoom” para permitir un análisis profundo de la información, y facilitar la identificación de comportamientos atípicos y tendencias; derivado de esto es posible definir estrategias específicas para el cumplimiento de los objetivos.



# Proveedores y compras responsables

GRI 102-9, 102-10, 412-1, 412-3 y FS1

Grupo Financiero BBVA México busca crear valor de forma sostenible a través de toda su cadena de suministro; por lo que, las relaciones de GFBB con sus proveedores se rigen por una serie de documentos que extienden la responsabilidad ética, social y ambiental de GFBB a este grupo de interés. Dichos documentos están disponibles en el portal de proveedores para su consulta:



Código de conducta



Código Ético de Proveedores



Política de Compras Responsables



Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios

Para más información ingresar a:

<https://suppliers.bbva.com/>

<https://suppliers.bbva.com/compras-responsables/>



En 2021, **96.37%** de los **proveedores** activos son **mexicanos**, **2.66%** son **españoles**, **0.80%** de **Estados Unidos** y **0.17%** de **otras** nacionalidades.

## Nueva evaluación de Proveedores

2021 fue un año de innovación y cambios hacia una mejora continua en el área de proveedores y compras responsables, ya que durante el año se implementó una nueva metodología a nivel Grupo para evaluar a todos los proveedores de BBVA. La nueva metodología consiste en un esquema corporativo de valoración del Nivel de Riesgo, que establece los criterios comunes para todo BBVA y que permite valorar a los proveedores con los que tiene actividad en la actualidad y por supuesto, de todos aquellos con los que se vaya a establecer relación en un futuro.

Como se especifica en la Norma Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, esta evaluación aplica sólo a los gastos gestionables dentro y fuera del perímetro de Compras.

Dentro de este proceso se evalúan a los proveedores a través de los siguientes módulos para obtener una evaluación individualizada para cada uno, definiendo su nivel de riesgo.

## Módulos de evaluación



Anticorrupción  
y Prevención de  
Lavado de Dinero



Reputacional



Concentración  
y riesgo país



Financiero



Legal



Fiscal



Laboral



IT Risk



Protección  
a la clientela

El resultado final del proveedor estará determinado por el nivel de riesgo (bajo, medio o alto), así como por el dictamen de evaluación el cual puede ser Apto o No Apto, los cuales sustituyen a las sanciones del modelo anterior.

A finales de 2021, todos los proveedores de Grupo Financiero BBVA México fueron integrados a este nuevo proceso, sin embargo, el proceso de Homologación de Proveedores se llevó a cabo en paralelo con esta nueva evaluación. A partir de 2022, se reportarán con base en el nuevo sistema de evaluación.

## Homologación de Proveedores

Se trata de un proceso de revisión a través del cual se verifica el cumplimiento de los criterios de homologación de proveedores con base en lo establecido por la anterior Normativa Corporativa. Los proveedores que brindan bienes y/o servicios a Grupo Financiero BBVA México están sujetos a este proceso según tres criterios:

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

La revisión analiza diferentes aspectos, que incluyen:

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



**+6% de proveedores homologados en 2021 en comparación con 2020.**

Homologación de proveedores	2019	2020	2021
Total de proveedores que entraron en el proceso de homologación	2,026	2,744	3,514
Número de proveedores homologados	1,768	2,512	2,668
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación	96%	98%	99,54%*
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación (No homologados)	84	222	242
Número de proveedores con plan de remediación en el proceso de homologación (sin sanción)	13	10	3**
Total de proveedores activos a nivel Grupo Financiero BBVA México	8,104	7,546	6,297

\*Para determinar este porcentaje, solo se consideran los proveedores que cumplen con los criterios aplicables del proceso de homologación y aquellas adjudicaciones realizadas durante el periodo 2021 sin considerar regularizaciones.

\*\*Estos proveedores reciben un periodo adicional para que mitiguen algún riesgo u observación detectada durante su revisión o el área usuaria decida la continuidad de la relación con el proveedor. Información al cierre de noviembre 2021.

En el año 2021, se obtuvieron los resultados de la encuesta de calidad de proveedores realizada en 2020, en la cual se obtuvo una calificación de 81/100 puntos.

## Buzón para proveedores

En caso de que exista alguna incidencia en el proceso de aprovisionamiento o se requiera comunicar alguna duda, comentario o sugerencia se puede contactar directamente al solicitante o interlocutor del Departamento de Compras. Si se requiere atención adicional, es posible enviar la incidencia a través del siguiente enlace: <https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva/>.

De igual forma, cualquier actuación o situación relacionada con Grupo Financiero BBVA México que pueda ir en contra de las disposiciones legales o los estándares del Código Ético de Proveedores debe ser comunicada por el proveedor a través del canal de denuncia.

## 06

# Finanzas sostenibles

GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 412-1, 412-3, FS1, FS2, FS5, FS7, FS8, FS11  
SASB FN-CB-410a.2, FN-AC-410a.2, FN-IB-410a.3, FN-IN-410a.2, FN-AC-410a.3, FN-IN-410b.2

Grupo Financiero BBVA México incorpora la sostenibilidad en su día a día y en todo lo que hace, tanto en la relación con los clientes como en los procesos internos. Es consciente del destacado papel de la banca en la transición hacia un mundo más sostenible a través de su actividad financiera y tiene la voluntad de desempeñar un papel relevante. GFBB busca acompañar a sus clientes minoristas, empresas, corporativos e institucionales en la adopción de hábitos más sostenibles que ayuden a reducir sus emisiones, utilizando herramientas y soluciones basadas en datos que les ayuden a controlar su consumo y sus emisiones. Para ello, trabaja constantemente en poner a su disposición un amplio catálogo de productos, tanto de inversión como de financiación.

# Gestión

BBVA se ha fijado como prioridad “ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible”, inspirándose en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU, con foco en el cambio climático y en el desarrollo social inclusivo y sostenible.

BBVA cuenta con grupos de trabajo destinados específicamente a desarrollar soluciones sostenibles para los clientes y a fomentar prácticas responsables en la comunicación y marketing dirigidos a los mismos.

Grupo Financiero BBVA México ha implementado estrategias que favorecen la creación de mercados sostenibles. GFBB tiene como objetivo potencializar el impacto positivo a través de instrumentos financieros, alineándose a iniciativas tales como:

- Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI)
- Principios de Ecuador
- Principios de Inversión Responsable (PRI)
- Principios de Banca Responsable (PRB)
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*UN Global Compact*)
- *Carbon Disclosure Project* (CDP)
- Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)



Tenemos como prioridad **ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible.**

# Compromiso 2025

SASB FN-AC-410a.1



Grupo Financiero BBVA México ha participado como **intermediario colocador en el 46% de las emisiones ESG ejecutadas en el mercado local**. Con ello se posiciona como el banco líder en financiamiento bursátil en este segmento.

En 2018, BBVA presentó su compromiso para contribuir al cumplimiento de los ODS fijados por Naciones Unidas y a los retos derivados del Acuerdo de París sobre el Clima. Este compromiso se basa en las siguientes tres líneas de acción: Financiar, Gestionar e Involucrar.

El compromiso tiene un objetivo de movilización de 200,000 millones de euros en finanzas sostenibles y luchar contra el cambio climático, entre 2018 y 2025. Al cierre de diciembre de 2020, BBVA ya había alcanzado 50,154 millones de euros en financiamiento sostenible. Esto supone lograr la mitad de su objetivo para dicho periodo un año antes de lo previsto.

## 1 Financiar

Originar nueva financiación para frenar el cambio climático y favorecer los ODS mediante la movilización de 200,000 millones de euros entre 2018 y 2025 para actividades verdes, infraestructuras sostenibles, agroindustria, emprendimiento e inclusión financiera.

## 2 Gestionar

Minimizar los riesgos ambientales y sociales asociados a la actividad de GFBB y sus potenciales impactos negativos directos e indirectos y alinear progresivamente su actividad al Acuerdo de París. Asimismo, entre otros, se fijó el objetivo de que el 100% de la energía contratada por BBVA sea renovable en 2030.

## 3 Involucrar

Incorporar a todos los grupos de interés para impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible.

## Marco de bonos vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Su objetivo es financiar proyectos y entidades que contribuyan al cumplimiento de los ODS y sus metas específicas, particularmente en los siguientes ODS:



El marco ODS se rige por los Principios de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA, por sus siglas en inglés) para Bonos Verdes, la Guía para Bonos Sociales y la Guía para Bonos Sostenibles, donde establecen cuatro requisitos fundamentales:

- Uso de los fondos
- Proceso de evaluación y selección de proyectos
- Gestión de fondos
- Información

Conforme al Marco ODS, Grupo Financiero BBVA México puede emitir tres tipos de bonos:



Estos son instrumentos de deuda cuyos fondos serán destinados exclusivamente a financiar, en su totalidad o en parte, proyectos verdes, sociales, sostenibles (según corresponda) y que estén alineados con los cuatro componentes esenciales de este marco.



## Proceso de evaluación y selección de proyectos

Para la selección, evaluación, gestión y divulgación de proyectos, Grupo Financiero BBVA México cuenta con el siguiente proceso:

1. El grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles revisa una lista prospectiva de proyectos elegibles
2. El Comité de Bonos ODS de BBVA realiza una revisión adicional de los proyectos seleccionados y etiquetados y decide cuáles se incluirán finalmente en cada bono emitido bajo el marco
3. El departamento de *Responsible Business* tendrá veto final sobre la lista de proyectos seleccionados
4. Grupo Financiero BBVA México controlará el uso de los fondos provenientes de los bonos verdes, sociales o sostenibles que emita conforme al marco
5. Grupo Financiero BBVA México vigilará el uso de los fondos provenientes de emisiones de bonos verdes, sociales y sostenibles de acuerdo con sus características

Grupo Financiero BBVA México podrá publicar un informe sobre el seguimiento del bono de manera anual, para garantizar la correcta aplicación del marco de emisión.



### Bonos verdes

En 2021, Grupo Financiero BBVA México liberó la emisión de los siguientes bonos verdes:

Bono verde	Monto de la emisión
FIRA	\$700 millones de pesos
Coca Cola FEMSA	\$9,400 millones de pesos
Grupo Bimbo	\$1,750 millones de dólares
Volaris	\$1,500 millones de pesos
Betterware	\$1,500 millones de pesos



### Bonos sociales

En 2021, Grupo Financiero BBVA México liberó la emisión de los siguientes bonos sociales:

Bono verde	Monto de la emisión
BID Invest: primer bono social que fomenta la igualdad de género	\$2,500 millones de pesos
Banco Centroamericano de Integración Económica: primer bono social COVID	\$5,000 millones de pesos

## Normas sectoriales

BBVA ha desarrollado normas específicas alineadas a su compromiso con la sostenibilidad para clientes que operan en sectores de mayor impacto ambiental y social. BBVA cree que los clientes que gestionan su negocio de manera responsable tienen más éxito a largo plazo. Por ello se incluyeron aspectos ambientales y sociales en el proceso de debida diligencia para la toma de decisiones.

### Objetivo

Abordar las cuestiones sostenibles específicas del sector y proporcionar una orientación clara sobre los procedimientos a seguir en la gestión de clientes y transacciones en estos sectores.

Este marco de gestión comprende procesos que permiten a Grupo Financiero BBVA México conocer mejor las actividades de los clientes, gestionar las expectativas de los grupos de interés, mitigar los riesgos y contribuir al cumplimiento de la Política de Banca Responsable de BBVA. Todo ello dirigido a apoyar el cumplimiento de los ODS, desempeñar un papel clave en la lucha contra el cambio climático y fortalecer el compromiso con los Derechos Humanos.

Las normas son aplicadas en las actividades de Banca Corporativa y Banca de Inversión realizadas por todas las entidades, líneas de negocio, sucursales, filiales y geografías de BBVA.

BBVA estableció exclusiones generales. No prestará servicios financieros a proyectos o clientes cuyo principal negocio esté asociado con las siguientes actividades o impactos ambientales y sociales:

- Empresas de las que hay evidencia creíble (sentencias de tribunales o controversias relevantes) de violaciones materiales de las leyes y regulaciones aplicables, o de participación en abusos de derechos humanos (DDHH) independientemente del país
- Actividades que usan trabajo infantil o forzoso como se definen en los Convenios de la OIT
- Proyectos que impliquen el reasentamiento o la violación de los derechos de los grupos indígenas y/o vulnerables sin su consentimiento libre, previo e informado (CLPI)
- Proyectos ubicados en sitios Patrimonio Mundial de la UNESCO o cercanos, humedales en la lista de Ramsar, lugares de Alianza para la Extinción Cero y áreas de la Categoría I-IV de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
- Empresa con sede en países bajo sanciones financieras de la Unión Europea, Estados Unidos y Naciones Unidas

Para asegurar la implementación de las normas, BBVA cuenta con procesos de debida diligencia para la aceptación de clientes, la evaluación de transacciones y el desarrollo interno de nuevos productos.

## Sectores cubiertos



Minería



Energía



Agricultura



Infraestructura



Defensa



Cuando las funciones comerciales o de control responsables de identificar y evaluar los riesgos ambientales y sociales, como parte de los procesos de debida diligencia, determinan la existencia de riesgos materiales potenciales, remiten el cliente o la transacción a una unidad especializada de riesgo ambiental y social para una revisión más profunda. Para esa revisión se realiza un diálogo con el cliente para recabar toda la información posible y valorar las posibles medidas mitigantes. Si el análisis concluye que se trata de un cliente o transacción de alto riesgo y que no cumple con la Norma, la decisión se elevará al CIB Leadership para una decisión final.

Las Normas sectoriales son globales y las exenciones solo tendrán lugar excepcionalmente y sólo podrán ser otorgadas por el CIB Leadership. Las solicitudes de exención deben estar claramente justificadas y apoyadas por todas las instancias de decisión. Se requerirá la opinión del equipo ambiental y social. Dicho equipo podrá a su vez, solicitar la opinión del área Jurídica, Cumplimiento y Negocio Responsable.

## Principios de Inversión Responsable (PRI)

En 2005, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) con el apoyo de las principales gestoras de activos, lanzaron a nivel global una iniciativa para que el mercado de capitales incorpore la evaluación de factores ESG a la toma de decisiones de inversión y el término de Inversión Responsable, el cual engloba no sólo el análisis tradicional de factores financieros sino también la evaluación de estos factores ESG.

Los seis Principios para la Inversión Responsable conforman un conjunto de principios de inversión voluntarios y aspiracionales que ofrecen un conjunto de acciones posibles para incorporar temas ESG dentro de la práctica de inversión. Estos Principios se pueden consultar en el sitio web.

Actualmente Grupo Financiero BBVA México cuenta con un fondo de inversión con la etiqueta ESG, la clasificación es de renta variable, tiene como *benchmark* el índice de mercados globales de MSCI. Este fondo invierte en ETFs (*Exchange-traded funds*, por sus siglas en inglés) o fondo de inversión cotizado de países y regiones, así como temáticos que tengan la etiqueta de ESG.

Dentro del portafolio de Grupo Financiero BBVA México, las emisoras que queden clasificadas con una nota de C, formarán parte del portafolio solamente en caso de que sean parte del *benchmark* de referencia sin poder tener una sobre ponderación. Se creó un comité global que sanciona que los productos que GFBB puede comercializar como ESG. Como regla general para poder etiquetarlos de esta manera el 60% de los activos en los que están invertidos deberán tener la denominación ESG.



El fondo BBVAESG tiene **activos por \$549 millones de pesos**, los activos están invertidos a través de ETFs con la etiqueta de ESG.

## Enfoque para incorporar factores ESG en inversiones

La gestión financiera de los fondos de inversión se realiza a través de BBVA Asset Management México, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, GFBB.

El proceso inversor incorpora criterios de sostenibilidad, teniendo en cuenta las particularidades de los diversos activos, por ejemplo:



### Fondos de Terceros

Todos los fondos que se incorporan en los portafolios son sometidos a un exigente proceso de debida diligencia, como uno de sus aspectos fundamentales, incorpora el análisis de la integración de la sostenibilidad, tanto en el proceso inversor de los fondos seleccionados como en sus entidades gestoras. Para este análisis se cuenta con *Quality Funds*, un equipo de expertos de BBVA especializados en la selección y seguimiento de fondos internacionales.

Este análisis se materializa en una calificación de sostenibilidad (A, B o C). Para fondos similares, en caso de igualdad de rentabilidad/riesgo desde un punto de vista estrictamente financiero, siempre se dará preferencia al vehículo con la mejor calificación de sostenibilidad. Asimismo, se está evaluando la posibilidad de complementar esta calificación con información extra financiera de los instrumentos en que invierten dichos vehículos de terceros.



### Renta Variable y Renta Fija Corporativa

El proceso inversor de estas dos clases de activos se prevé que culmine con la elaboración de una calificación interna de los diversos emisores. Actualmente, se complementa el análisis financiero de las emisoras con un cuestionario sobre aspectos extra financieros (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) que se integran en el proceso inversor.



### Renta Fija Gubernamental

Dentro del proceso de análisis y selección se cuenta con informes específicos de proveedores especialistas en sostenibilidad que se integran con el resto de información financiera.



### Políticas y procedimientos para la votación por poder y la colaboración con la compañía en la que se invierte

En México se lleva a cabo un ejercicio activo de los derechos políticos que le corresponde a GFBB como participantes del capital de las emisoras. Para el ejercicio de esos derechos políticos, BBVA, a través del área de *Asset Management* en México, cuenta con un procedimiento en el que se explica cuándo se vota y cómo se decide el sentido del voto.

Asimismo, se ha incrementado la interacción con emisoras de cara a hacerles ver el compromiso con la sostenibilidad y recalcar aquellos aspectos que ellas deberían mejorar para contribuir a su propia mejora de la sostenibilidad. Si se cuenta con una participación mayor a 2% en la participación del capital de una empresa GFBB asiste a las asambleas y a las votaciones, o en caso de que sea relevante para las inversiones. Para la decisión de las votaciones, se cuenta con el análisis interno más la opinión de las empresas ISS (*International Shareholders Service group*, por sus siglas en inglés). Adicionalmente se firma, en conjunto con otros miembros de la AMIB, se firman las iniciativas para exigir mayor transparencia en factores ESG a las empresas.



BBVA ha fijado **objetivos intermedios para descarbonizar su cartera** en cuatro industrias intensivas en emisiones de CO<sub>2</sub><sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Para conocer más acerca de la inversión de BBVA en la comunidad ingrese a la siguiente [página](#).

## Soluciones sostenibles

Con el objetivo de acompañar a toda la cartera de clientes de Grupo Financiero BBVA México en la adopción de hábitos más sostenibles y en la reducción de emisiones, se cuenta con soluciones sostenibles elaboradas para cada categoría de clientes.



### Clientes minoristas

Grupo Financiero BBVA México cuenta con herramientas y soluciones basadas en datos que les ayuden a controlar su consumo y sus emisiones. Se pone a su disposición un amplio catálogo de productos tanto de inversión como de financiación; destacan las siguientes iniciativas:

- Promover la movilidad
- Préstamos en eficiencia energética
- Fondos de inversión y planes de pensiones con criterios de inversión sostenible
- Tarjetas con plástico reciclado

#### Financiación y seguros para autos de bajas emisiones

En México destacan los avances en el *leasing* de equipamiento vinculado con la sostenibilidad, por lo que en 2019 se firmó un acuerdo con el IFC para potenciar este producto. También ofrece a los particulares productos para la financiación de autos de bajas emisiones y seguros para estos vehículos. Dentro de la gama de productos de crédito, algunos de ellos cuentan con beneficios atractivos para los clientes tales como tasas preferenciales. Lo anterior con el objetivo de hacer más atractivos estos productos en el mercado.



### Empresas, clientes corporativos e institucionales

Se impulsa de manera activa la financiación sostenible a empresas y el desarrollo de nuevos estándares y productos. Algunos de los avances en esta línea de negocio son:

- Préstamos de compensación de huella de carbono
- Soluciones de financiación al alquiler utilizado en bienes de eficiencia energética o movilidad sostenible
- Soluciones de financiación con métricas de impacto ambiental o social
- Oferta de financiación agraria destinada a la producción ecológica de alimentos

BBVA quiere acompañar a sus clientes mayoristas en la transición hacia un mundo más sostenible mediante el financiamiento verde para empresas, cartas de crédito, arrendamiento y bonos verdes, créditos corporativos sostenibles, financiamiento de proyectos del sector verde y la banca transaccional, entre otros.

### ESG Advisory

Para completar la oferta sostenible, el servicio de ESG Advisory se trata de un asesoramiento basado en datos y orientado a facilitar los compromisos que los clientes están asumiendo, cada uno desde un punto de partida diferente, para alinearse con el Acuerdo de París y avanzar en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. BBVA ofrece información de valor añadido sobre regulación, mejores prácticas, desafíos y las oportunidades a los que sus sectores se enfrentan en el camino hacia la sostenibilidad. Además, proporciona una visión general de todo el conjunto de productos y servicios sostenibles que se pueden ofrecer desde CIB, tanto desde el punto de vista de deuda, como de capital. Se están enfocando los esfuerzos en sectores específicos como *oil & gas*, *utilities*, automotriz e infraestructuras junto con temas transversales, como la eficiencia energética.



### Apoyo financiero agricultores

En conjunto con la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), se continuó con la operación para el apoyo financiero a 969,171 agricultores de zonas rurales, especialmente a productores de granos, con el fin de elevar la producción, a través del otorgamiento de tarjetas de débito y una cuenta eje, que es el medio para que los productores accedan a los recursos otorgados por la SADER.



## Financiación bajo Principios de Ecuador

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales, que impulsan el desarrollo económico y generan empleo, pueden causar impactos en el medio ambiente y en la sociedad. El compromiso de BBVA es evaluar la financiación de estos proyectos para disminuir y evitar los impactos negativos y de esta manera potenciar su valor económico, social y ambiental.

Todas las decisiones de financiación de proyectos se deben basar en el criterio de rentabilidad ajustada a principios. Esto implica atender las expectativas de los grupos de interés y la demanda social de adaptación al cambio climático y respeto de los derechos humanos.

BBVA está adherido desde 2004 a los Principios de Ecuador (PE), que establecen una serie de estándares los cuales sirven para gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos. Los PE se elaboraron con base en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial. Estos principios se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable.

El análisis de los proyectos consiste en someter cada operación a un proceso de diligencia debida ambiental y social, incluyendo impactos potenciales en derechos humanos. El primer paso consiste en la asignación de una categoría (A, B o C) que representa el nivel de riesgo del proyecto.

### 1 Categoría A

Proyectos con impactos sociales o ambientales adversos potencialmente significativos, que son irreversibles o sin precedentes.

### 2 Categoría B

Proyectos con impactos sociales y ambientales adversos potencialmente limitados que son escasos, generalmente específicos de un sitio y en gran parte reversibles y fácilmente abordados mediante medidas de mitigación.

### 3 Categoría C

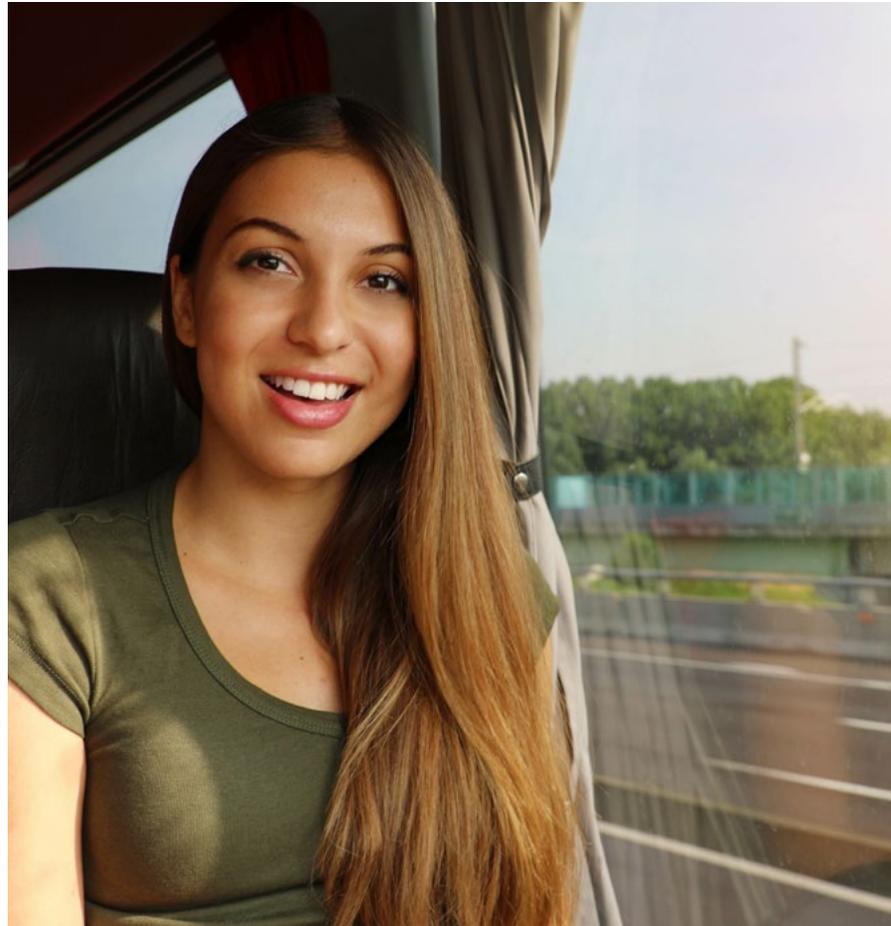
Proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o nulos.

La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permite 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. La aplicación de los PE en BBVA se integra en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones y se somete a controles periódicos por el área de Auditoría Interna.

BBVA cuenta con procedimientos de diligencia debida reforzados, asociados a la financiación de proyectos cuyo desarrollo afecte a comunidades indígenas.

En estos casos, se debe contar con el consentimiento libre, previo e informado de las comunidades independientemente de la ubicación geográfica del proyecto incluso en proyectos en países en los que se presupone un sistema legislativo robusto que garantice la protección del medioambiente y los derechos sociales de sus habitantes. En caso de detectarse potenciales riesgos, la operación debe comprender una efectiva gestión de estos riesgos, así como mecanismos operativos de gestión de reclamaciones.

En 2020 entró en vigor la cuarta versión de los PE. Esta actualización, tras un extenso periodo público de consultas, incorpora nuevos y más exigentes requisitos en la revisión de los proyectos relacionados a los derechos humanos y el cambio climático. BBVA ha participado activamente en el proceso de actualización y su contribución durante los últimos años ha sido reconocida con un nuevo mandato en el Comité de Dirección de la Asociación de los Principios de Ecuador.



### Financiación 2021 bajo los PE

Categoría	Sector de las operaciones	Importe total (MN)	Importe financiado por Grupo Financiero BBVA México
B	Petróleo y gas	\$ 10,139,350,000	\$ 2,027,870,000
B	Bienes raíces	\$ 2,585,534,250	\$ 1,292,767,125
B	Bienes raíces	\$ 4,055,740,000	\$ 2,027,870,000
B	Bienes raíces	\$ 1,622,296,000	\$ 1,622,296,000
B	Bienes raíces	\$ 1,004,090,381	\$ 444,006,902
C	Bienes raíces	\$ 2,737,624,500	\$ 963,238,250
B	Bienes raíces	\$ 1,850,938,343	\$ 1,850,938,343
B	Infraestructura-transporte	\$ 2,027,870,000	\$ 1,216,722,000
Total	8		

# Inclusión financiera y emprendimiento

GRI 103-1, 103-2, 103-3, FS13 y FS14

Por ser una institución financiera y en complemento con una estrategia de sostenibilidad, generar acceso a servicios financieros para las familias mexicanas y así generar un crecimiento económico, es uno de los principales enfoques que tiene la inversión social de Grupo Financiero BBVA México. A través de su Modelo de Inclusión Financiera, GFBB busca poner sus productos y servicios al alcance de todos con el fin de apoyar a las personas a tomar decisiones informadas en cuanto a su bienestar financiero y a generar consciencia sobre los posibles riesgos y oportunidades.

El modelo consiste en las siguientes acciones:



Ser relevantes para el segmento exprés y ayudarlo a resolver sus necesidades básicas relacionadas con el dinero, por ejemplo: realizar transferencias a familiares no bancarizados que viven fuera de los principales centros urbanos, recargar dinero en su móvil disminuyendo tiempos y costos de traslado, administración de pagos, etc.



Acercar los servicios financieros básicos para operaciones en efectivo a 1,467 municipios por medio de más de 36,065 establecimientos en operación.



Facilitar la administración de los flujos a través de herramientas digitales con el fin de disminuir el uso de efectivo y promover la formalidad en el país.

## Resultados 2021



**1,655 sucursales de la banca comercial** con una cobertura de 542 municipios a nivel nacional



De los **2,462 municipios a nivel nacional** que la CNBV tiene registrados en el informe de localidades, **Grupo Financiero BBVA México cubre 1,508** a través de su red de corresponsales bancarios, de los cuales, en 966 sólo se tiene presencia a través de la RED de corresponsales



En 2021 se realizaron **126.6 millones de transacciones**, por un importe de **\$180 mil millones de pesos**, de las cuales 119.9 millones de transacciones corresponden al abono a TDD por un monto de \$167 mil millones de pesos



Grupo Financiero BBVA México impulsando la bancarización de los beneficiarios de los **Envíos de Dinero que realiza la población migrante**, pues eso les permite una mejor experiencia de cobro no alcanzables en liquidaciones en efectivo: **depósito del envío en cualquier hora o día, retiro total o parcial de su dinero**



Durante 2021, **más del 89% del monto de los envíos se recibieron directamente a cuenta** y solamente el 18% de las transacciones corresponden a operaciones en efectivo

## Bono social de BID Invest

En 2021, Grupo Financiero BBVA México continuó liderando la emisión de bonos sociales de género, lo que nuevamente representa un gran hito para la igualdad de género en el país.

El bono social de género fue emitido bajo el marco de deuda sostenible de BID Invest, que está alineado con los principios de Bonos Verdes y con los Principios Bonos Sociales emitidos por la ICMA y cuenta con la *Second Party Opinion* de Vigeo Eiris. Los recursos del bono serán utilizados para financiar proyectos bajo el marco de deuda sostenible de BID Invest y que estén enfocados en promover a las mujeres.



Grupo Financiero BBVA México colocó el **primer bono social de BID Invest que fomenta la igualdad de género**, el monto de la emisión fue de \$2,500 millones de pesos.

Para conocer más sobre el bono, ingrese a la siguiente [página](#).

## BBVA Momentum 2021

Es el programa más grande de aceleración de emprendedores sociales y ambientales de México. **BBVA Momentum** tiene como objetivo impulsar a empresas y emprendedores que ofrezcan soluciones a problemas sociales y medioambientales, de una forma innovadora y sostenible. Como respuesta a la situación global, BBVA Momentum llevó a cabo su segunda edición completamente en línea.

En 2021, se apoyaron 100 empresas de diversos sectores con impacto social o ambiental por medio de formación, aceleración, acompañamiento y financiamiento en condiciones preferenciales.

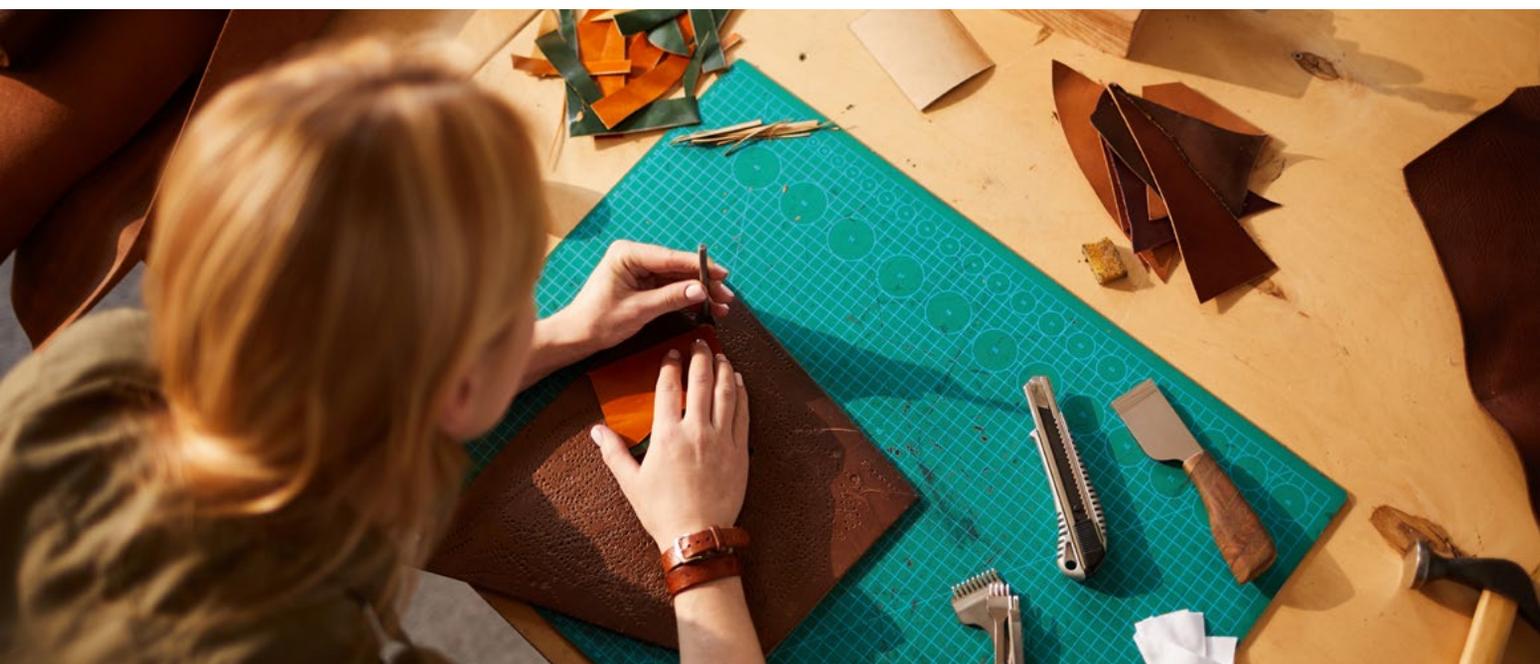
### Primera etapa

Impartición de talleres con un formato virtual, asesorías especializadas con los especialistas de la red de *New Ventures* y un curso en línea con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM).

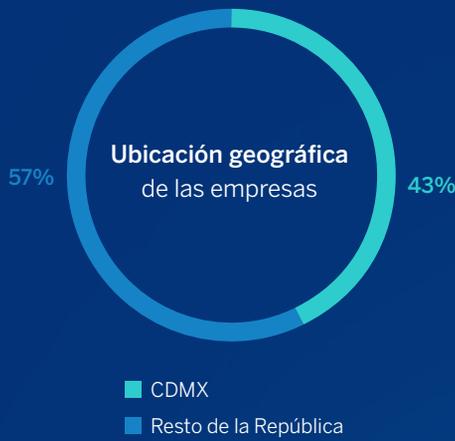
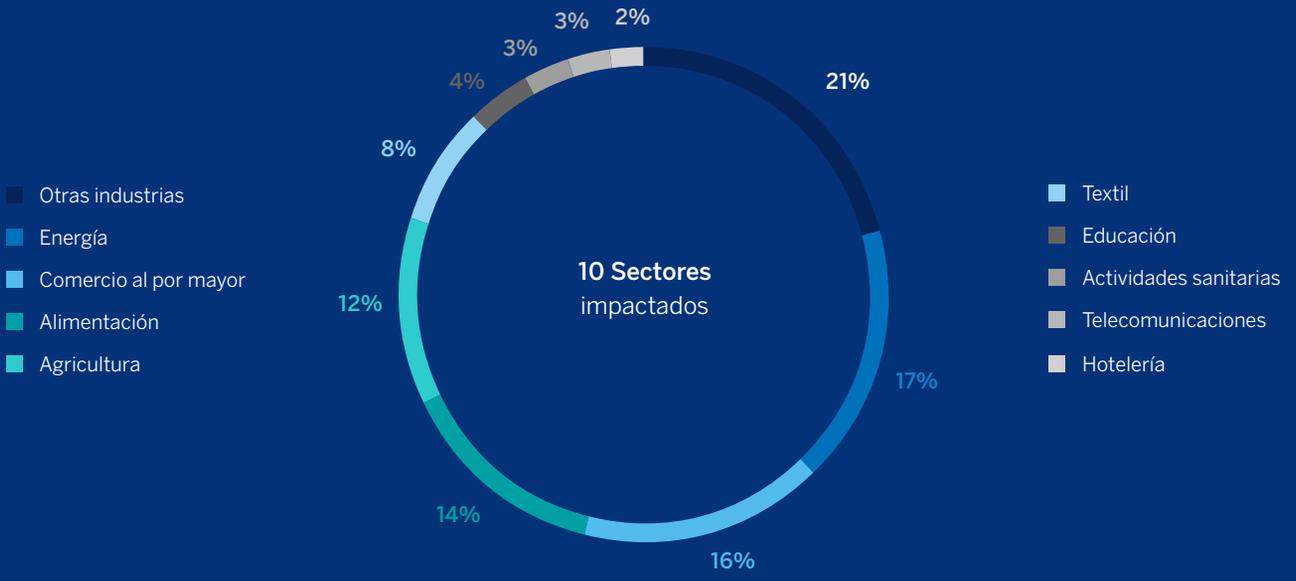
### Segunda etapa

Selección de los veinte emprendedores con mejor puntaje, quienes participaron en un curso en línea especializado impartido por el EGADE Business School del ITESM, cerrando en el *Social Investment Day*.

Esta novena edición fue el segundo año en el que se llevó a cabo el Día Momentum, en el que se tuvo la oportunidad de reunir a emprendedores de distintas generaciones para fortalecer la comunidad BBVA Momentum a través de sus experiencias. También se realizaron los primeros eventos de Comunidad Momentum, en donde todo emprendedor, por el hecho de haber participado en alguna edición de BBVA Momentum, tiene derecho a asistir a las sesiones. Participaron expertos en diversos temas, así como emprendedores de la misma comunidad, quienes compartieron sus experiencias y aprendizajes.



Resultados 2021





## BBVA Mujeres Empresarias

### Victoria 147

La alianza de Grupo Financiero BBVA México con Victoria 147 otorga conocimiento, herramientas financieras y capacidades digitales a las emprendedoras y empresarias y para ayudarles a mejorar su salud financiera personal y empresarial. De igual forma, busca posicionar a Grupo Financiero BBVA México con las emprendedoras como el aliado financiero para sus emprendimientos y la educación financiera como palanca de aceleración en sus emprendimientos y negocios.



**41,167 mujeres** emprendedoras capacitadas de agosto de 2020 al cierre de 2021.

## Secretaría del Bienestar

Grupo Financiero BBVA México realizó esta colaboración con el fin de contribuir al bienestar y calidad de vida de las personas de la tercera edad por parte del Estado quien otorgó una pensión no contributiva de \$3,100 bimestrales a través de una tarjeta de débito y cuenta eje a 1,195,698 adultos mayores.

## 07

# Contribución a la comunidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

BBVA se ha comprometido a contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de una comunidad con crecimiento inclusivo. A partir de su estrategia a nivel Grupo, se han planteado tres líneas de acción: 1) Reducir la desigualdad y promover el emprendimiento, 2) Crear oportunidades para todos a través de la educación y 3) Apoyar la investigación y la cultura. Grupo Financiero BBVA México desarrolla una serie de iniciativas y actividades de alto impacto social con el fin de apoyar a la comunidad en México a tomar mejores decisiones para su bienestar financiero.

**BBVA destinará 550 millones de euros a su  
compromiso con la comunidad entre 2021 y 2025<sup>8</sup>.**

<sup>8</sup> Para conocer más acerca de la inversión de BBVA en la comunidad ingrese a la siguiente [página](#).

# Educación financiera

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1, FS16  
SASB FN-CB-240a.4

La Educación Financiera (EF) es un área dentro de Grupo Financiero BBVA México indispensable para una contribución sostenible a la comunidad. Educación Financiera BBVA México tiene el propósito de ayudar a las personas a mejorar su salud financiera a través de experiencias que impulsen el cambio de comportamiento para su bienestar y calidad de vida.



EF tiene el propósito de ayudar a las personas a **mejorar su salud financiera e impulsar su bienestar y calidad de vida.**

## Líneas de acción estratégicas

En 2021 el área de EF trabajó principalmente en dos grandes objetivos:



### Mejora de Salud Financiera

- Manejo de las finanzas diarias
- Resiliencia
- Seguridad en el futuro financiero
- Control financiero



### Go Cashless

- Caminar hacia la digitalización
- Mayor aprovechamiento de las aplicaciones
- Optimización de tiempos

De igual forma, las iniciativas se adaptaron a diferentes audiencias y canales de contacto, así Grupo Financiero BBVA México continúa avanzando en ser el Asesor Financiero de México:

- Contenidos web
- Experiencias formativas para clientes y no clientes (*Open Market*)
- Iniciativas con perspectiva de género
- Alianzas y patrocinios (Kidzania, La Granja, UNAM y otras universidades)
- Impulso al emprendimiento (Portal PyME, Comunidad digital)
- Campañas con *Behavioral Economics* (BE)
- Asistente virtual

## Programas



### Talleres

#### En línea

Brinda la oportunidad de adquirir conocimientos financieros de manera sencilla a través de herramientas digitales que ofrecen una amplia gama de cursos en temas como el ahorro, banca digital, uso de tarjeta de crédito, créditos hipotecarios, inversiones y plan de vida, los cuales se pueden realizar en cualquier momento ya que están disponibles las 24 horas del día.

#### A distancia

Impartidos por un facilitador de EF, están destinados a los colectivos nominados y no nominados con el fin de adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para el uso de los productos financieros y aplicaciones bancarias. Debido a la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, los talleres presenciales migraron a esta modalidad 100% digital.

Talleres	Beneficiarios*		Participantes*		Talleres impartidos	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Modalidad en línea	14,298	10,038	23,119	17,627	23,119	17,627
Modalidad talleres a distancia	18,712	32,775	21,424	43,796	949	1,975

\*El beneficiario es quien participa en la actividad que se ofrece o, en caso de la modalidad en línea, el que termina un taller.

\*\*Dado que un beneficiario puede participar en más de un taller, se contabiliza el número total de participaciones que tiene el Programa, es decir, si una misma persona participó en dos talleres se contabiliza un beneficiario y dos participantes.



### Servicio social en Universidades

Con la finalidad de apoyar a jóvenes universitarios y continuar promoviendo la EF en las comunidades y entre el público en general, Grupo Financiero BBVA México ha generado diversas alianzas con instituciones a nivel nacional para que jóvenes que estudian una licenciatura puedan llevar a cabo su servicio social impartiendo talleres de EF, proporcionándoles herramientas y habilidades para su vida profesional y la digitalización en las comunidades de residencia de estudiantes próximos a graduarse.

Talleres	Beneficiarios*		Participantes*		Talleres impartidos	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Modalidad talleres por servicio social	14,886	11,053	NA	11,529	1,747	990
Digitalizaciones	NA	3,758	NA	NA	NA	NA



## Portal de Educación Financiera

Sitio web oficial de EF que incluye notas, talleres a distancia y *webinars* con temas relacionados a los productos, servicios y herramientas de Grupo Financiero BBVA México, así como contenido de acuerdo con las búsquedas de los usuarios con la finalidad de resolver sus dudas.

### Asistente virtual

Esta iniciativa tecnológica tiene conversaciones de acompañamiento para mejorar la salud financiera de las personas a través de un chat virtual dentro de la sección web de EF, en el cual se visualiza como parte de una experiencia 360 de impulso al cambio de comportamiento.



## Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)

Es un evento organizado por el Gobierno de México, a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), que se lleva a cabo con el fin de sensibilizar a la población sobre la importancia que tiene la EF en el manejo de sus finanzas personales, inclusión financiera y digitalización.

Se impartió un total de 16 talleres a distancia, beneficiando a 273 personas únicas y logrando 6,452 visitas al *stand*. Como parte de la campaña digital de la SNEF, se alcanzó un total de 28,213 a la página web de EF, 4,936 reproducciones del video, 5 *webinars* y 763 vistas únicas a talleres a distancia.



## Iniciativas para personas no bancarizadas

Con el fin de tener un mayor alcance en las comunidades, Grupo Financiero BBVA México genera alianzas con gobiernos municipales e instituciones, para impulsar la inclusión financiera y digitalización del dinero (*cashless*) en la población (comerciantes y consumidores) desde la visión de los beneficios de la educación financiera para el crecimiento inclusivo y el desarrollo social.

### Cocula “*Cashless communities*”

Consolida la oferta de Banca de Barrio para impulsar la adopción de soluciones como: Cuenta Digital, App BBVA México, CoDi®. Con ello, se obtiene un crecimiento en transacciones CoDi, clientes que adoptaron CoDi y colocación de productos que el promedio de 12 municipios en condiciones similares a Cocula. En 2021 se reportaron 556 clientes digitalizados (apps), 494 clientes (CoDi) y 370 nuevos clientes.



A través de esta iniciativa se obtuvieron **692 beneficiarios directos** de las 44 cápsulas informativas y se enviaron 22,040 contactos.

### Comunidad Digital Universidad (Piloto Tec Milenio)

Esta nueva iniciativa consiste en la creación de una sinergia entre Grupo Financiero BBVA México con diversas universidades para impulsar la digitalización del ecosistema universitario, a través de acciones de Educación Financiera y beneficiar a los alumnos y su comunidad.



En 2019 el programa logró beneficiar a **6,311 alumnos** y 11,420 beneficiarios indirectos a través de su página de Facebook.



### Alianzas y patrocinios

#### Frida Pop

Alianza estratégica con la plataforma digital Frida Pop, generando un espacio dedicado a compartir y contar historias que inspiran y promueven el crecimiento del deporte femenino promueven la educación financiera desde el deporte, con herramientas que ayudan a generar buenos hábitos y emprendimiento en mujeres jóvenes. En 2021 se reportaron 761,314 visitas y 261,554 interacciones.

#### Donativo Premio Nacional de Educación Financiera UNAM

Como parte de la sinergia con la UNAM, se acordó un donativo para estimular el Premio de Educación Financiera UNAM-BBVA, el cual incentiva a los estudiantes próximos a titularse o recién graduados a fomentar y estimular la investigación en temas relacionados con las finanzas, inclusión y/o educación financiera a través de sus trabajos de tesis. En 2021 participaron 191 estudiantes, de los cuales 26 resultaron finalistas y 6 ganadores.

#### Granja las Américas

El taller es una experiencia donde niños y niñas de primaria y secundaria aprenden jugando cómo ahorrar energía. La sesión se divide en dos partes; la primera de ellas tiene el objetivo de motivarlos, se trata de una pila de obstáculos que, en donde una vez superada, reflexionan sobre las diferentes adversidades que se pudieran encontrar. En la segunda parte, ingresan al taller del ahorro, en donde se les explica el modelo a aplicar: observar, pensar, decidir. Lo practican y, con ello, están listos para trasladarse al área de diseño, en la cual aplican el modelo y deciden qué acciones podrían efectuar para ahorrar luz en sus casas.



En 2021, el taller de Granja las Américas logró beneficiar a **46,337 niños y niñas**.

### KidZania

Este programa va dirigido a niños de entre 2 y 16 años para que, a través de diferentes puestos de trabajo dentro de esta ciudad interactiva, puedan desarrollar capacidades y adquirir conocimientos financieros a través de actividades lúdicas. Durante 2021 se tuvieron 464,917 beneficiarios de este programa. Su objetivo es posicionar a Grupo Financiero BBVA México como el banco digital con el que los niños y sus familiares pueden aprender el uso sano de su dinero.

### Finanzas para compartir

Educación para Compartir (EpC) es una organización internacional nacida en México que tiene la misión de formar mejores ciudadanos desde la niñez. En 2019, BBVA y EpC iniciaron una colaboración consistente en el desarrollo e implementación del programa Finanzas para Compartir para primaria y secundaria, el cual aborda temas económicos y financieros dirigidos a formar ciudadanas y ciudadanos que tomen decisiones responsables basadas en valores cívicos para generar beneficios personales y sociales que apunten hacia la sustentabilidad. En 2021 se llevó a cabo la primera fase con 192 docentes y 8,369 niñas y niños.

### Curso de verano

Grupo Financiero BBVA México y EpC convocan a niñas, niños y adolescentes a participar en su curso de verano en línea "Una aventura financiera" con la finalidad de que los niños aprendan de manera divertida a manejar el dinero y tomar las mejores decisiones financieras. En 2021 se obtuvo un total de 1,720 participantes.



En 2021, la alianza Grupo Financiero BBVA México y EpC logró beneficiar a un total de **10,089 niños y niñas** a través de sus iniciativas.



### Jóvenes construyendo el futuro

Este programa social digital consiste en brindar una beca de capacitación a jóvenes de entre 18 y 29 años para que cuenten con habilidades profesionales adecuadas para afrontar los retos del futuro, mediante actividades productivas en un Centro de Trabajo. Con el fin de hacer más eficiente el proceso y tener un mayor alcance, Grupo Financiero BBVA México propuso una solución digital única en el mercado financiero del país: "Cuenta Digital Masiva", en la cual el organismo otorga la beca a los jóvenes a través de una cuenta bancaria nivel 2 mediante BBVA Net Cash con sólo tres datos, logrando llegar a 497,264 beneficiarios durante 2021.

# Fundación BBVA México

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

Es la asociación civil responsable de llevar a cabo las iniciativas de acción social del Grupo Financiero BBVA México. Desarrolla programas innovadores de apoyo educativo, cultural y social en beneficio para la sociedad mexicana. Con sus diferentes programas otorga apoyos económicos a través de:

- Becas educativas
- Donativos a organizaciones que apoyan la educación y las artes
- Donaciones de artículos y equipo escolar
- Rehabilitación del tejido social en comunidades
- Fomento al arte y la cultura
- Apoyo a poblaciones afectadas por algún desastre natural

## Inversión en programas sociales

Durante 2021, la Fundación BBVA México invirtió en sus diversos programas e iniciativas de inversión en la comunidad de la siguiente manera:

Línea de acción	Inversión
 Desarrollo Social	\$2,281,226
 Fomento Cultural	\$8,617,094
 Alianzas estratégicas y finanzas	\$5,414,469
 Gastos de operación	\$62,258,984
<b>Inversión total</b>	<b>\$1,101,390,341</b>

## Becas BBVA para Chavos que Inspiran

El programa impulsa la educación apoyando a estudiantes talentosos con carencias socioeconómicas para que desarrollen todo su talento y puedan continuar con sus estudios de secundaria, preparatoria y universidad. Derivado del contexto de la educación y pandemia en el país, el Programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran se ha adaptado a las realidades actuales y en 2021 se crearon Becas para Educación en Línea y Chavos con discapacidad.



Durante 2021, el **Índice de Recomendación** del Programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran fue de **98.1 puntos**, aumentando 2.3 puntos con respecto al año anterior.

Nivel	Número de beneficiarios directos
Chavos que Inspiran - Preparatoria	15,245
Chavos que Inspiran - Secundaria	17,537
Chavos que Inspiran - Universidad	11,421
Chavos que Inspiran - Educación en línea	195
Chavos que Inspiran - Discapacidad	100



El número de **beneficiarios directos** aumentó un 9.4% respecto a 2020, sumando un total de **44,498 estudiantes** bajo el programa de BBVA para Chavos que Inspiran.



## Mentores

El programa Mentores, tiene como objetivo apoyar a los becarios de nivel universitario a concluir con sus estudios e impulsarlos en su crecimiento personal y profesional. Los mentores son colaboradores de Grupo Financiero BBVA México con perfiles de liderazgo y alto desempeño profesional, con sentido social y deseos de retribuir a la comunidad. Son seleccionados a través de una convocatoria anual y se encuentran certificados, por parte de Campus BBVA en mentoría.



**13,559 horas de mentoría** en el programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran, la cifra más alta desde la existencia del programa.





## Fomento Cultural

El programa tiene como objetivo incidir en el desarrollo de la cultura en México, a través de estímulos económicos y acompañamiento a proyectos culturales de calidad con presencia nacional que garanticen el acceso a la cultura y la generación de nuevos públicos.

### Beca de Arte BBVA

Es una plataforma de intercambio y colaboración que apoya la producción y difusión de iniciativas sobresalientes de arte y cultura. Busca promover y acompañar de manera personalizada a los artistas, así como crear comunidad por medio del intercambio de experiencias a través de encuentros públicos. En 2021, se apoyó a ocho artistas.

### Exposición Territorios

En 2021 continuó en exhibición de manera virtual la exposición Territorios, del fotógrafo Santiago Arau. Se trata de un proyecto fotográfico que exhibe la geografía del México contemporáneo.



Total de **805,476**  
de usuarios únicos.

### Iniciativas

Iniciativas	Usuarios únicos
Beca de Arte BBVA	673,309
Programa BBVA-MACG	31,298
Exposición Territorios	77,053
Encuentro Diálogos México-España	23,612
Charla con el artista Gilberto Esparza	204

### Encuentro Diálogos México-España

Encuentro virtual con expertos en historia, economía, sostenibilidad, educación y cultura, quienes compartieron y debatieron los puntos más relevantes de este intercambio que ha enriquecido a ambos mundos.

### Charla con el artista Gilberto Esparza

Realizada en colaboración con estudiantes de la carrera de Lenguas Modernas y Gestión Cultural de la Universidad Anáhuac, con el objetivo de generar un espacio para hablar del papel del arte como medio de comunicación y difusión de la crisis ambiental de la tierra, la masterclass giró en torno al trabajo del artista Gilberto Esparza y su papel como activista por medio de la obra de arte; así como la importancia de la unión entre el arte y la sustentabilidad para crear obras de alto impacto.

## Mi Comunidad BBVA

Es un programa cuyo objetivo es la regeneración de comunidades a partir de intervenciones en fraccionamientos con altos niveles de cartera vencida, abandono y vandalismo, para recuperar el tejido social y recobrar el valor patrimonial a partir del mejoramiento social y urbano.



**9,526 beneficiarios directos** del programa en 2021.

## Apoyo en desastres naturales

Acciones de ayuda humanitaria y apoyo a la población que vive situaciones de emergencia durante desastres naturales, situaciones de riesgo o extraordinarias.



**26,000 beneficiarios directos** a través de despensas y kits de higiene personal.

### Programa de reconstrucción de escuelas

Después de los sismos de septiembre de 2017, Grupo Financiero BBVA México anunció una aportación de \$180 millones de pesos para la reconstrucción y el reequipamiento físico y tecnológico de los planteles educativos que requerían atención. A esta aportación inicial se sumaron los donativos de clientes, colaboradores, proveedores y miembros de la sociedad civil, aumentando la cifra y favoreciendo el rápido restablecimiento de la infraestructura educativa, beneficiando al mayor número posible de niños y jóvenes que habían perdido su escuela.



En 2021 se reportaron **563 beneficiarios directos**, sumando un total de más de 17 mil alumnos beneficiados y 26 escuelas entregadas.



## Alianzas con OSC

Fundación BBVA México genera sinergias con instituciones que estén dedicadas y comprometidas con la educación formal en México para incrementar sus impactos de manera exponencial, contribuir al progreso del país y a la mejora en la calidad de vida.



Como parte de los donativos a las OSC, en 2021 se reportaron **18,921 beneficiarios directos**.

## Juntos por la salud

Con el fin de apoyar la creciente demanda de servicios hospitalarios y el consecuente riesgo que enfrenta el personal de salud derivado de la pandemia, la Fundación BBVA México de la mano con el gobierno federal, la academia, la iniciativa privada y la sociedad en general, coordinó una serie de acciones para trazar una red de apoyo con el objetivo de ayudar y salvar vidas.



La iniciativa de donativos de oxímetros generó **50,490 beneficiarios directos** en 2021, mientras que los donativos de insumos a escuelas públicas generaron **1,288,667 beneficiarios directos**.



Para conocer más de todos los programas de Fundación BBVA México, visite su [página oficial](#).

# 08

## Acerca del informe

GRI 101: Fundamentos 2016, 102-5, 102-45, 102-49, 102-50

El Informe Anual 2021 contiene las iniciativas, actividades y resultados de GFBB. La información reportada abarca el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2021 e incluye temas en los ámbitos económico, social y medioambiental, alineados a la estrategia Global de BBVA. El reporte se encuentra disponible para consulta en su página de Internet.

## Cobertura y Denominación

A menos que se exprese lo contrario, el Informe Anual abarca las siguientes empresas que conforman al Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.:

- BBVA México, S.A.
- Casa de Bolsa BBVA México, S.A. de C.V.
- BBVA Servicios Administrativos México, S.A. de C.V.
- BBVA Operadora México, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V.
- BBVA Seguros México, S.A. de C.V.
- BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V.
- BBVA Pensiones México, S.A. de C.V.
- BBVA Asset Management México, S. A. de C. V.

Para el propósito de este informe, Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V., se llamará Grupo Financiero BBVA México y/o GFBB. En caso de que la información reportada no corresponda a todas sus filiales, se hará la aclaración sobre la filial a la cual se vincula la información. En este informe, BBVA corresponde a la integración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) y todas sus adquisiciones internacionales.



## Estándares utilizados

GRI 102-46, 102-54

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI y bajo los siguientes principios, tanto de calidad como de contenido, de elaboración de informes:



### Calidad

- Precisión
- Equilibrio
- Claridad
- Comparabilidad
- Fiabilidad
- Puntualidad



### Contenido

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

Por segundo año, Grupo Financiero BBVA México ha incorporado el marco de referencia de *Sustainability Accounting Standard Boards* (SASB) para este Informe, reportando los indicadores específicos de la Industria Financiera que se encuentran en el Índice SASB.

# Revisión Independiente

GRI 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) 5246 8300  
kpmg.com.mx

## Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (“GRI”) (Información no Financiera)

A la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.:

Hemos sido contratados por la Administración por la Administración de Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V. (en lo sucesivo “BBVA”) para reportar sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (“GRI”) (Información no Financiera) preparados y presentados por la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA incluidos en el Informe Anual 2021 de BBVA por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021 (el “Informe Anual”), que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe (los “Contenidos”), en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, con base en nuestro trabajo realizado y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).

### **Responsabilidades de la Administración**

La Administración de BBVA, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, es responsable de la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión y la información y aseveraciones contenidas dentro de ésta.

La Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión, que está libre de errores materiales, ya sea por fraude o error. Así mismo la Administración de BBVA, a través de sus unidades de Administración de Riesgos, Asesoría Jurídica y Auditoría son responsables de prevenir y detectar el fraude, así como de identificar y asegurar que BBVA cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

La Administración de BBVA, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, también es responsable de asegurar que: el personal involucrado en la preparación de los Contenidos se encuentra adecuadamente capacitado, los sistemas de información están debidamente actualizados y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar, incluya todas las unidades de reporte significativas.

(Continúa)

“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.

Aguaascalientes, Ags.  
Cancún, Q. Roo.  
Ciudad de México.  
Ciudad Juárez, Chih.  
Cuilaacán, Sin.  
Chihuahua, Chih.

Guadalajara, Jal.  
Hermosillo, Son.  
León, Gto.  
Mérida, Yuc.  
Mexicali, B.C.  
Monterrey, N.L.

Puebla, Pue.  
Querétaro, Qro.  
Reynosa, Tamps.  
Saltillo, Coah.  
San Luis Potosí, S.L.P.  
Tijuana, B.C.



### *Nuestras responsabilidades*

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en el Informe Anual 2021 de BBVA y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo con base en la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitada respecto a si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos incluidos en el Informe Anual 2021 de BBVA por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

KPMG CARDENAS DOSAL S.C. (la “Firma”) aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, por consiguiente, mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro entendimiento y experiencia en los Contenidos presentados en el Informe Anual 2021 de BBVA y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de las áreas en las que es probable que surjan errores materiales.

Al obtener un entendimiento de los Contenidos incluidos en el Informe Anual 2021 de BBVA, y otras circunstancias del trabajo, hemos considerado el proceso utilizado para preparar los Contenidos, con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de BBVA sobre la preparación de los Contenidos incluidos en el Informe Anual 2021 de BBVA.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del asunto principal, la idoneidad de los criterios utilizados por BBVA en la preparación de los Contenidos, evaluando lo apropiado de los métodos, políticas y procedimientos, y modelos utilizados.

(Continúa)



3

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en naturaleza, oportunidad y alcance que en un trabajo de seguridad razonable. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento que se obtiene en un trabajo de seguridad limitada es significativamente menor que el aseguramiento que se habría obtenido en caso de efectuar un trabajo de seguridad razonable.

**Crterios**

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparaci3n de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos y de conformidad con los Est3ndares del *Global Reporting Initiative (GRI)* que se detallan en el Anexo A.

**Limitaciones inherentes**

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno es posible que pudieran ocurrir errores o irregularidades en la informaci3n presentada en el Informe y no ser detectados. Nuestra revisi3n no est3 dise1ada para detectar todas las debilidades en los controles internos sobre la preparaci3n y presentaci3n del Reporte, ya que nuestra revisi3n no se ha llevado a cabo de manera continua durante todo el per3odo y los procedimientos fueron realizados con base en una muestra.

**Conclusi3n**

Nuestra conclusi3n ha sido formada con base a y est3 sujeta a lo que se detalla en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusi3n.

Basados en nuestra revisi3n y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situaci3n alguna que nos haga pensar que los Contenidos que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por la Direcci3n de Responsabilidad y Reputaci3n Corporativas de BBVA e incluidos en el Informe Anual 2021 de BBVA por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, no est3n preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Est3ndares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

**Restricci3n de uso de nuestro informe**

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos de la Direcci3n de Responsabilidad y Reputaci3n Corporativas de BBVA para ning3n prop3sito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta a la Direcci3n de Responsabilidad y Reputaci3n Corporativas de BBVA que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de 3l) lo har3 bajo su propio riesgo.

(Continúa)



4

En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea BBVA por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe es emitido para BBVA, sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.

**KPMG CARDENAS DOSAL S.C.**

  
Juan Carlos Reséndiz Muñiz

Socio

Ciudad de México, a 1 de marzo de 2022.



## Anexo A

Descripción de los Contenidos objeto del trabajo de aseguramiento de seguridad limitada:

Estándar GRI	Contenido	Descripción
Fundamentos GRI	102-1	Nombre de la organización
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3	Ubicación de la sede
	102-4	Ubicación de las operaciones
	102-6	Mercados servidos
	102-7	Tamaño de la organización
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-9	Cadena de suministro
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	102-11	Principio o enfoque de precaución
	102-12	Iniciativas externas
	102-13	Afiliación a asociaciones
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	102-18	Estructura de gobernanza
	102-19	Delegación de autoridad
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	102-25	Conflictos de interés
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	
102-35	Políticas de remuneración	
102-40	Lista de grupos de interés	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	



	102-42	Identificación y selección de grupos de interés
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema
	102-47	Lista de los temas materiales
	102-48	Re-expresión de la información
	102-49	Cambios en la elaboración de informes
	102-50	Periodo objeto del informe
	102-51	Fecha del último informe
	102-52	Ciclo de elaboración de informes
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
	102-55	Índice de contenidos GRI
	102-56	Verificación externa
<b>Indicadores de Desempeño</b>		
<b>Económicos</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
<b>Ambientales</b>		
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 301 Materiales</b>	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 302 Energía</b>	302-1	Consumo energético dentro de la organización
	302-2	Consumo energético fuera de la organización
	302-3	Intensidad energética
	302-4	Reducción del consumo energético
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 303 Agua y efluentes</b>	303-3	Extracción de agua
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes



<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 305</b> <b>Emisiones</b>	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 306</b> <b>Residuos 2020</b>	306-3	Residuos generados
<b>Sociales</b>		
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 401</b> <b>Empleo</b>	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 404</b> <b>Formación y enseñanza</b>	404-1	Media de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 405</b> <b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 412</b> <b>Evaluación de Derechos Humanos</b>	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos
<b>GRI 103</b> <b>Enfoque de Gestión</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión



<b>GRI 413</b> Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 417</b> Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
<b>GRI 418</b> Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
<b>Sector de servicios financieros</b>		
<b>GRI 103</b> Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio
	FS5	Interacciones con clientes, sociedades participadas, socios empresariales relacionados con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales
	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario
<b>Estándar SASB</b>	<b>Código</b>	<b>Parámetro de contabilidad</b>
<b>Bancos comerciales</b>	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos



09

# Anexos

# Principios de Banca Responsable

## Índice de contenidos de los Principios de Banca Responsable (UNEP FI)

Requisitos de informes y autoevaluación

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante

### Principio 1: Alineamiento

Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

1.1 Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios.

BBVA es un grupo financiero global español y es la mayor institución financiera en México.

A cierre de 2021, la cartera de crédito vigente de Grupo Financiero BBVA México cerró con un saldo de \$1,291,449 millones de pesos y representa una participación de mercado de 23.7% en México. Grupo Financiero BBVA México cerró el año 2021 con más de 25 millones de clientes y 1,716 sucursales. Ofrece una amplia gama de productos mediante sus 3 unidades de negocio:

- Red Minorista (Consumer finance, Mortgage finance & Insurance)
- Banca de Empresas y Gobierno (Comercial finance)
- Banca Corporativa y de Inversión (Comercial finance, Asset management & Investment banking)

Secciones "Perfil y Estrategia" e "Impacto económico"

1.2 Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

En 2018 BBVA publicó su [Compromiso 2025](#) basado en 3 líneas de acción:

- Financiar hasta 200.000 millones de € en 2021 para frenar el cambio climático y cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible;

Sección "Estrategia de Sostenibilidad" y "Finanzas Sostenibles"

### Requisitos de informes y autoevaluación

### Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

### Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante

- Gestionar los riesgos ambientales y sociales directos e indirectos; e
- Involucrar a todos los grupos de interés para impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible.

BBVA cuenta con su [Política General de Sostenibilidad](#) y ha publicado su [marco para la emisión de bonos vinculados a los ODS](#), como paso necesario para emitir sus propios bonos sostenibles.

#### Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

#### 2.1 Análisis de impacto:

Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:

- a) Alcance:** Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.
- b) Escala de exposición:** al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.

En el marco de sostenibilidad como prioridad estratégica, se ha tenido en cuenta:

- (i) Las áreas de negocio principales: banca minorista, banca de empresas y banca corporativa y de inversión (Corporate & Investment Banking).
- (ii) El nivel de exposición a sectores y países en los que opera y los desafíos y prioridades más relevantes del entorno.
- (iii) La importancia de los impactos sociales, económicos y ambientales identificados resultantes de las actividades del banco.

#### I. Áreas de mayor impacto positivo.

- 1. Acción climática:** con foco en la eficiencia energética (ODS 7), la economía circular (ODS 12) y la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> (ODS 13).
- 2. Crecimiento inclusivo:** concretamente en Crecimiento económico (ODS 8) y en Industria, innovación e infraestructura (ODS 9) con iniciativas de negocio en torno a inclusión financiera, apoyo al emprendimiento e infraestructuras sostenibles.

Secciones "Estrategia" y "Finanzas Sostenibles"

### Requisitos de informes y autoevaluación

### Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

### Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante

**c) Contexto y relevancia:** Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.

**d) Escala e intensidad / importancia del impacto:** al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

(su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d))

Muestre que, basándose en este análisis, el banco:

- Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial)
- Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos

#### II. Áreas de mayor impacto negativo.

BBVA ha identificado impactos negativos y riesgos a través de procesos tales como:

- Su Marco Ambiental y Social donde se identifican los sectores con un mayor impacto ambiental y social (minería, agribusiness, energía, infraestructuras y defensa) para los que BBVA ha establecido prohibiciones a nivel de proyecto y a nivel de clientes.
- Principios de Ecuador para los proyectos que BBVA participa.
- Proceso de debida diligencia de Derechos Humanos en todas las áreas de BBVA.
- La identificación y evaluación de sectores sensibles al riesgo de transición, cuantificación de la exposición a carbón-sensitive sectors y fijación de objetivos de alineamiento de carteras en 4 sectores intensivos en emisiones de CO<sub>2</sub>.

En el Apartado ODS se encuentran identificadas las inversiones destinadas a cada ODS en el que GFBB tiene mayor impacto de acuerdo a su Análisis de Materialidad ODS.

Además otros procesos relacionados y detallados se encuentran en el [Informe TCFD](#) del Grupo.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

BBVA ha realizado análisis de impactos a nivel estratégico para definir los nuevos focos prioritarios en la disciplina de sostenibilidad con alcance para todo el Grupo.

## Requisitos de informes y autoevaluación

## Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

## Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante

### 2.2 Configuración de Objetivos

Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base.

Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.

1. En el marco del "Compromiso 2025", en 2018 BBVA publicó los siguientes objetivos: (i) Movilizar 100.000 millones de euros entre 2018-2025 destinados a financiación verde, infraestructuras sostenibles y agribusiness, inclusión financiera y emprendimiento y otra financiación sostenible. Este objetivo se ha duplicado hasta 200.000 millones de euros en 2021. (ii) Reducir un 68% sus emisiones directas de CO<sub>2</sub> (respecto a 2015) y (iii) contratación de un 70% de energía renovable a partir de 2025 y 100% de energía renovable en 2030.

En 2021, BBVA ha publicado los siguientes objetivos:

2. Compromiso con la comunidad 2025 para responder a los desafíos sociales más importantes en cada región: inversión 500 millones de euros y 100 millones de personas alcanzadas (5 millones de emprendedores, 3 millones de personas con una educación de calidad y 1 millón de personas formadas en educación financiera).

3. Objetivo de cero emisiones netas en 2050, ampliando su ambición inicial de alineamiento al Acuerdo de París.

3.1. BBVA ha publicado su compromiso de *phase out* del carbón en 2030 en países desarrollados y 2040 en países emergentes.

3.2. BBVA se ha adherido a la iniciativa Net Zero Banking Alliance y BBVA Asset Management se ha adherido a la Net Zero Asset Managers Initiative.

3.3. BBVA ha fijado objetivos de alineamiento 2030 en 4 de los sectores más intensivos en emisiones de CO<sub>2</sub>: generación de energía, autos, acero y cemento.

Secciones "Finanzas Sostenibles" y "Plan Global de Ecoeficiencia"

**Requisitos de informes y autoevaluación**

**Resumen de alto nivel de la respuesta del banco**

**Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante**

Por otro lado, en 2021 se ha actualizado el proceso de debida diligencia de Derechos Humanos. En ese marco, se ha identificado y evaluado una lista de asuntos con potenciales impactos negativos y se han diseñado planes de acción para mitigarlos o minimizarlos. Dicho proceso ha sido realizado de acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Grupo Financiero BBVA México contribuye directamente a estos objetivos con productos financieros sostenibles para sus clientes corporativos e individuales.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

BBVA ha establecido objetivos específicos, medibles (cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), en línea con la ciencia y los objetivos más ambiciosos del Acuerdo de París, que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios: Acción climática y Crecimiento Inclusivo.

**2.3 Planes para implementación y monitoreo de objetivos**

Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.

Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.

Acciones e hitos para cumplir con objetivos

- a. BBVA está incorporando la sostenibilidad en los planes de negocio de banca minorista, banca de empresas y banca corporativa y de inversión (Corporate & Investment Banking) a través de grupos de trabajo encargados de impulsar el desarrollo de productos y servicios.
- b. BBVA ha integrado el riesgo de sostenibilidad en sus procesos, ya sean físicos o de transición, y cuenta con un marco medioambiental y social.
- c. BBVA ha establecido una agenda única con los grupos de interés y se ha adherido a Net Zero Banking Alliance y Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).
- d. BBVA está desarrollando nuevas competencias en el ámbito de la sostenibilidad (formación y datos).

Medición del progreso de los objetivos establecidos

- 1. El seguimiento de los objetivos de movilización de finanzas sostenibles (200.000 millones de euros) desglosado por geografía y áreas de negocio se realiza con carácter trimestral.

Sección "Finanzas Sostenibles"

**Requisitos de informes y autoevaluación**

**Resumen de alto nivel de la respuesta del banco**

**Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante**

2. El seguimiento del objetivo relativo al Compromiso con la Comunidad 2025 (550 millones de euros y 100 millones de beneficiarios) desglosado por foco de actuación se realiza con carácter semestral.
3. El seguimiento de los objetivos de alineación de carteras 2030-2040-2050 se realizará anualmente.
4. Existe un proceso de reporte de avances mensuales en donde se revisan, entre otros, los avances en las siguientes áreas:
  - Avance en la comercialización de productos sostenibles en diferentes áreas de negocio
  - Plan de capacitación de los colaboradores en productos sostenibles
  - Exposición a riesgos del cambio climático
  - Difusión y aplicación de normas sectoriales ESG
  - Avances en plan de ecoeficiencia de las operaciones
  - Colaboración con grupos de interés

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la Implementación y Monitoreo del Objetivo

BBVA realiza seguimientos periódicos de los objetivos marcados en el Compromiso 2025

**2.4 Progreso en la implementación de objetivos**

Para cada objetivo por separado:

Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.

En el año 2021, Grupo Financiero BBVA México contribuyó con 3,578.44 millones de euros al Compromiso 2025 del Grupo. Clasificado en los siguientes rubros:

1. Financiación verde: 2,403.73 millones de euros
2. Infraestructuras sociales y agrobusiness: 214.61 millones de euros
3. Inclusión financiera y emprendimiento: 403.82 millones de euros

Secciones "Finanzas Sostenibles" y "Apartado ODS"

### Requisitos de informes y autoevaluación

### Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

### Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante

Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).

**4.** Otras movilizaciones sostenibles: 556.29 millones de euros

En relación con los ODS, en el Apartado ODS se han identificado los programas e iniciativas que aportan a la inversión de los objetivos reportados.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos

El banco muestra claros avances en los objetivos en el marco del Compromiso 2025. Se logró llegar a la mitad del objetivo de financiación sostenible un año antes de lo previsto en 2021, y se ha duplicado el objetivo. Asimismo, se han publicado nuevos objetivos en otros ámbitos de actuación: Compromiso con la Comunidad, y objetivo de *phase out* del carbón y alineamiento de carteras.

#### Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

**3.1** Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.

Siendo la sostenibilidad y la salud financiera dos de las seis prioridades estratégicas de BBVA, al día de hoy el Consejo ha aprobado:

- a.** La Política General de Sostenibilidad, basada en apoyar a los clientes en su transición hacia modelos de negocio sostenibles.
- b.** Actualización de la Política de Responsabilidad Social Corporativa, con la finalidad de mantener una relación con los clientes basada en “la transparencia, claridad y responsabilidad”, además de promover el impulso del desarrollo de productos y servicios para mejorar la salud financiera de los clientes, promoviendo la inclusión y educación financieras con un acceso responsable a los servicios financieros.
- c.** Asimismo, BBVA cuenta con un marco de productos transaccionales sostenibles, un marco para la emisión de bonos ligados a los ODS, un marco medioambiental y social y un compromiso con los derechos humanos.

Estas políticas y marcos son de alcance global y aplicables a todas las geografías.

Secciones “Estrategia de sostenibilidad”, “Sostenibilidad en la estructura de gobernanza” y “Finanzas Sostenibles”

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p><b>3.2</b> Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p>	<p>En 2021, uno de los principales ejes de acción fue el desarrollo de soluciones sostenibles dirigido a 3 segmentos de clientes: Clientes minoristas, empresas y corporaciones e instituciones, cada una de las soluciones se encuentran en el capítulo de Finanzas Sostenibles.</p> <p>Con el propósito de establecer una relación responsable con los clientes, ayudándoles a alcanzar sus objetivos vitales y profesionales, BBVA cuenta con 3 líneas de acción:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar que los desarrollos digitales para clientes se realizaran de acuerdo con estándares de transparencia, la claridad y la responsabilidad (TCR).</li> <li>2. Impulsar el desarrollo de productos y servicios para mejorar la salud financiera de los clientes.</li> <li>3. Soluciones de Educación financiera para clientes.</li> </ol>	<p>Secciones "Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)", "Inclusión financiera y emprendimiento", "Educación financiera" y "Finanzas Sostenibles"</p>

#### Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

<p><b>4.1</b> Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.</p>	<p>BBVA ha participado activamente en numerosas iniciativas, siempre en estrecha colaboración con todos los grupos de interés. Estas iniciativas giran en torno a los siguientes ámbitos prioritarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Marcos universales de referencia</b>, por ejemplo, como uno de los bancos fundadores de los Principios de Banca Responsable.</li> <li>2. <b>Alineamiento con el Acuerdo de París</b>: con la asunción del Compromiso Colectivo de la Acción para el Clima, y la participación en el piloto de la metodología PACTA (Paris Alignment Capital Transition Assessment) junto con otras entidades conocidas como los 'bancos de Katowice'.</li> </ol>	<p>Sección "Estrategia de sostenibilidad" y "Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones"</p>
--	--	--

**Requisitos de informes  
y autoevaluación**
**Resumen de alto nivel  
de la respuesta del banco**
**Referencia(s) /  
Enlace(s) a la respuesta completa  
del banco / información relevante**

3. **Estándares de Mercado**, con un papel de promotor de los Green Bond Principles, los Social Bonds Principles, los Green Loan Principles y otros estándares similares desarrollados por la propia industria.
4. **Transparencia**, siguiendo con las recomendaciones TCFD del Consejo de Estabilidad Financiera.
5. **Regulación financiera**, con la participación en numerosos procesos de consulta y en distintas actividades con organismos reguladores y supervisores para el impulso de una regulación en finanzas sostenibles.
6. **En 2020**, la operadora de fondos BBVA firmó la carta que promovió el Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV) en la que se solicitó a las emisoras públicas mexicanas mayor revelación de información ESG.

Cabe destacar que BBVA ostenta la presidencia del Grupo de trabajo de finanzas sostenibles de la Federación Europea de Banca (EBF, por sus siglas en inglés) y la copresidencia del Comité Directivo Global de UNEP FI.

**Principio 5: Gobierno y cultura**

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

En 2021, y dando continuidad al impulso que dio la Oficina Global de Sostenibilidad creada en marzo de 2020, se creó el área global de sostenibilidad con el objetivo de dar un impulso definitivo a BBVA. Esta área diseña la agenda estratégica de sostenibilidad e impulsa las líneas de trabajo en torno a este ámbito de las diferentes unidades globales y de transformación (Riesgos, Finanzas, Talento y Cultura, Data, Ingeniería y Organización, entre otras) y desarrolla nuevos productos sostenibles. El área forma parte del máximo nivel ejecutivo de la organización, y reporta al consejero delegado y presidente, dado el elevado carácter estratégico y transformador del área.

Secciones "Estrategia de sostenibilidad" y "Sostenibilidad en la estructura de gobernanza"

### Requisitos de informes y autoevaluación

### Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

### Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante

**5.2** Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus colaboradores. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.

BBVA lanzó una oferta formativa en sostenibilidad destinada a sus colaboradores de todo el mundo. Una pieza clave de esta oferta es un curso básico de sostenibilidad, obligatorio para todos los equipos y que se incluye contenidos básicos sobre estos principios.

En 2021, se llevó a cabo el primer curso "Sostenibilidad Express" en Grupo Financiero BBVA México para todos los colaboradores, sumando un total de 86,758 horas de formación.

También se lanzó un curso de salud financiera para todos los empleados del Grupo.

**5.3** Estructura de gobierno para la implementación de los principios

Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:

- a) Establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos.
- b) Medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

En el marco de la GSO y los diferentes grupos de trabajo creados informan regularmente al Consejero Delegado de BBVA sobre los avances de sus acciones y realizan un seguimiento de sus indicadores.

El modelo de seguimiento incluye líneas de acción concretas, KPIs de medición del progreso, así como puntos de bloqueo con su consiguiente acción de mitigación o de desbloqueo.

Concretamente el seguimiento de estos principios se integra en el grupo de trabajo "Sustainability Public Engagement" de la GSO donde se da seguimiento a los compromisos públicos.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios

Con el rol del Consejo de Administración y el nacimiento del área global de sostenibilidad, BBVA ha reforzado su estructura de gobierno con el fin de asegurar el pleno cumplimiento de estos principios.

### Requisitos de informes y autoevaluación

### Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

### Referencia(s) / Enlace(s) a la respuesta completa del banco / información relevante

#### Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

#### 6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).

Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.

Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.

En las secciones descritas en el principio 1 se detallan los avances en la implementación en 2021, que se reflejan en:

- La publicación de nuevos objetivos en 2021.
- La actualización del proceso de debida diligencia de Derechos Humanos.
- La creación de un área global de sostenibilidad reportando directamente al consejero delegado y presidente con el objetivo de dar un impulso definitivo a la sostenibilidad.

De acuerdo con las recomendaciones del Consejo de Estabilidad Financiera, BBVA publicó en 2020 su primer informe global sobre los riesgos y oportunidades del cambio climático de acuerdo con el estándar del Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras sobre el Clima (TCFD).

En la misma línea, BBVA junto con el resto de los bancos de Katowice publicó una metodología conjunta para alinear sus carteras de crédito con los objetivos del Acuerdo de París y así reconfigurar sus carteras de cara a financiar una sociedad con menos emisiones de carbono.

Tras un año de la adopción del Compromiso Colectivo de la Acción para el Clima (CCCA), BBVA junto con las otras entidades financieras adheridas publicaron sus medidas para alinear sus carteras con los objetivos climáticos internacionales.

Los avances de BBVA en la implantación de estos principios se publicarán anualmente integrados en el Informe Anual de BBVA México.

Secciones "Estrategia" y "Finanzas Sostenibles"

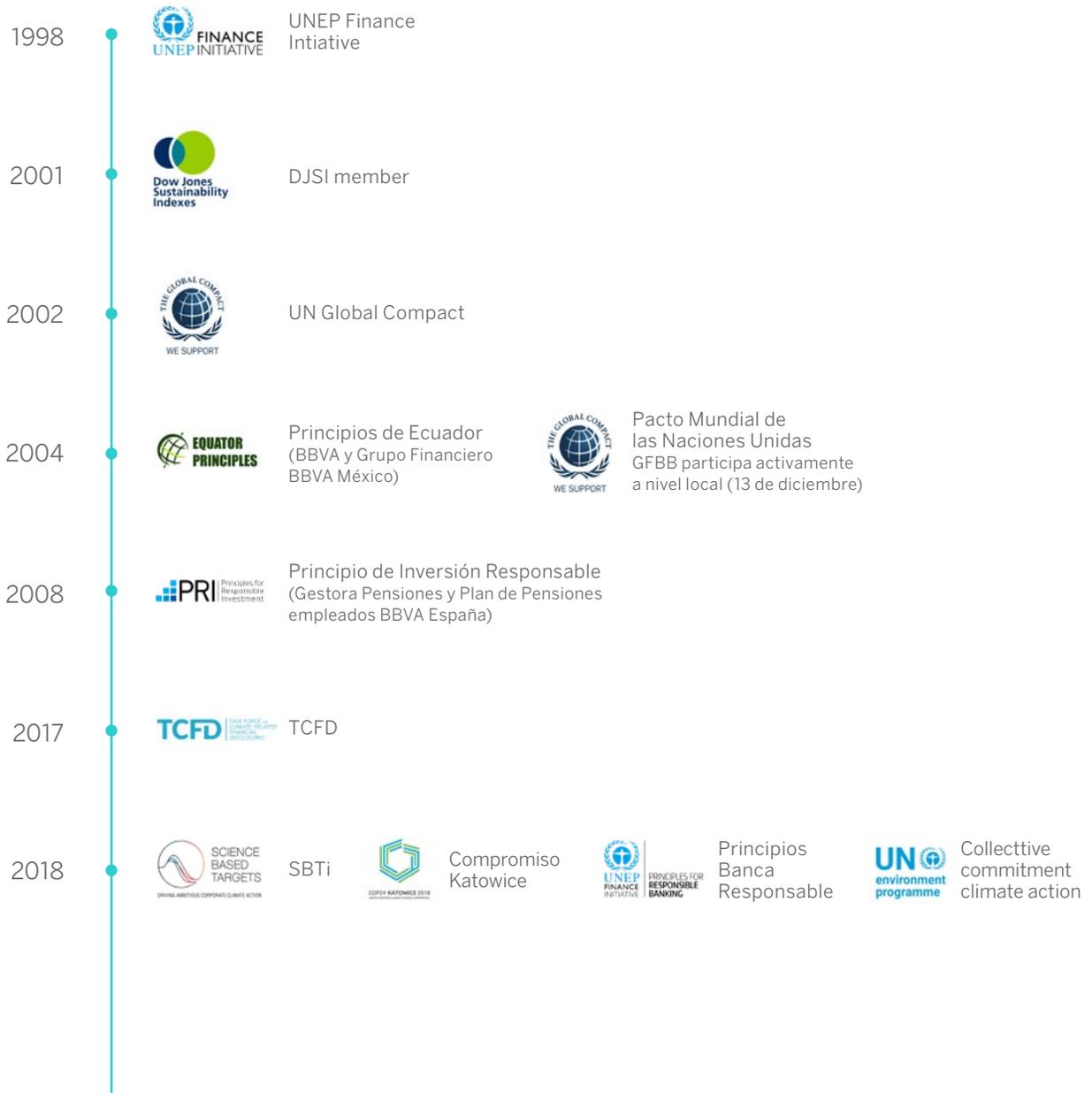
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los principios para la banca responsable.

BBVA ha seguido mostrando progresos en la implementación de los principios, alineando nuestra estrategia comercial, analizando impactos, publicando nuevos objetivos, reforzando los mecanismos de seguimiento de los mismos, creando nuevos productos y reforzando nuestra relación con grupos de interés, las estructuras de gobierno y la transparencia.

# Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones

GRI 102-12 y 102-13

BBVA continúa apoyando las siguientes iniciativas:



2019		European Banks representative an Co-Chair Global Steering Committee UNEP FI		Collective commitment climate action
		European Banking Federation Chair Sustainable Finance Group		Principios Banca Responsable (Grupo Financiero BBVA México, septiembre)
		Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) (BBVA Pensiones México, 25 de enero)		
2020		Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) BBVA seguros		
	2021		Net Zero Banking Alliance	
		Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) Gestora BBVA		UNEP FI Leadership Council
		Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) (Grupo Financiero BBVA México, 24 de noviembre)		PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)

Grupo Financiero BBVA México forma parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos de México
- Asociación Mexicana de Estándares para el Comercio Electrónico
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
- Asociación Mexicana Factoraje Financiero y Actividades Similares
- Cámara Española de Comercio
- Cámara Japonesa de Comercio e Industria de México
- Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
- Confederación Patronal de la República Mexicana
- Consejo Coordinador Empresarial
- Consejo de la Comunicación
- Consejo Nacional Agropecuario

# Temas Materiales

## Experiencia responsable con el cliente

Tema material	Definición	Aspectos incluidos
Experiencia del cliente	Dinámica de las expectativas de los clientes que afectan la satisfacción, la lealtad y la reputación de la marca y los mecanismos para asegurar que los consumidores sean tratados de manera justa y honesta durante las transacciones comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos del consumidor</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> </ul>
Innovación y transformación digital	Desarrollo y uso de tecnologías avanzadas e innovaciones digitales para generar nuevos procesos comerciales y mejorar las experiencias de los clientes y otros grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologías e innovaciones avanzadas</li> <li>• Inteligencia artificial</li> <li>• Modelo de negocio de innovación</li> <li>• Transformación digital</li> <li>• Gestión de la innovación</li> </ul>
Comunicación y transparencia	Gestión integral de la comunicación corporativa a través del registro, reporte, transmisión de información y análisis sistemáticos de los desarrollos corporativos, desempeño y gestión. Este tema se refiere también a los requisitos, estándares, certificaciones y prácticas establecidas sobre la información que se presenta a los consumidores en la publicidad y venta de bienes y servicios. Por otro lado, se refiere a los desafíos sociales relacionados con la falta de información transparente, veraz y completa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación, etiquetado y transparencia de la información</li> <li>• Prácticas de marketing y ventas</li> </ul>
Ciberseguridad y uso responsable de los datos	Aspecto de la tecnología de la información que se usa para la protección de la información corporativa privada, los sistemas de información críticos y las redes contra las brechas de seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciberseguridad y seguridad de la información</li> <li>• Gestión de la privacidad de los datos</li> </ul>

## Compromiso responsable con el colaborador

Tema material	Definición	Aspectos incluidos
<p><b>Atracción, desarrollo y retención de talento</b></p>	<p>Proceso de asegurar que la fuerza laboral esté funcionando en sus niveles más productivos y se enfrente a los cambios organizacionales. Captura las prácticas de contratación, retención y desarrollo de los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición, gestión y retención del talento</li> <li>• Desarrollo de talento</li> <li>• Compromiso y satisfacción de los colaboradores</li> <li>• Gestión del cambio organizacional y de la fuerza laboral</li> </ul>
<p><b>Diversidad e inclusión</b></p>	<p>Los procesos y mecanismos que tiene GFBB para crecer y mantener la diversidad en la fuerza laboral y garantizar la igualdad de oportunidades y trato para todos los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración justa y equitativa</li> <li>• Ambiente laboral inclusivo</li> </ul>
<p><b>Prácticas laborales</b></p>	<p>Las prácticas laborales relacionadas con la fuerza laboral interna y externa a lo largo de la cadena de valor, el cumplimiento de los regímenes regulatorios y las normas laborales internacionalmente aceptadas en el lugar de trabajo. Captura los derechos laborales mínimos, los beneficios para los colaboradores, la compensación justa y las iniciativas de RSE relacionadas con los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos y beneficios para colaboradores</li> <li>• Transporte de colaboradores</li> <li>• Derechos laborales</li> <li>• Sindicalización</li> </ul>

## Finanzas sostenibles

Tema material	Definición	Aspectos incluidos
<b>Inversión y financiación responsables</b>	<p>Este tema se refiere a las estrategias de inversión para generar un impacto social y ambiental positivo y medible junto con un retorno financiero. Captura instrumentos financieros e inversiones basados en principios éticos y diseñados para abordar los desafíos sociales y ambientales globales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión y financiación responsables</li> </ul>
<b>Huella ambiental</b>	<p>Se refiere a la contaminación de los recursos naturales por sustancias nocivas, uso o explotación excesiva e impactos operativos corporativos generales que afectan la protección de la tierra, los bosques y los recursos de la biodiversidad.</p> <p>Incluye la gestión de las consecuencias ambientales y sociales asociadas al uso de energía. Aborda la gestión de una empresa de su consumo, producción, diversificación, recuperación y reducciones de energía. De igual forma, capta las medidas de generación, tratamiento, recuperación, reciclaje y reducción de residuos peligrosos y no peligrosos y el manejo, almacenamiento y aplicación de materiales peligrosos. También incluye las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) y los objetivos de reducción de emisiones para limitar las contribuciones individuales de las empresas al calentamiento global.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisiones y reducciones de GEI</li> <li>• Uso de energía</li> <li>• Manejo sustentable de inmuebles e instalaciones</li> <li>• Agua</li> <li>• Deforestación</li> </ul>
<b>Proveedores y compras responsables</b>	<p>La capacidad de la empresa para promover patrones de consumo y producción sostenibles. De igual forma, se refiere al establecimiento de compromisos y políticas diseñadas para rastrear, filtrar, monitorear y dar seguimiento al desempeño de los proveedores frente a una o más dimensiones ESG. Por otro lado, se refiere a la gestión de los riesgos de la cadena de suministro en relación con la escasez o interrupciones del suministro. Captura estrategias para mantener una comunicación fluida y de apoyo entre una empresa y sus proveedores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrones de consumo cambiantes</li> <li>• Evaluación de impacto social y ambiental basada en proyectos</li> <li>• Transición a la economía circular</li> <li>• Adquisición responsable</li> <li>• Gestión de la cadena de suministro</li> </ul>

## Inversión en la comunidad

Tema material	Definición	Aspectos incluidos
<b>Educación e inclusión financiera</b>	La capacidad de una empresa para garantizar que todas las personas y grupos de población puedan acceder a sus productos y servicios sin discriminación. Incluye la gestión de las necesidades universales, la asequibilidad y la accesibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a educación financiera</li> <li>• Productos y servicios inclusivos</li> <li>• Precios incluyentes</li> <li>• Inclusión social</li> </ul>
<b>Contribución a la sociedad</b>	La gestión de la relación entre las empresas y las comunidades que operan o con las que interactúan, considerando los mecanismos de participación, las contribuciones de la comunidad y el impacto positivo o negativo en las comunidades locales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación con la comunidad</li> <li>• Apoyo y desarrollo de la comunidad</li> <li>• Poblaciones indígenas</li> <li>• Apoyo a la economía local</li> <li>• Filantropía y voluntariado</li> </ul>
<b>Derechos humanos</b>	Se refiere a los derechos y libertades fundamentales inherentes a todos los seres humanos que aseguran que puedan vivir con dignidad, libertad, igualdad, justicia y paz, y las medidas necesarias para defender tanto estos derechos, como los derechos de los niños en lo relacionado a anticipar, prevenir o responder a cualquier forma de violencia, explotación, abuso o prácticas que puedan ser perjudiciales para el desarrollo y la integridad física y mental de un niño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos humanos</li> </ul>

# Índice SASB

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa	
<b>Tema: Seguridad de los datos</b>				
CF	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude.	FN-CF-230a.2	Presente	
			No presente	
			Digital	
			Presente	
			12,237	289,771
			77,941	594,883
			No presente	
			133,806	
CB, CF	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	Seguridad, Privacidad y Protección del Cliente	
<b>Tema: Generación de inclusión y capacidad financieras</b>				
CB	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	FN-CB-240a.3	Número de cuentas digitales de débito tipo N2 proporcionadas a clientes no bancarizados previamente: 4,045,917	
CB	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	FN-CB-240a.4	Educación Financiera	
<b>Tema: Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa</b>				
CB	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.	FN-CB-410a.1	La información se encuentra en los estados financieros consolidados Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.	
IN	Total de activos invertidos por sector y clase de activo.	FN-IN-410a.1	La información se encuentra en los estados financieros consolidados Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.	
CB, AC, IB, IN	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito, en las actividades de banca de inversión y corretajes y en los procesos y las estrategias de gestión del patrimonio.	FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2 FN-IB-410a.3 FN-IN-410a.2	Finanzas Sostenibles	

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa
IB	Ingresos de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) por industria.	FN-IB-410a.1	El total de ingresos ESG de CIB México en el año 2021 fue de \$31,745 millones de pesos
IB	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) por industria	FN-IB-410a.2	En 2021, el fondo BBVAESG tuvo activos por \$549 millones de pesos, invertidos a través de ETFs con la etiqueta de ESG. Finanzas Sostenibles
AC	Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (1) integración de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), (2) inversión temática en sostenibilidad y (3) screening.	FN-AC-410a.1	Compromiso 2025
AC	Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas.	FN-AC-410a.3	Finanzas Sostenibles
<b>Tema: Ética empresarial</b>			
AC, CB, IB	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1 FN-AC-510a.1	No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones. No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco. Para obtener más información sobre otros tipos de demandas y procedimientos presentados contra nosotros, consulte la Nota 35 de nuestros Estados Financieros Auditados.
AC, CB, IB	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2 FN-AC-510a.2	Cumplimiento Normativo

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa
Tema: Gestión del riesgo sistémico			
CB, IB	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia (stress tests) en la planificación de la asignación de capital, estrategias corporativas y otras actividades del negocio.	FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2	<p>Administración de Riesgos</p> <p>Grupo Financiero BBVA México cuenta con un Marco de Apetito de Riesgo que garantiza un modelo de negocio de banca universal, multicanal y responsable, basado en principios, teniendo como objetivos el crecimiento sostenible, la rentabilidad ajustada al riesgo y la generación de valor recurrente. De esta forma, la entidad obtiene una guía para establecer los límites de gestión y los objetivos presupuestarios de resultados, niveles de capital y liquidez. Cada una de las métricas de capital y liquidez cuenta con tres umbrales con un enfoque semafórico, que van desde una gestión confortable de los negocios hasta mayores niveles de deterioro que podrían derivar en un escenario de recuperación. De esta manera, se asegura la integración de los distintos ejercicios de planificación con el objetivo de mantener una sólida posición en términos de solvencia y una robusta situación de liquidez y financiación. Los ejercicios de estrés de Grupo Financiero BBVA México no sólo son una herramienta supervisora sino que están íntimamente ligados a la monitorización, evaluación y gestión de riesgos.</p> <p>La información se encuentra en los estados financieros consolidados Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.</p>
AC	Riesgo total frente a las operaciones de financiación de valores.	FN-AC-550a.3	Saldo total de inversiones en valores al cierre de diciembre de 2021 por \$849,765 millones de pesos.
IN	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores.	FN-IN-550a.2	Administración de Riesgo

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa
IN	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas.	FN-IN-550a.3	Administración de Riesgo
AC	Riesgo neto frente a los derivados de crédito suscritos.	FN-AC-550a.4	La información se encuentra en los estados financieros consolidados Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.
<b>Tema: Diversidad e inclusión entre los colaboradores</b>			
AC, IB	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección o ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás colaboradores.	FN-IB-330a.1 FN-AC-330a.1	Compromiso responsable con el colaborador
<b>Tema: Integridad profesional</b>			
IB	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.	FN-IB-510b.1	No se cuenta con conocimiento con algún asunto de esa naturaleza.
IB	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia.	FN-IB-510b.3	No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones. No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco.
IB	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia.	FN-IB-510b.4	Programa de Integridad

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa
Tema: Incentivos para colaboradores y toma de riesgos			
IB	Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT)	FN-IB-550b.1	<p>La remuneración fija y la remuneración variable de los MRT's se encuentran debidamente equilibradas y alineadas con la regulación aplicable, permitiendo una política plenamente flexible en lo que se refiere al pago de los componentes variables, que podrá hacer que estos puedan llegar a reducirse, en su caso, hasta su totalidad. La proporción entre ambos componentes se establece teniendo en cuenta el tipo de funciones desarrolladas por cada MRT (negocio, apoyo o control) y, en consecuencia, su impacto en el perfil de riesgo de GFBB, adaptándose en cada caso a la realidad existente en las distintas funciones.</p> <p>Para todas las funciones los componentes fijos tienen un peso mayor que los componentes variables, pero el porcentaje de variable es un poco mayor para las funciones de negocio que para las funciones de apoyo o de control. A estos efectos, el Banco establece ratios "objetivo" entre la retribución fija y la retribución variable, que tienen en cuenta tanto la función desarrollada por cada MRT como su impacto en el perfil de riesgo de GFBB.</p>

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa
IB	Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos nivel 3.	FN-IB-550b.3	<p>1 Código de Conducta (Sección: Conducta en el mercado de valores).</p> <p>1 Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores (RIC).</p> <p>1 Manual de Procedimientos para Operativa por Cuenta Propia (para las personas adheridas al RIC).</p> <p>1 Manual de Procedimientos para el Control de la Información Privilegiada (para las personas adheridas al RIC).</p> <p>1 Sistema (aplicativo) RIC para monitorear que Directivos y Empleados cumplen lo establecido en el Reglamento (RIC) / Que las operaciones de los DGs cumplen con lo que se establece en el RIC y el monitoreo de la operativa con emisoras involucradas en proyectos de Información Privilegiada.</p> <p>1 Sistema para monitorear el Abuso de Mercado e Información Privilegiada, donde se monitorea la operativa tanto de clientes, empleados, directos y posición propia de las entidades de BBVA, a fin de evitar la manipulación de mercado y uso indebido de información privilegiada.</p> <p>1 Curso del RIC.</p> <p>1 Curso de Abuso de Mercado e Información Privilegiada (curso completo).</p> <p>1 Curso de Información Privilegiada (curso reducido).</p> <p>1 Buzón de denuncia.</p> <p>1 Esquema de <i>Governance</i> para actuar ante potenciales casos de abuso de mercado y uso indebido de información privilegiada.</p> <p>1 Esquema de <i>reporting</i> al Consejo y a la autoridad, en su caso.</p>

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa
<b>Tema: Privacidad del cliente</b>			
CF	Número de titulares de cuenta cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	FN-CF-220a.1	Seguridad, Privacidad y Protección del Cliente
CF	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	FN-CF-220a.2	Seguridad, Privacidad y Protección del Cliente
<b>Tema: Prácticas de préstamo</b>			
MF	Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o a la remuneración de los originadores de los préstamos.	FN-MF-270a.3	No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones. No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco.
MF	Descripción de la estructura retributiva de los originadores de préstamos.	FN-MF-270a.4	Compromiso responsable con el colaborador
<b>Tema: Prácticas de venta</b>			
CF	Porcentaje de remuneración total de los colaboradores cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.	FN-CF-270a.1	Compromiso responsable con el colaborador
CF	(1) Número de quejas presentadas ante la CONDUSEF, (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidos, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CONDUSEF.	FN-CF-270a.4	Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE)

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa
CF	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos.	FN-CF-270a.5	<p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones. No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco.</p>
<p><b>Tema: Préstamos discriminatorios</b></p>			
MF	Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación.	FN-MF-270b.3	<p>El crédito hipotecario en Grupo Financiero BBVA México más que un financiamiento es una herramienta para alcanzar la meta de tener un hogar.</p> <p>Los créditos hipotecarios de Grupo Financiero BBVA México cuentan con características particulares que benefician a los clientes, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tasas Fijas preferenciales y pagos fijos durante el plazo del crédito.</li> <li>2. Plazos de financiamiento de 5, 10, 15 o hasta 20 años.</li> <li>3. Intereses deducibles de impuestos.</li> <li>4. Pagos o liquidaciones sin ningún tipo de penalización.</li> </ol> <p>Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México como aliado y asesor financiero, brinda a los clientes la oportunidad de realizar un simulador dentro de la página web de apoyo para la búsqueda de una casa, recomendaciones ante la adquisición de un crédito hipotecario y múltiples opciones de financiamiento destinadas a las necesidades específicas de cada cliente.</p>

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa
<b>Tema: Información transparente y asesoramiento justo para los clientes</b>			
AC	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.	FN-AC-270a.1	No se cuenta con conocimiento con algún asunto de esa naturaleza.
AC, IN	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros y de seguros a clientes nuevos y antiguos.	FN-AC-270a.2 FN-IN-270a.1	No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones. No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco.
AC, IN	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios.	FN-AC-270a.3 FN-IN-270a.4	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)
IN	Relación entre quejas y reclamaciones	FN-IN-270a.2	Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE)
<b>Tema: Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable</b>			
IN	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables.	FN-IN-410b.2	Finanzas Sostenibles

Industria	Métrica	Código	Capítulo / Respuesta directa
Tema: Exposición al riesgo ambiental			
IN	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima.	FN-IN-450a.1	BBVA Seguros México únicamente cuenta con cobertura para riesgos hidrometeorológicos (no asociado a riesgos ambientales).
IN	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro).	FN-IN-450a.2	PML riesgos hidrometeorológicos a diciembre de 2021: \$10,511 millones de pesos. Siniestralidad ocurrida riesgos hidrometeorológicos a diciembre de 2021: \$46.5 millones de pesos.

# Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
GRI 101: Fundamentos 2016			Acerca del informe	154
	102-1	Nombre de la organización	Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.	41 y 154
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Perfil Modelo de Negocio	16 y 25
	102-3	Ubicación de la sede	Paseo de la Reforma # 510, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Presencia	16
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Acerca del Informe	154
	102-6	Mercados servidos	Presencia	16
	102-7	Tamaño de la organización	Presencia Compromiso responsable con el colaborador	16 y 88
Contenidos Generales 2016	102-8	Información sobre colaboradores y otros trabajadores	Compromiso responsable con el colaborador	88
	102-9	Cadena de suministro	Proveedores y compras responsables	121
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Proveedores y compras responsables	121
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Finanzas sostenibles	124
	102-12	Iniciativas externas	Estrategia Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones	28 y 176
	102-13	Afiliación a asociaciones	Estrategia Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones	28 y 176

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
Contenidos Generales 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Informe del Presidente del Consejo de Administración Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General	4 y 7
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Informe del Presidente del Consejo de Administración Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General Materialidad Administración de riesgos	4, 7 y 53
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Perfil del Grupo Programa de integridad	15 y 64
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Programa de integridad	64
	102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno corporativo	46
	102-19	Delegación de autoridad	Gobierno corporativo	46
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo	46
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo Estrategia de sostenibilidad	28 y 46
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno corporativo	46
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	46
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	46
	102-25	Conflictos de intereses	Gobierno corporativo	46
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gobierno corporativo	46
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	En el marco de la GSO y los diferentes grupos de trabajo creados informan regularmente al Consejero Delegado de BBVA sobre los avances de sus acciones y realizan un seguimiento de sus indicadores con carácter mensual.	

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Por el momento, en GFBB no se integran criterios ESG en la evaluación del desempeño de consejeros.	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo Estrategia de sostenibilidad	28 y 46
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Administración de riesgos Gestión de riesgos no financieros	53 y 59
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo Estrategia de sostenibilidad	28, 30 y 46
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Estrategia de sostenibilidad Gobierno corporativo	30 y 46
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Gobierno corporativo	46
Contenidos Generales 2016	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	En el sitio web de <a href="#">Relación con Inversionistas</a> se publican los resúmenes de las resoluciones tomadas en las Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas del Grupo Financiero BBVA México.	
	102-35	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo	46
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo	46 y 99
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	No se involucra a los grupos de interés en este proceso.	
	102-40	Lista de grupos de interés	Grupos de interés y materialidad	41
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Compromiso responsable con el colaborador	88
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Grupos de interés y materialidad	41
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés y materialidad	41
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Grupos de interés y materialidad	41

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
Contenidos Generales 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Acerca del Informe	154
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Grupo de interés y materialidad Estándares utilizados	41 y 155
	102-47	Lista de temas materiales	Grupos de interés y materialidad	41
	102-48	Re expresión de la información	Para mayor claridad, los cambios en la información reportada se expresan directamente en el texto correspondiente a lo largo del Informe.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No existen cambios significativos	154
	102-50	Periodo objeto del informe	Acerca del Informe	154
	102-51	Fecha del último informe	El Informe Anual anterior se publicó en el primer semestre de 2021	
	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, <b>Directora de Responsabilidad y Reputación Corporativas</b> <b>Correo electrónico:</b> ib.acosta@bbva.com	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Estándares utilizados	155
	102-55	Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos GR	192
	102-56	Verificación externa	Revisión Independiente	156

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>Gobierno corporativo</b>				
Favor de referirse a los contenidos generales 102-18 al 102-39				
<b>Gestión de riesgos y crisis</b>				
Favor de referirse a los contenidos generales 102-18, 102-29, 102-30				
<b>Financiación social y medioambientalmente responsable</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Finanzas sostenibles	124
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Finanzas sostenibles	124
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Finanzas sostenibles	124
G4 Sector de Servicios Financieros	FS7	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado por propósito	Finanzas sostenibles	124
	FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito	Finanzas sostenibles	124
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativo	Finanzas sostenibles	124
<b>Huella ambiental</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Plan Global de Ecoeficiencia	113

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	301-2	Insumos reciclados utilizados	Información no disponible. Esta información excede el alcance de la medición.	
	301-3	Productos utilizados y materiales de envasado	No procede. Las operaciones de Grupo Financiero BBVA México no involucran la recuperación de productos y materiales de envasado.	
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	302-3	Intensidad energética	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	302-4	Reducción del consumo energético	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Plan Global de Ecoeficiencia	113
GRI 303 Agua y Efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Las operaciones de Grupo Financiero BBVA México no generan impactos significativos en el medio ambiente relacionados con el agua; sin embargo, con el Plan Global de Ecoeficiencia se busca eficientar sus actividades y mitigar cualquier impacto ambiental que sus operaciones puedan generar.	113
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Las operaciones de Grupo Financiero BBVA México no generan afectaciones en la calidad de agua por lo que no requieren método de tratamiento para su vertido en la red municipal.	
	303-3	Extracción de agua	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	303-4	Vertidos de agua	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	303-5	Consumo de agua	Plan Global de Ecoeficiencia	113

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Plan Global de Ecoeficiencia	113
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No procede: las operaciones realizadas por Grupo Financiero BBVA México 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 Grupo Financiero BBVA México no generan emisiones NOX y SOX significativas.	
GRI 306: Residuos 2020	306-3	Residuos generados	Plan Global de Ecoeficiencia	113
GRI 307 Cumplimiento Ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En el periodo de elaboración del Informe, las operaciones de Grupo Financiero BBVA México no generaron ningún incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	
<b>Ciberseguridad y uso responsable de los datos</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Seguridad, privacidad y protección del cliente Experiencia Única	70 y 85
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Seguridad, privacidad y protección del cliente Experiencia Única	70 y 85
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Seguridad, privacidad y protección del cliente Experiencia Única	70 y 85
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 del cliente Unidad Especializada de Atención a Clientes	73 y 85

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
<b>Cumplimiento normativo</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Cumplimiento normativo	60
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cumplimiento normativo	60
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Cumplimiento normativo	60
GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En el periodo de elaboración del Informe, las operaciones de Grupo Financiero BBVA México no generaron ningún incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	
GRI 419 Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Grupo Financiero BBVA México recibió multas durante 2021; sin embargo, por la naturaleza de la información, la cifra total es considerada confidencial. Por otra parte, GFBB no recibió sanciones no monetarias durante 2021.	
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Programa de integridad	64
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Programa de integridad	64
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Programa de integridad	64
GRI 206 Comportamiento anticompetitivo 2016	206-1	Acciones legales por comportamiento anticompetitivo y prácticas monopólicas	Cumplimiento normativo	60
También refiérase a los contenidos generales 102-16 y 102-17				
<b>Experiencia del cliente</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Experiencia Única	70 y 83
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Experiencia Única	70 y 83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Experiencia Única	70 y 83

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	83
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Unidad Especializada de Atención al Cliente (Reclamaciones ante la UNE) Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	73 y 83
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Unidad Especializada de Atención al Cliente (Reclamaciones ante la UNE) Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	73 y 83
<b>Derechos humanos</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Derechos Humanos	61
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Derechos Humanos	61
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Derechos Humanos	61
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Derechos Humanos Proveedores y Compras Responsables Finanzas Sostenibles	61, 121 y 124
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Desarrollo de talento	94
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Proveedores y Compras Responsables Finanzas Sostenibles	121 y 124
<b>Diversidad e inclusión</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Inclusión y diversidad	107
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Inclusión y diversidad	107
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Inclusión y diversidad	107
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	Inclusión y diversidad Por motivos de seguridad y privacidad de datos de los y las consejeras de Grupo Financiero BBVA México, no se describe a detalle lo solicitado en este indicador.	88 y 107

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
<b>Comunicación y transparencia</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	83
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	83
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	83
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Unidad Especializada de Atención al Cliente (Reclamaciones ante la UNE) Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	73 y 83
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Unidad Especializada de Atención al Cliente (Reclamaciones ante la UNE) Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)	73 y 83
<b>Educación e Inclusión financiera</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Inclusión financiera y emprendimiento Educación Financiera	137 y 143
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Inclusión financiera y emprendimiento Educación Financiera	137 y 143
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Inclusión financiera y emprendimiento Educación Financiera	137 y 143
G4 Sector de Servicios Financieros	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Inclusión financiera	137
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Inclusión financiera	137
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera	Educación financiera	143

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
<b>Atracción, desarrollo y retención de talento</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Atracción de talento Desarrollo de talento	88 y 94
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Atracción de talento Desarrollo de talento	88 y 94
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Atracción de talento Desarrollo de talento	88 y 94
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	Compromiso responsable con el colaborador	88
	401-2	Beneficios para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales	Compromiso responsable con el colaborador	88, 99 y 101
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por colaborador	Desarrollo de talento	94
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición	Desarrollo de talento	94
	404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Desarrollo de talento	94
<b>Contribución a la sociedad</b>				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Contribución a la comunidad Programas sociales Fundación BBVA México	142 y 148
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Contribución a la comunidad Programas sociales Fundación BBVA México	142 y 148
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Contribución a la comunidad Programas sociales Fundación BBVA México	142 y 148

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo/Respuesta directa	Página
GRI 413 Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Contribución a la comunidad Programas sociales Fundación BBVA	142, 143 y 148
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos que le son confiados, al Grupo Financiero BBVA México, éste integra nuevas tecnologías y capacita a todos sus colaboradores en su manejo.	
<b>Contenidos Sectoriales</b>				
G4 Sector de Servicios Financieros	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Estrategia de sostenibilidad Salud y seguridad laboral Inclusión y diversidad Plan Global de Ecoeficiencia Proveedores y compras responsables Finanzas Sostenibles	30, 101, 107, 113, 121 y 124
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Gestión de riesgos no financieros Finanzas sostenibles	59 y 124
	FS5	Interacciones con clientes, sociedades participadas, socios empresariales relacionados con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Finanzas sostenibles	124

# Apartado Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

## Introducción

En 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, la cual representa una oportunidad para que los países y sus sociedades asuman nuevos retos y responsabilidades para emprender un camino hacia la paz y prosperidad con el fin de mejorar la vida de todos en un planeta sano, sin dejar a nadie atrás.

La Agenda se compone de 17 objetivos y 169 metas específicas que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño sostenible de nuestras ciudades.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## Importancia de los ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) representan un lenguaje común y un propósito compartido que busca la transformación de los sistemas financieros, económicos y políticos para abordar los retos más urgentes en materia de sostenibilidad, garantizando los derechos humanos de todos y otorgando a la sociedad más y mejores oportunidades.

La Agenda 2030, reconoce la importancia de las organizaciones e instituciones financieras en abordar los ODS, ya que juegan un papel clave en la creación de un mundo inclusivo y amigable con el medio ambiente. Los inversionistas cada vez muestran un mayor interés en dirigir los fondos hacia negocios responsables; sin embargo, es necesario impulsarlos a contar con herramientas concretas que rijan sus actividades y operaciones hacia el cumplimiento de los ODS.

A través del Informe sobre Desarrollo Sostenible 2021, se presentan los resultados de un estudio sobre el avance de los ODS para todos los Estados miembros de la ONU y se enmarca la aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en términos de seis grandes transformaciones. Este reporte ha sido elaborado por equipos de expertos independientes de la Red de Soluciones para el Desarrollo Sostenible (SDSN) y la Fundación Bertelsmann.

El estudio presenta un índice con una evaluación de la distancia en la que se encuentran los países para el cumplimiento de los ODS, comparando así su desempeño con los Objetivos. La puntuación se puede interpretar como el porcentaje de logro o progreso total de un país hacia los 17 ODS. Una puntuación de 100 indica que se han alcanzado todos los ODS.<sup>9</sup>



<sup>9</sup> Sachs, J., Schmidt-Traub, G., Kroll, C., Laforune, G., Fuller, G., Woelm, F. 2021. The Decade of Action for the Sustainable Development Goals. Sustainable Development Report 2021. Cambridge: Cambridge University Press.



**México** se encuentra en la **posición 80** de los 165 países evaluados.

Porcentaje de logro para cumplir con los ODS



La pandemia por COVID-19 retrasó los avances globales en el cumplimiento de los ODS y representó un fuerte impacto en el desempeño ambiental, social y económico de los países. Actualmente, las prioridades nacionales se enfocan en el control de la pandemia, por lo que concentran sus esfuerzos en las intervenciones no farmacéuticas y el acceso a las vacunas.

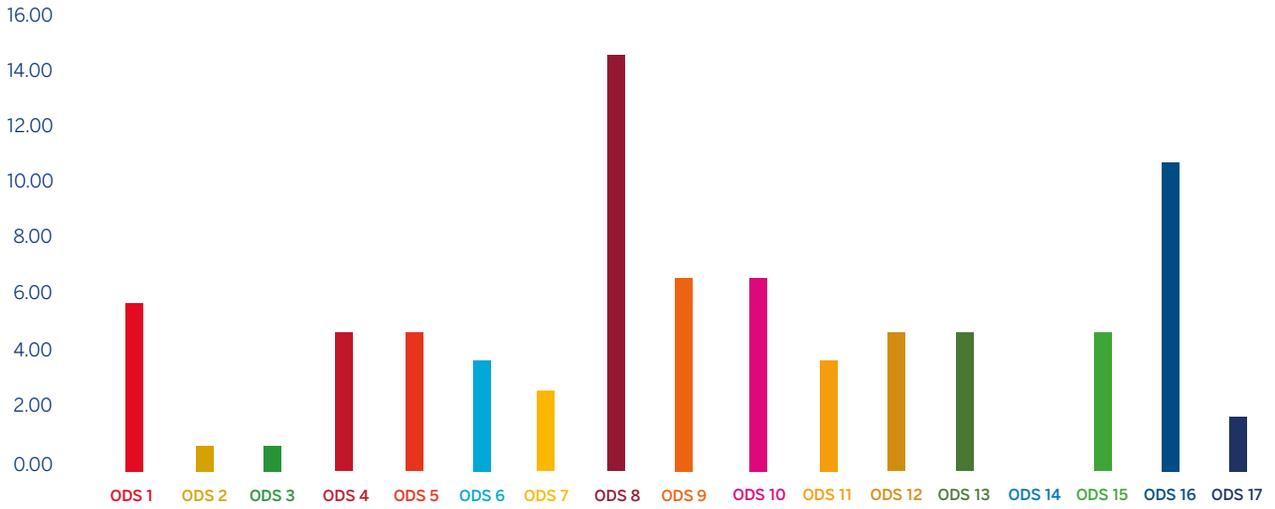
Sin embargo, los ODS, en conjunto con las seis transformaciones, pueden guiar una recuperación sostenible, inclusiva y resiliente de la contingencia por COVID-19; por lo que, el despliegue acelerado de acciones transformadoras e inversiones responsables es clave durante los próximos años.

## Impacto de BBVA en los ODS

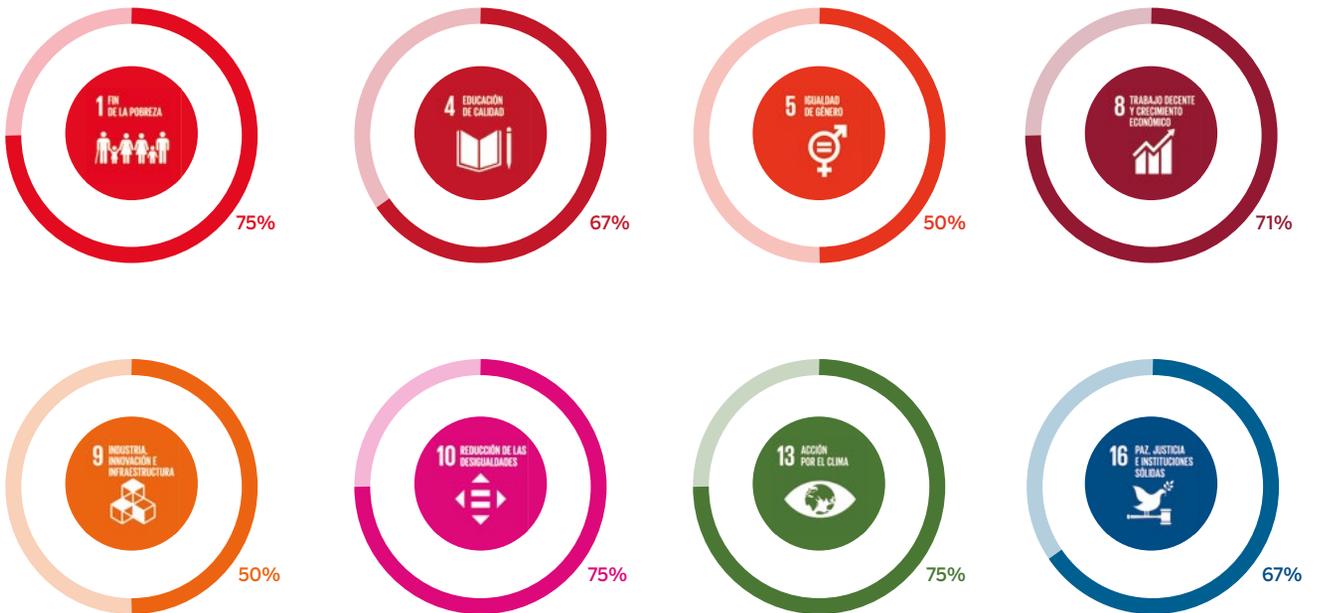
Frente a la necesidad de un progreso mundial acelerado hacia la sostenibilidad, Grupo Financiero BBVA México continúa desarrollando esfuerzos para contribuir a las metas de los ODS.

El presente informe reúne la información sobre los programas y actividades que realizó Grupo Financiero BBVA México durante 2021 para contribuir con los ODS. A continuación, se pueden observar, a manera de resumen, los resultados obtenidos. Cada gráfica representa el porcentaje de contribución de BBVA México a cada uno de los ODS con base en el estudio de materialidad de ODS realizado en 2020.

Nivel de alineación de los ODS con los temas materiales de Grupo Financiero BBVA México\*



\*Se utiliza el análisis de materialidad realizado en 2020..



## Materialidad ODS

Para hacer frente a las problemáticas presentadas en la Agenda 2030, Grupo Financiero BBVA México analizó su contribución a los ODS identificados como materiales en la actualización del estudio de materialidad de ODS de 2020.

### Metodología

Para dicha actualización del análisis de materialidad de ODS realizada en 2020, se llevaron a cabo los siguientes pasos:

1. Análisis y actualización de los temas materiales en materia de sostenibilidad de la organización.
2. Vinculación de los temas materiales con los ODS con el fin de identificar cuántos temas materiales se pueden alinear con algún objetivo mostrando, de esta manera, que el ODS es importante para la organización y debe gestionarse como un tema material (eje "y").
3. Identificación del impacto y la relación de cada tema material sobre las metas específicas de los ODS (eje "x").
4. Con base en el Informe de Desarrollo Sostenible del Sector Bancario en México de la Asociación de Bancos de México (ABM) en el cual se muestra la inversión del sector bancario en México en cada ODS, se consideró, como tercera variable, la inversión del sector en millones de pesos dentro de la matriz de materialidad de los ODS.<sup>10</sup>
5. Actualización de la matriz de ODS y validación de los resultados.



<sup>10</sup> Informe de Desarrollo Sostenible del Sector Bancario en México – Alineado a la Agenda 2030. Asociación de Bancos de México (ABM), 2020.  
[https://abm.org.mx/banca-sostenible/descargas/Informe\\_DS\\_ABM\\_PNUD.pdf](https://abm.org.mx/banca-sostenible/descargas/Informe_DS_ABM_PNUD.pdf)



De esta forma, los ODS materiales para Grupo Financiero BBVA México son:

Relevancia para BBVA	ODS	Inversión de Grupo Financiero BBVA México en 2021* (mdp)
1	Trabajo decente y crecimiento económico	24.85
2	Reducción de las desigualdades	9,349.12
3	Paz, justicia e instituciones sólidas	25.36
4	Fin de la pobreza	5,053.30
5	Acción por el clima	55,654.86
6	Educación de calidad	1,250.90
7	Industria, innovación e infraestructura	11,979.04
8	Igualdad de género	2,504.67

\*La inversión de un programa o iniciativa se contempla únicamente en un ODS material para Grupo Financiero BBVA México. Sin embargo, un mismo programa o iniciativa puede impactar a varios ODS.

# Impacto en los ODS materiales



## Objetivo 1: Fin de la pobreza

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

A través de un acceso inclusivo a productos y servicios financieros, Grupo Financiero BBVA México busca contribuir al desarrollo de la economía. Otorgando opciones de financiamiento a diferentes grupos sociales, incluyendo mujeres y grupos vulnerables, y trabajando para generar mayor resiliencia frente a desastres naturales, Grupo Financiero BBVA México fomenta el acceso igualitario a los recursos económicos.

### Impacto económico para el cumplimiento del ODS

Para contribuir a este ODS, Grupo Financiero BBVA México realizó una inversión total de 5,053.30 mdp en diferentes programas e iniciativas de desarrollo social, inclusión financiera, apoyo a desastres naturales y acceso a la salud, entre otros.

### Iniciativas BBVA

Los proyectos, programas, acciones e iniciativas de BBVA que contribuyeron a este ODS en 2021 son:



**Bono social COVID con el Banco Centroamericano de Integración Económica:** este bono permite la obtención de recursos con el objetivo de financiar proyectos que busquen la recuperación y estabilización económica frente a la contingencia por COVID-19 en la región.



**Modelo de Inclusión Financiera:** busca poner sus productos y servicios al alcance de todos con el fin de apoyar a las personas a tomar decisiones informadas en cuanto a su bienestar financiero y a generar consciencia sobre los posibles riesgos y oportunidades; esto, al resolver necesidades básicas relacionadas con el dinero, acercar los servicios financieros básicos a la comunidad y promover la digitalización.



**Juntos por la salud:** con el fin de apoyar la creciente demanda de servicios hospitalarios y el consecuente riesgo que enfrenta el personal de salud derivado de la pandemia por COVID-19, la Fundación BBVA México de la mano con el gobierno federal, la academia, la iniciativa privada y la sociedad en general, realizó una serie de acciones para trazar una red de apoyo con el objetivo de ayudar y salvar vidas.



**Desarrollo Social:**

- **Apoyo financiero a agricultores:** en coordinación con la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), se brinda apoyo financiero directo a agricultores de zonas rurales, especialmente a productores de granos, para contribuir a incrementar la producción, mediante tarjetas de débito y una cuenta eje, que es el medio para que los productores accedan a los recursos otorgados por la SADER.
- **Jóvenes Construyendo el Futuro:** este programa consiste en brindar becas de capacitación a jóvenes de entre 18 y 29 años para que cuenten con habilidades profesionales para afrontar los retos del futuro.
- **Adultos Mayores:** en conjunto con la Secretaría del Bienestar, se contribuye al bienestar de adultos mayores, tanto hombres como mujeres, a través del otorgamiento de una pensión no contributiva, de una tarjeta de débito y de una cuenta eje.



**Apoyo en desastres naturales:** Fundación BBVA México realiza acciones de ayuda humanitaria y apoyo a la población que vive situaciones de emergencia durante desastres naturales, situaciones de riesgo o extraordinarias. En cooperación con Fundación Televisa y la Secretaría de la Defensa Nacional se ha apoyado a personas de Chiapas, Tabasco, Guerrero, Oaxaca, Morelos, Estado de México, Ciudad de México, Quintana Roo y Yucatán.



**Mi Comunidad:** este programa busca contribuir a la regeneración de comunidades a partir de intervenciones en fraccionamientos con altos niveles de cartera vencida, abandono y vandalismo, para recuperar el tejido social y recobrar el valor patrimonial a través del mejoramiento social y urbano.



**Programa de Becas para Chavos que Inspiran:** estas becas educativas apoyan a estudiantes talentosos de secundaria, preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas fomentando la continuidad escolar y promoviendo la movilidad social. Derivado impacto por la pandemia de COVID-19 en México, el programa incluye nuevas becas para Educación en Línea y Chavos con discapacidad.



**Bono social de BID Invest:** primer bono social de BID Invest que fomenta la igualdad de género, enfocado en las mujeres y alineado con los principios de Bonos Verdes y con los Principios Bonos Sociales emitidos por la Asociación Internacional de Mercados de Capitales.



**BBVA Mujeres Empresarias:** en alianza con Victoria 147, se otorgaron herramientas financieras, capacidades digitales y conocimiento a las emprendedoras y empresarias con el fin de contribuir a mejorar su salud financiera personal y empresarial.



**Campaña de vacunación:** vacunación contra la influenza para colaboradores activos, jubilados y beneficiarios registrados en el servicio médico.

## Impacto BBVA 2021

Metas impactadas	Iniciativas BBVA	Impacto BBVA 2021										
<p><b>1.2</b> Para 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños y niñas de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi Comunidad</li> <li>• Donaciones a organizaciones de la sociedad civil</li> <li>• Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa “Mi Comunidad” apoyó a 9,526 beneficiarios directos.</li> <li>• En los últimos diez años, se han apoyado 17 fraccionamientos de Tijuana; esto se traduce en 13,088 viviendas totales y más de 42 mil habitantes beneficiados.</li> </ul>										
<p><b>1.4</b> Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo financiero a agricultores</li> <li>• Adultos Mayores</li> <li>• Mi Comunidad</li> <li>• Modelo de Inclusión Financiera</li> <li>• Bono social de BID Invest</li> <li>• BBVA Mujeres Empresarias</li> <li>• Campaña de vacunación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se impartieron 13,559 horas de mentoría en el programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran, la cifra más alta desde la existencia del programa.</li> <li>• Becas otorgadas “Chavos que Inspiran”:</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>Preparatoria</td> <td>15,245</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>17,537</td> </tr> <tr> <td>Universidad</td> <td>11,421</td> </tr> <tr> <td>Educación en línea</td> <td>195</td> </tr> <tr> <td>Discapacidad</td> <td>100</td> </tr> </table>	Preparatoria	15,245	Secundaria	17,537	Universidad	11,421	Educación en línea	195	Discapacidad	100
Preparatoria	15,245											
Secundaria	17,537											
Universidad	11,421											
Educación en línea	195											
Discapacidad	100											
<p><b>1.5</b> Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y a otros desastres económicos, sociales y ambientales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios del Banco</li> <li>• Apoyo financiero a agricultores</li> <li>• Adultos Mayores</li> <li>• Apoyo en desastres naturales</li> <li>• Bono social COVID con el Banco Centroamericano de Integración Económica</li> <li>• Juntos por la salud</li> <li>• Mi Comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se invirtieron 403.82 millones de euros en inclusión financiera dentro del país.</li> <li>• El bono social fue emitido por un monto de 2,500 mdp.</li> <li>• 969,171 agricultores fueron beneficiados por el apoyo otorgado.</li> <li>• 1,195,698 adultos mayores fueron beneficiados por los productos y la pensión entregada.</li> <li>• Se capacitó a un total de 41,167 mujeres emprendedoras de agosto 2020 a diciembre 2021.</li> <li>• Se aplicaron 10,832 dosis de la vacuna tetravalente contra la influenza, en 23 sedes en la Ciudad de México y el resto de la República.</li> <li>• El programa de Apoyo en Desastres Naturales benefició de forma directa a 26,000 personas. En los últimos diez años (2011-2021) se han obtenido los siguientes resultados:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ +47 instalaciones de malla ciclónica</li> <li>▪ +39 bardas edificadas</li> <li>▪ +5,865 viviendas alumbradas</li> <li>▪ +1,883 viviendas pintadas</li> <li>▪ +171 comités vecinales conformados y 132 capacitaciones de comités vecinales</li> </ul> </li> </ul>										

## Metas impactadas

## Iniciativas BBVA

## Impacto BBVA 2021

- 1,288,667 personas se beneficiaron directamente de los donativos de insumos a escuelas públicas.
- La entrega de despensas y kits de higiene personal se realizó en beneficio de más de 26,000 personas.
- 1,339,157 personas fueron beneficiadas con el programa "Juntos por la Salud", a través de donativos a la Fundación IMSS:
  - 4,047 oxímetros y baterías
  - 5,566 termómetros digitales infrarrojos con pilas
  - 1,557,500 botellas de gel antibacterial
  - 502,150 cubrebocas para el equipo administrativo, docente y de apoyo, con la finalidad de apoyar escuelas ubicadas en 16 alcaldías de la Ciudad de México
  - 50,490 beneficiarios directos de la iniciativa de donativos de oxímetros





## Objetivo 4: Educación de calidad

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Grupo Financiero BBVA México reconoce que la educación es una pieza esencial para habilitar la movilidad socioeconómica y el crecimiento del país. Durante 2021, se desarrollaron programas, actividades e iniciativas para fomentar un mayor acceso a educación de calidad para jóvenes de secundaria, preparatoria y universidad. Asimismo, BBVA implementó capacitaciones que permiten el desarrollo de habilidades profesionales y herramientas necesarias para afrontar los retos del mundo actual, y creó oportunidades laborales para estudiantes de últimos semestres o recién egresados de la universidad.

### Impacto económico para el cumplimiento del ODS

Para el cumplimiento de este ODS, se realizó una inversión total de 1,250.90 mdp a través de diferentes programas que fomentan el acceso igualitario a la educación, el desarrollo de conocimientos y habilidades profesionales, y la educación financiera.

### Iniciativas BBVA

Los proyectos, programas, acciones e iniciativas de BBVA que contribuyeron a este ODS en 2021 son:



**Programa de Becas para Chavos que Inspiran:** estas becas educativas apoyan a estudiantes talentosos de secundaria, preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas fomentando la continuidad escolar y promoviendo la movilidad social. Derivado impacto por la pandemia de COVID-19 en México, el programa incluye nuevas becas para Educación en Línea y Chavos con discapacidad.



#### Programas de Talento Joven:

- **Programa de Becarios:** dirigido a estudiantes del último año de la licenciatura que busquen impulsar su desarrollo y experiencia profesional a través de la realización de un proyecto con duración de 6 meses.
- **Programa de Trainees:** dirigido a recién egresados de licenciatura, con duración de 12 meses de capacitación en materia de liderazgo, valores y negocios.
- **Programa Summer:** dirigido a estudiantes de maestría (MBA), quienes descubren las diferentes áreas de GFBB y realizan un proyecto específico, presentado a un Director General del área.
- **Programa Veranito:** exclusivo para becarios de Fundación BBVA que son estudiantes de entre cuarto y quinto semestres de universidad, con el fin de proporcionarles su primera experiencia laboral.

- **Programa Semilleros:** incorporación de recién egresados y estudiantes de la universidad a la organización.
- **Programa *Global MBA*:** enfocado a candidatos que cursen un MBA en escuelas de negocio con el fin de que puedan desarrollarse y asumir posiciones de liderazgo en el largo plazo en Grupo Financiero BBVA México.
- **Programa *Women in Data*:** busca atraer al mejor talento femenino en la ciencia de datos.



**Jóvenes Construyendo el Futuro:** este programa consiste en brindar becas de capacitación a jóvenes de entre 18 y 29 años para que cuenten con habilidades profesionales para afrontar los retos del futuro.



**Programa Kidzania:** permite que niños y jóvenes experimenten diferentes puestos de trabajo dentro de la ciudad interactiva de Kidzania con el fin de desarrollar capacidades y adquirir conocimientos financieros a través de actividades lúdicas.



**Fomento cultural:** tiene como objetivo incidir en el desarrollo de la cultura en México, a través de estímulos económicos y acompañamiento a proyectos culturales con presencia nacional que garanticen el acceso a la cultura y la generación de nuevos públicos.



**Portal de Educación Financiera:** sitio web oficial con notas, talleres a distancia y webinars de Educación Financiera con temas relacionados a los productos, servicios y herramientas del banco.



**Taller "Formación exprés en Educación Financiera":** taller disponible a mercado abierto con el objetivo de generar un cambio de hábitos saludables en las personas en relación con su dinero.



**Reconstrucción de escuelas:** inversión en la reconstrucción y reequipamiento físico y tecnológico de los espacios educativos que fueron dañados durante los sismos de 2017.



**Beca de Arte BBVA:** plataforma de intercambio y colaboración que apoya la producción y difusión de iniciativas sobresalientes de arte y cultura a través de estímulos económicos con el objetivo de promover a profesionales de la cultura y artistas.



**Comunidad Digital Universidades:** sinergia de Grupo Financiero BBVA México con universidades para impulsar la digitalización del ecosistema universitario, a través de acciones de Educación Financiera para fomentar el aprendizaje de los alumnos y su comunidad.



**Donaciones a organizaciones de la sociedad civil:** para apoyar a la educación y las artes.

## Impacto BBVA 2021

Metas impactadas	Iniciativas BBVA	Impacto BBVA 2021										
<p><b>4.1</b> De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> <li>Reconstrucción de escuelas</li> <li>Donaciones a organizaciones de la sociedad civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se impartieron 13,559 horas de mentoría en el programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran, la cifra más alta desde la existencia del programa.</li> <li>Becas otorgadas "Chavos que Inspiran": <table border="1"> <tr> <td>Preparatoria</td> <td>15,245</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>17,537</td> </tr> <tr> <td>Universidad</td> <td>11,421</td> </tr> <tr> <td>Educación en línea</td> <td>195</td> </tr> <tr> <td>Discapacidad</td> <td>100</td> </tr> </table> </li> </ul>	Preparatoria	15,245	Secundaria	17,537	Universidad	11,421	Educación en línea	195	Discapacidad	100
Preparatoria	15,245											
Secundaria	17,537											
Universidad	11,421											
Educación en línea	195											
Discapacidad	100											
<p><b>4.3</b> De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> <li>Jóvenes Construyendo el Futuro</li> <li>Programas de Talento Joven (Becarios, <i>Trainees</i>, <i>Summer</i>, <i>Veranito</i>, <i>Semilleros</i>, <i>Global MBA</i>, <i>Women in Data</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La reconstrucción de escuelas benefició directamente a 563 personas, sumando un total de más de 17 mil alumnos beneficiados y 26 escuelas entregadas.</li> <li>Los programas de Talento Joven dieron la oportunidad a 207 estudiantes y recién egresados de desarrollarse en BBVA.</li> <li>107 becarios tuvieron su primera experiencia laboral y se invirtieron 1,070 horas de capacitación en el Programa de Becarios.</li> <li>Más de 180 horas invertidas en conjunto para los programas <i>Summer</i>, <i>Veranito</i> y <i>Global MBA</i>.</li> </ul>										
<p><b>4.4</b> De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> <li>Jóvenes Construyendo el Futuro</li> <li>Programas de Talento Joven (Becarios, <i>Trainees</i>, <i>Summer</i>, <i>Veranito</i>, <i>Semilleros</i>, <i>Global MBA</i>, <i>Women in Data</i>).</li> <li>Beca de Arte BBVA</li> <li>Programa Kidzania</li> <li>Portal de Educación Financiera</li> <li>Programa "Finanzas para compartir"</li> <li>"Formación exprés en Educación Financiera"</li> <li>Comunidad Digital Universidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15 mujeres participaron dentro del área de <i>Engineering</i> como primera generación de <i>Women in Data</i>, recibiendo más de 90 horas de capacitación.</li> <li>8 artistas fueron apoyados a través de la Beca de Arte BBVA.</li> <li>Se tuvo un total de 805,476 usuarios únicos a través de las iniciativas de Fomento Cultural.</li> <li>Se obtuvieron 464,917 beneficiarios del programa Kidzania.</li> <li>Se registraron 7,945,216 visitas y 6,372,645 visitantes únicos al Portal de Educación Financiera.</li> <li>192 docentes y 8,369 niñas, niños y jóvenes participaron en la primera fase del programa "Finanzas para Compartir".</li> <li>6,311 alumnos se beneficiaron de forma directa a través de la página de Facebook del piloto Tec Milenio.</li> </ul>										
<p><b>4.5</b> De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> <li>Programas de Talento Joven (<i>Women in Data</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tuvo un total de 805,476 usuarios únicos a través de las iniciativas de Fomento Cultural.</li> <li>Se obtuvieron 464,917 beneficiarios del programa Kidzania.</li> <li>Se registraron 7,945,216 visitas y 6,372,645 visitantes únicos al Portal de Educación Financiera.</li> <li>192 docentes y 8,369 niñas, niños y jóvenes participaron en la primera fase del programa "Finanzas para Compartir".</li> <li>6,311 alumnos se beneficiaron de forma directa a través de la página de Facebook del piloto Tec Milenio.</li> </ul>										
<p><b>4.a</b> Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconstrucción de escuelas</li> <li>Donaciones a organizaciones de la sociedad civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tuvo un total de 805,476 usuarios únicos a través de las iniciativas de Fomento Cultural.</li> <li>Se obtuvieron 464,917 beneficiarios del programa Kidzania.</li> <li>Se registraron 7,945,216 visitas y 6,372,645 visitantes únicos al Portal de Educación Financiera.</li> <li>192 docentes y 8,369 niñas, niños y jóvenes participaron en la primera fase del programa "Finanzas para Compartir".</li> <li>6,311 alumnos se beneficiaron de forma directa a través de la página de Facebook del piloto Tec Milenio.</li> </ul>										
<p><b>4.b</b> De aquí a 2020, aumentar considerablemente a nivel mundial el número de becas disponibles para los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países africanos, a fin de que sus estudiantes puedan matricularse en programas de enseñanza superior, incluidos programas de formación profesional y programas técnicos, científicos, de ingeniería y de tecnología de la información y las comunicaciones, de países desarrollados y otros países en desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> <li>Jóvenes Construyendo el Futuro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tuvo un total de 805,476 usuarios únicos a través de las iniciativas de Fomento Cultural.</li> <li>Se obtuvieron 464,917 beneficiarios del programa Kidzania.</li> <li>Se registraron 7,945,216 visitas y 6,372,645 visitantes únicos al Portal de Educación Financiera.</li> <li>192 docentes y 8,369 niñas, niños y jóvenes participaron en la primera fase del programa "Finanzas para Compartir".</li> <li>6,311 alumnos se beneficiaron de forma directa a través de la página de Facebook del piloto Tec Milenio.</li> </ul>										



## Objetivo 5: Igualdad de género

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

Además de ser un derecho humano fundamental, la equidad de género es un factor clave para construir un mundo sostenible, por lo que Grupo Financiero BBVA México busca fomentar una cultura inclusiva tanto al interior de GFBB como a través de toda su cadena de valor. De esta forma, Grupo Financiero BBVA México desarrolla actividades, programas, iniciativas y acciones basadas en los valores institucionales, con el fin de garantizar un ambiente laboral de respeto, libre de discriminación y de cualquier forma de acoso o violencia. Con un enfoque específico en el apoyo a mujeres empresarias, GFBB contribuye a la igualdad e inclusión de género en México.

### Impacto económico para el cumplimiento del ODS

Para el cumplimiento de este ODS, se realizó una inversión total de 2,504.67 mdp a través de la emisión de un bono social de género, la realización de sensibilizaciones, paneles, y webinars acerca de la inclusión, y la implementación de la Línea de Violencia de Género, entre otras iniciativas.

### Iniciativas BBVA

Los proyectos, programas, acciones e iniciativas de BBVA que contribuyeron a este ODS en 2021 son:



**Bono social de BID Invest:** primer bono social de BID Invest que fomenta la igualdad de género, enfocado en las mujeres y alineado con los principios de Bonos Verdes y con los Principios Bonos Sociales emitidos por la Asociación Internacional de Mercados de Capitales.



**Eventos de concientización:** paneles y *webinars* realizados en diversos eventos para fomentar la igualdad de género, la inclusión y la diversidad en el Día Internacional de la Mujer, Día Internacional del Orgullo LGBT, *Diversity Days*, y Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer, entre otros.



**Línea de Violencia Doméstica:** línea telefónica atendida por especialistas certificados y disponible 24 horas al día los 365 días del año para todos los colaboradores con el fin de que puedan plantear sus dudas y recibir orientación emocional en casos de violencia doméstica.



**BBVA Mujeres Empresarias:** en alianza con Victoria 147, se otorgaron herramientas financieras, capacidades digitales y conocimiento a las emprendedoras y empresarias con el fin de contribuir a mejorar su salud financiera personal y empresarial.



**Programa de Becas para Chavos que Inspiran:** estas becas educativas apoyan a estudiantes talentosos de secundaria, preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas fomentando la continuidad escolar y promoviendo la movilidad social. Derivado impacto por la pandemia de COVID-19 en México, el programa incluye nuevas becas para Educación en Línea y Chavos con discapacidad.



**Programa Women in Data:** busca atraer al mejor talento femenino en la ciencia de datos.



**Programa Soy Íntegro:** busca enfatizar el comportamiento ético esperado y la aplicación práctica de la integridad en el desarrollo de cada una de las actividades diarias de todos los colaboradores.



**Values day:** durante un mes, se realizan actividades lúdicas, así como una jornada específica, a nivel global para concientizar a los colaboradores sobre la relevancia de los valores de GFBB a través de una diversidad de herramientas que incluyen talleres, videos y actividades, entre otras.



**Viva Award:** Reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo Financiero BBVA México en el día a día.



**Consejo de Diversidad e Inclusión:** conformado por 22 miembros representantes de cada área de negocio, busca guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, la igualdad, la no discriminación y la inclusión laboral.

Se realizó un diagnóstico sobre equidad de género, para detectar el estado actual y las áreas de oportunidad. Adicionalmente, se establecen planes de acción y KPIs concretos para fomentar la equidad de género en las posiciones directivas.



**Hackathon:** competencia remota de programación con la finalidad de contribuir a la transformación digital de los servicios financieros, así como impulsar a los emprendedores y desarrolladores a nivel mundial a través de la resolución de retos desde diferentes países, incluyendo Colombia, España, México y Perú.



**Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual:** comunicación donde GFBB hace público que rechaza el acoso y el hostigamiento sexual.

## Impacto BBVA 2021

Metas impactadas	Iniciativas BBVA	Impacto BBVA 2021																																																
<p><b>5.1</b> Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bono social de BID Invest</li> <li>Programa Soy Íntegro</li> <li>Values Day</li> <li>VIVA Award</li> <li>BBVA Mujeres Empresarias</li> <li>Eventos de concientización</li> <li>Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual</li> <li>Sensibilizaciones acerca de la inclusión</li> <li>Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Becas otorgadas "Chavos que Inspiran":                             <table border="1"> <tr> <td>Preparatoria</td> <td>15,245</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>17,537</td> </tr> <tr> <td>Universidad</td> <td>11,421</td> </tr> <tr> <td>Educación en línea</td> <td>195</td> </tr> <tr> <td>Discapacidad</td> <td>100</td> </tr> </table> </li> <li>Se impartieron 1,485 sesiones virtuales como parte del programa "Soy Íntegro", beneficiando a 36,951 colaboradores.</li> <li>29,442 personas se beneficiaron en el Values Day, realizado de forma presencial.</li> </ul>	Preparatoria	15,245	Secundaria	17,537	Universidad	11,421	Educación en línea	195	Discapacidad	100																																						
Preparatoria	15,245																																																	
Secundaria	17,537																																																	
Universidad	11,421																																																	
Educación en línea	195																																																	
Discapacidad	100																																																	
<p><b>5.2</b> Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Línea de Violencia Doméstica</li> <li>Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual</li> <li>Eventos de concientización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se obtuvieron 37,000 beneficiados del programa "VIVA Award".</li> <li>Se llevaron a cabo más de 44 sesiones, con más de 15,000 colaboradores registrados para el Día Internacional de la Mujer, Día del Orgullo, Día de la no violencia contra la Mujer y las jornadas globales Diversity Days, entre otros.</li> </ul>																																																
<p><b>5.5</b> Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Diversidad e Inclusión</li> <li>BBVA Mujeres Empresarias</li> <li>Sensibilizaciones acerca de la inclusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo BBVA:</li> </ul> <p><b>Plantilla por edad y género 2021</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Mujeres</td> <td>21,172</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>19,211</td> <td>48%</td> </tr> </table>	Mujeres	21,172	52%	Hombres	19,211	48%																																										
Mujeres	21,172	52%																																																
Hombres	19,211	48%																																																
<p><b>5.b</b> Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Women in Data</li> <li>Hackathon</li> </ul>	<p><b>Total de colaboradores</b></p> <table border="1"> <tr> <td>&lt; 25 años</td> <td>3,359</td> <td>8.32%</td> </tr> <tr> <td>25-45 años</td> <td>31,653</td> <td>78.38%</td> </tr> <tr> <td>&gt; 45 años</td> <td>5,371</td> <td>13.30%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>40,383</b></td> <td></td> </tr> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">2021</th> </tr> <tr> <th></th> <th>H</th> <th>M</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"><b>Altas de colaboradores*</b></td> </tr> <tr> <td>&lt; 25 años</td> <td>931</td> <td>947</td> </tr> <tr> <td>25-45 años</td> <td>3,594</td> <td>2,968</td> </tr> <tr> <td>&gt; 45 años</td> <td>276</td> <td>146</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>8,862</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>Bajas de colaboradores</b></td> </tr> <tr> <td>&lt; 25 años</td> <td>492</td> <td>490</td> </tr> <tr> <td>25-45 años</td> <td>2,849</td> <td>2,793</td> </tr> <tr> <td>&gt; 45 años</td> <td>391</td> <td>278</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>7,293</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	< 25 años	3,359	8.32%	25-45 años	31,653	78.38%	> 45 años	5,371	13.30%	<b>Total</b>	<b>40,383</b>			2021			H	M	<b>Altas de colaboradores*</b>			< 25 años	931	947	25-45 años	3,594	2,968	> 45 años	276	146	<b>Total</b>	<b>8,862</b>		<b>Bajas de colaboradores</b>			< 25 años	492	490	25-45 años	2,849	2,793	> 45 años	391	278	<b>Total</b>	<b>7,293</b>	
< 25 años	3,359	8.32%																																																
25-45 años	31,653	78.38%																																																
> 45 años	5,371	13.30%																																																
<b>Total</b>	<b>40,383</b>																																																	
	2021																																																	
	H	M																																																
<b>Altas de colaboradores*</b>																																																		
< 25 años	931	947																																																
25-45 años	3,594	2,968																																																
> 45 años	276	146																																																
<b>Total</b>	<b>8,862</b>																																																	
<b>Bajas de colaboradores</b>																																																		
< 25 años	492	490																																																
25-45 años	2,849	2,793																																																
> 45 años	391	278																																																
<b>Total</b>	<b>7,293</b>																																																	

Metas impactadas

Iniciativas BBVA

Impacto BBVA 2021

	2021	
	H	M
<b>Categorías laborales por género</b>		
Comité de dirección y directores corporativos	34	4
Directivos	105	35
Mandos medios	4,014	2,978
Especialistas	4,039	3,801
Fuerza de ventas	5,292	5,916
Puestos base	5,708	8,431
Otros puestos	26 colaboradores	

- Se difundió el mensaje del Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual en beneficio de todos los colaboradores GFBB.
- Se implementó la *Rooney Rule* en todos los procesos de promoción internos y externos para incrementar la representación de mujeres en las ternas finalistas e impulsar la equidad de género en puestos de dirección.
- Se realizaron 17 entrevistas grupales con más de 200 personas para detectar las principales barreras de crecimiento en Grupo Financiero BBVA México, y poner en marcha iniciativas de visibilidad y desarrollo del talento femenino.
- Se capacitó a un total de 41,167 mujeres emprendedoras de agosto 2020 a diciembre 2021.
- 25 mujeres se integraron como parte de los consejeros regionales.
- 752 jóvenes de 8 países diferentes, incluyendo México, España, Colombia y Perú, desarrollaron soluciones innovadoras en el "Hackathon".
- 15 mujeres participaron dentro del área de *Engineering* como primera generación de *Women in Data*, recibiendo más de 90 horas de capacitación.





## Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

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

Fomentando el crecimiento económico y la inclusión financiera, Grupo Financiero BBVA México apoya a los empresarios y emprendedores, así como a la creación de empleos decentes y dignos que puedan estar al alcance de todos. De igual forma, busca ofrecer las mejores condiciones laborales a sus colaboradores con el fin de atraer al mejor talento mediante beneficios y prestaciones atractivas, así como crear un ambiente basado en el respeto y en los valores institucionales. Aún más, el Plan Global de Ecoeficiencia permite a GFBB alinear sus actividades para asegurar un impacto positivo en la sociedad y mitigar cualquier riesgo.

### Impacto económico para el cumplimiento del ODS

Para el cumplimiento de este ODS, se realizó una inversión total de 24.85 mdp para el desarrollo, implementación y ejecución de diversas iniciativas de bienestar laboral, programas de emprendimiento, desarrollo de talento y uso eficiente de recursos, entre otras.

### Iniciativas BBVA

Los proyectos, programas, acciones e iniciativas de BBVA que contribuyeron a este ODS en 2021 son:



**Carrera BBVA 2021:** con alcance nacional, la carrera convoca a los colaboradores a correr a favor de la educación, mientras fomentan su bienestar físico.



**Beca de Arte BBVA:** plataforma de intercambio y colaboración que apoya la producción y difusión de iniciativas sobresalientes de arte y cultura a través de estímulos económicos con el objetivo de promover a profesionales de la cultura y artistas.



**BBVA Momentum:** programa de aceleración, acompañamiento y financiamiento en condiciones preferenciales para emprendedores sociales y ambientales de México.



**“Trabaja Mejor, Disfruta la Vida”:** programa que busca el bienestar integral de los colaboradores a través de acciones, cursos y talleres, para mejorar su bienestar físico, mental y emocional (talleres de productividad, resiliencia, equilibrio de vida, meditación, salud mental y *managers*).



**BBVA Mujeres Empresarias:** en alianza con Victoria 147, se otorgaron herramientas financieras, capacidades digitales y conocimiento a las emprendedoras y empresarias con el fin de contribuir a mejorar su salud financiera personal y empresarial.



**Emprendedores de Verano:** programa dirigido a colaboradores que tienen hijos entre 17 y 25 años, para que puedan realizar un diplomado de "Innovación y Emprendimiento", con duración de 4 semanas.



**Voluntariado Bancario:** de forma virtual, el equipo de oratoria y de canto de Grupo Financiero BBVA México realiza actividades creativas para llegar al corazón de niños con necesidades de la red de instituciones de la Fundación Quiera.



**Reto Tu Bienestar:** impulsa a los colaboradores a mejorar su bienestar físico al cambiar sus hábitos alimenticios y de actividad física, mediante el apoyo de *coaches* y nutriólogos especializados, con un seguimiento y apoyos mensuales de avance.



**Plataforma digital "Frida Pop":** alianza estratégica con la plataforma Frida Pop para compartir historias que promueven el crecimiento del deporte femenino y la educación financiera, con herramientas que ayudan a generar buenos hábitos y emprendimiento en mujeres jóvenes.



**Talleres virtuales de organización del tiempo:** permiten que los hijos de colaboradores que cursen secundaria, preparatoria y universidad aprendan a gestionar sus tiempos.



**Modelo de Inclusión Financiera:** busca poner sus productos y servicios al alcance de todos con el fin de apoyar a las personas a tomar decisiones informadas en cuanto a su bienestar financiero y a generar conciencia sobre los posibles riesgos y oportunidades; esto, al resolver necesidades básicas relacionadas con el dinero, acercar los servicios financieros básicos a la comunidad y promover la digitalización.



**Reconocimiento al "Lugar de trabajo excepcional" de Gallup:** Grupo Financiero BBVA México obtuvo el premio al "Lugar de trabajo excepcional" que refleja su compromiso con la satisfacción, el desarrollo, el bienestar y la diversidad de su fuerza laboral. GFBB destaca por ser la geografía del Grupo con mayor nivel de compromiso con su plantilla laboral y se posiciona en el cuartil de las empresas más comprometidas de México.



**Plan Global de Ecoeficiencia (PGE):** actualizado en 2021, el PGE impulsa a Grupo Financiero BBVA México en su transición a un futuro sostenible a través de tres ejes de gestión de sus impactos ambientales directos: la reducción de los consumos, la concientización de los colaboradores y otros grupos de interés, y la compensación de las emisiones residuales. Se establecieron objetivos ambiciosos en materia de energías renovables y descarbonización para el año 2025.



**PACOM:** sistema automático de apagado de luces que no son indispensables dentro de las sucursales a través del sistema de alarmas de seguridad.



**Compensación de emisiones:** compra de bonos de compensación con el fin de reducir la huella de carbono.



**Certificados de energía renovable:** compra de certificados de energía renovable para apoyar la transición energética.



**“Granja las Américas”:** taller donde niños y niñas de primaria y secundaria aprenden jugando cómo ahorrar energía, descubriendo las acciones que podrían efectuar para ahorrar electricidad en sus casas.



**Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual:** comunicación donde GFBB hace público que rechaza el acoso y el hostigamiento sexual.



**Plataforma B Promos:** permite a todos los colaboradores conocer todas las prestaciones y beneficios que GFBB tiene para ellos.



**Compensaciones y prestaciones:** Grupo Financiero BBVA México cuenta con un sistema retributivo avanzado basado en la generación recíproca de valor; asimismo otorga una serie de beneficios complementarios a sus colaboradores con el fin de mejorar su calidad de vida en todos los sentidos.



**Iniciativas de bienestar:** Grupo Financiero BBVA México desarrolla diferentes iniciativas para fomentar el bienestar integral, así como la calidad de vida y el balance vida-trabajo de sus todos colaboradores. Entre estas se encuentran:

- **Jueves de Tarde Productiva:** los jueves en un horario de 14:30 a 20:00 horas, se busca impulsar un espacio en el que se reducen las reuniones para dar al colaborador la oportunidad de enfocarse en su propio trabajo, actualizarse, completar su formación e incluso dar o recibir retroalimentación.
- **Día de Cumpleaños libre:** todos los colaboradores que cumplen años de lunes a viernes pueden disfrutar de su día libre y compartirlo con quien ellos deseen.
- **Desconexión Digital:** se lanzan diferentes campañas de comunicación para establecer horarios de inicio y fin de las actividades laborales, horarios de comida, evitando los correos electrónicos, reuniones y conexiones fuera de los horarios de trabajo.



**Values Day:** durante un mes, se realizan actividades lúdicas, así como una jornada específica, a nivel global para concientizar a los colaboradores sobre la relevancia de los valores de GFBB a través de una diversidad de herramientas que incluyen talleres, videos y actividades, entre otras.



**Cocula "Cashless communities":** programa que consolida la oferta de Banca de Barrio para impulsar la adopción de soluciones como: Cuenta Digital, App BBVA México, CoDi®.



**Programa de Becas para Chavos que Inspiran:** estas becas educativas apoyan a estudiantes talentosos de secundaria, preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas fomentando la continuidad escolar y promoviendo la movilidad social. Derivado impacto por la pandemia de COVID-19 en México, el programa incluye nuevas becas para Educación en Línea y Chavos con discapacidad.



**Jóvenes Construyendo el Futuro:** este programa consiste en brindar becas de capacitación a jóvenes de entre 18 y 29 años para que cuenten con habilidades profesionales para afrontar los retos del futuro.



#### Programas de Talento Joven:

- **Programa de Becarios:** dirigido a estudiantes del último año de la licenciatura que busquen impulsar su desarrollo y experiencia profesional a través de la realización de un proyecto con duración de 6 meses.
- **Programa de Trainees:** dirigido a recién egresados de licenciatura, con duración de 12 meses de capacitación en materia de liderazgo, valores y negocios.
- **Programa Summer:** dirigido a estudiantes de maestría (MBA), quienes descubren las diferentes áreas de GFBB y realizan un proyecto específico, presentado a un Director General del área.
- **Programa Veranito:** exclusivo para becarios de Fundación BBVA México que son estudiantes entre cuarto y quinto semestre de universidad con el fin de proporcionarles su primera experiencia laboral.
- **Programa Semilleros:** incorporación de recién egresados y estudiantes de la universidad a la organización.
- **Programa Global MBA:** enfocado a candidatos que cursen un MBA en escuelas de negocio con el fin de que puedan desarrollarse y asumir posiciones de liderazgo en el largo plazo en Grupo Financiero BBVA México.
- **Programa Women in Data:** busca atraer al mejor talento femenino en la ciencia de datos.

## Impacto BBVA 2021

Metas impactadas	Iniciativas BBVA	Impacto BBVA 2021
<p><b>8.3</b> Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financiero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de Inclusión Financiera</li> <li>BBVA Momentum</li> <li>Reconocimiento al “Lugar de trabajo excepcional” de Gallup</li> <li>BBVA Mujeres Empresarias</li> <li>Voluntariado Bancario</li> <li>Beca de Arte BBVA</li> <li>Talleres virtuales de organización del tiempo</li> <li>Iniciativas de bienestar                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Jueves de Tarde Productiva</li> <li>Desconexión Digital</li> </ul> </li> <li>Plataforma digital “Frida Pop”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se invirtieron 403.82 millones de euros en la inclusión financiera en México.</li> <li>Se apoyó a 43 mujeres y 57 hombres de 100 empresas de diversos sectores con impacto social o ambiental a través de “BBVA Momentum”.</li> <li>Se capacitó a un total de 41,167 mujeres emprendedoras de agosto 2020 a diciembre 2021.</li> <li>43 colaboradores participaron en el Voluntariado gremial, juntando más de 2,265 horas de voluntariado y beneficiando a 762 personas.</li> <li>8 artistas fueron apoyados a través de la Beca de Arte BBVA.</li> </ul>
<p><b>8.4</b> Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)</li> <li>PACOM</li> <li>Compensación de emisiones</li> <li>Certificados de energía renovable</li> <li>Programa “Granja las Américas”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>486 jóvenes participaron en los talleres de organización del tiempo.</li> <li>Más de 6,000 colaboradores participaron en el “Reto Tu Bienestar”, perdiendo más de 13 mil kilogramos en conjunto.</li> <li>Se reportaron 761,314 visitas y 261,554 interacciones a través de la plataforma digital “Frida Pop”.</li> <li>Avance 2021 del PGE (año base 2019):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>12% de reducción del consumo de agua.</li> <li>31% de reducción del consumo de papel.</li> <li>21% de inmuebles certificados.</li> <li>100% de reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>e.</li> <li>77% de reducción de la generación de residuos.</li> <li>75% del consumo energético provino de fuentes renovables.</li> <li>71% de reducción del consumo de gas LP.</li> <li>43% de reducción del consumo de gas natural.</li> <li>8% de reducción del consumo de diésel.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>8.5</b> De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual</li> <li>Plataforma B Promos</li> <li>Compensaciones y prestaciones</li> <li>Reto Tu Bienestar</li> <li>Values Day</li> <li>Programa “Trabaja Mejor, Disfruta la Vida”</li> <li>Carrea BBVA 2021</li> <li>Iniciativas de bienestar                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Jueves de Tarde Productiva</li> <li>Día de Cumpleaños libre</li> <li>Desconexión Digital</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El taller de “Granja las Américas” logró beneficiar a 46,337 niños y niñas.</li> <li>Se difundió el mensaje del Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual en beneficio de todos los colaboradores GFBB.</li> </ul>
<p><b>8.6</b> De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> <li>Jóvenes Construyendo el Futuro</li> <li>Programas de Talento Joven (Becarios, Trainees, Summer, Veranita, Semilleros, Global MBA, Women in Data).</li> <li>Emprendedores de verano</li> <li>Plataforma digital “Frida Pop”</li> </ul>	

**Metas impactadas**

**Iniciativas BBVA**

**Impacto BBVA 2021**

**8.10** Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

- Modelo de Inclusión Financiera
- Cocola "Cashless communities"

- En noviembre de 2021, la plataforma B Promos contaba con 37,603 usuarios registrados; 36,364 colaboradores y 1,239 jubilados.
- Los colaboradores cuentan con 583 convenios a nivel nacional de las mejores marcas.
- 29,442 personas se beneficiaron en el Values Day, realizado de forma presencial.
- Se realizaron 28 sesiones del taller de Resiliencia, con más de 3 mil asistentes.
- Se llevaron a cabo 24 talleres de Salud Mental, en conjunto con Tecmilenio, para más de 2 mil asistentes.
- Se lanzaron 66 sesiones del Momento de la Meditación, para más de 3 mil colaboradores y 10 mil asistencias.
- Más de 2,300 colaboradores por mes se beneficiaron del "Día de Cumpleaños".
- Se han impactado de manera directa más de 8,000 colaboradores en las áreas centrales a través del programa "Jueves de Tarde Productiva".
- Rotación

**Rotación por edad y género 2021**

Hombres	20%
Mujeres	17%
<25 años	30%
25-45 años	18%
>45 años	11%

- Plantilla por tipo de contrato:

	2021	
	H	M
<b>Plantilla por contrato y género*</b>		
Contrato de planta	17,776	19,876
Contrato eventual	1,429	1,285

- Formación y desarrollo: **2021**

Colaboradores formados	40,260
Porcentaje de colaboradores formados	99.7%
Total de cursos en plataforma CAMPUS BBVA	23,395
Evaluación promedio	9.6
Inversión total en formación	\$199,190,378.97 MXN

Metas impactadas

Iniciativas BBVA

Impacto BBVA 2021

2021

Horas de formación presencial	412,342
Horas de formación a través de e-campus	1,460,244
Total	1,872,585
Horas promedio por colaborador	47

- Se realizó una capacitación a colaboradores acerca de la “Lengua de Señas Mexicana”.
- Se impartieron 13,559 horas de mentoría en el programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran, la cifra más alta desde la existencia del programa.
- Becas otorgadas “Chavos que Inspiran”:

Preparatoria	15,245
Secundaria	17,537
Universidad	11,421
Educación en línea	195
Discapacidad	100

- Los programas de Talento Joven dieron la oportunidad a 207 estudiantes y recién egresados de desarrollarse en BBVA.
- 107 becarios tuvieron su primera experiencia laboral y se invirtieron 1070 horas de capacitación en el Programa de Becarios.
- Más de 180 horas invertidas en conjunto para los programas *Summer*, *Veranito* y *Global MBA*.
- 15 mujeres participaron dentro del área de *Engineering* como primera generación de *Women in Data*, recibiendo más de 90 horas de capacitación.
- Se realizaron 16 sesiones virtuales con 173 participantes en el programa “Emprendedores de Verano”.
- En 2021, se realizaron 126.6 millones de transacciones, por un importe de \$180 mil millones de pesos.
- Se reportaron 556 clientes digitalizados (apps), 494 clientes registrados en la plataforma de cobro digital (CoDi) y 370 nuevos clientes.
- Se obtuvieron 692 beneficiarios directos de las 44 cápsulas informativas de la iniciativa Cocula.
- Se abrieron 4,045,917 cuentas digitales de débito tipo N2 para clientes no bancarizados previamente.



## Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

Grupo Financiero BBVA México fomenta el desarrollo de infraestructuras sostenibles a través de productos, servicios y financiamiento enfocado en proyectos sostenibles, a favor de la comunidad y del medio ambiente que contribuyan al crecimiento económico del país.

Asimismo, cuenta con diferentes programas y estrategias que buscan acercar los productos y servicios financieros a las pequeñas empresas de una manera mucho más accesible que se adapte a sus necesidades.

### Impacto económico para el cumplimiento del ODS

Para el cumplimiento de este ODS, se realizó una inversión total de 11,979.04 mdp a través del financiamiento de proyectos bajo los Principios de Ecuador, de infraestructuras sostenibles y agribusiness, y del programa de Reconstrucción de Escuelas, entre otros.

### Iniciativas BBVA

Los proyectos, programas, acciones e iniciativas de BBVA que contribuyeron a este ODS en 2021 son:



**Financiación bajo Principios de Ecuador:** BBVA analiza la financiación de proyectos de infraestructura energética, transporte y servicios sociales bajo Principios de Ecuador con el fin de evaluar sus riesgos e impactos ambientales y sociales.



**Reconstrucción de escuelas:** inversión en la reconstrucción y reequipamiento físico y tecnológico de los espacios educativos que fueron dañados durante los sismos de 2017.



**Mi Comunidad:** este programa busca contribuir a la regeneración de comunidades a partir de intervenciones en fraccionamientos con altos niveles de cartera vencida, abandono y vandalismo, para recuperar el tejido social y recobrar el valor patrimonial a través del mejoramiento social y urbano.



**Apoyo en desastres naturales:** Fundación BBVA México realiza acciones de ayuda humanitaria y apoyo a la población que vive situaciones de emergencia durante desastres naturales, situaciones de riesgo o extraordinarias. En cooperación con Fundación Televisa y la Secretaría de la Defensa Nacional se ha apoyado a personas de Chiapas, Tabasco, Guerrero, Oaxaca, Morelos, Estado de México, Ciudad de México, Quintana Roo y Yucatán.



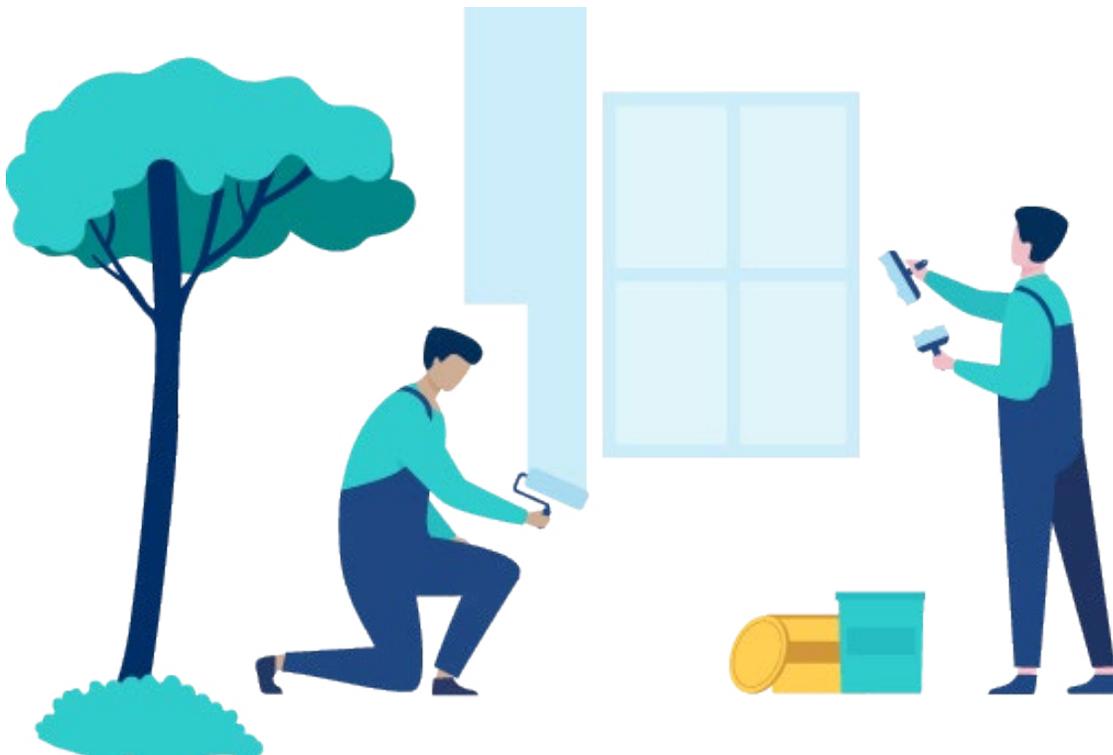
**App BBVA Empresas:** enfocada en ofrecer un servicio que empodere principalmente a los clientes de PyME desde sus dispositivos móviles, cuidando su salud y poniendo el banco al alcance de sus manos.



**Banco de Barrio:** consiste en aprovechar la presencia de Grupo Financiero BBVA México para atender a las PyMEs del país.



**Banca PyME:** entrega productos y servicios con valor agregado que ayuda a los clientes PyME de Grupo Financiero BBVA México a crecer. A su vez, se realizan préstamos para pequeñas empresas permitiéndoles mejorar su financiamiento y ayudándoles a crecer y a generar empleos.



## Impacto BBVA 2021

Metas impactadas	Iniciativas BBVA	Impacto BBVA 2021
<p><b>9.1</b> Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi Comunidad</li> <li>• Reconstrucción de escuelas</li> <li>• Apoyo en Desastres Naturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante 2021, el programa “Mi Comunidad” apoyó a 9,526 beneficiarios directos.</li> <li>• En los últimos diez años, se han apoyado 17 fraccionamientos de Tijuana; esto se traduce en 13,088 viviendas totales y más de 42 mil habitantes beneficiados.</li> </ul>
<p><b>9.2</b> Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiación bajo Principios de Ecuador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La reconstrucción de escuelas benefició directamente a 563 personas, sumando un total de más de 17 mil alumnos beneficiados y 26 escuelas entregadas.</li> <li>• El programa de Apoyo en Desastres Naturales benefició de forma directa a 26,000 personas.</li> </ul>
<p><b>9.3</b> Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• App BBVA Empresas</li> <li>• Banco de Barrio</li> <li>• Banca PyME</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En los últimos diez años (2011-2021) se han obtenido los siguientes resultados:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ +47 instalaciones de malla ciclónica</li> <li>▪ +39 bardas edificadas</li> <li>▪ +5,865 viviendas alumbradas</li> <li>▪ +1,883 viviendas pintada</li> <li>▪ +171 comités vecinales conformados y 132 capacitaciones de comités vecinales</li> </ul> </li> </ul>

Categoría	Sector de las operaciones	Importe Total (MN)	Importe Financiado por Grupo Financiero BBVA México
B	Petróleo y gas	\$ 10,139,350,000	\$ 2,027,870,000
B	Bienes raíces	\$ 2,585,534,250	\$ 1,292,767,125
B	Bienes raíces	\$ 4,055,740,000	\$ 2,027,870,000
B	Bienes raíces	\$ 1,622,296,000	\$ 1,622,296,000
B	Bienes raíces	\$ 1,004,090,381	\$ 444,006,902
C	Bienes raíces	\$ 2,737,624,500	\$ 963,238,250
B	Bienes raíces	\$ 1,850,938,343	\$ 1,850,938,343
B	Infraestructura-transporte	\$ 2,027,870,000	\$ 1,216,722,000
Total	8		

- Financiación bajo Principios de Ecuador
- Más de 190,000 clientes PyME con ingresos recurrentes hicieron uso de la App BBVA Empresas.
- Se realizaron más de 2.2 millones de transacciones mensuales en la App BBVA Empresas, por montos operados superiores a 34 millones de pesos.
- Más de 8,500 empresas activaron su App BBVA Empresas y firmaron de forma remota más de 24,000 operaciones.
- Se incluyó un apartado de sostenibilidad en la App BBVA Empresas (GEMA).
- Se otorgaron más de 2,000 créditos a clientes con el producto Adelanto TPV a través de la App BBVA Empresas.



## Objetivo 10: Reducción de las desigualdades

Reducir las desigualdades en y entre los países, garantizando que nadie se quede atrás.

En 2021, el inicio de la recuperación de la pandemia derivada del COVID-19 ha destacado y acentuado las desigualdades sociales y económicas que enfrentamos en México. Por esto, Grupo Financiero BBVA México busca aumentar el alcance de sus servicios y productos acercando los servicios financieros básicos a más municipios y conectando con un mayor número de personas por medio de los canales digitales.

Asimismo, Grupo Financiero BBVA México cuenta con diversos programas para comunicar y promover la política de diversidad e inclusión, junto con los valores Institucionales, para crear un ambiente seguro y favorable para todos nuestros colaboradores independientemente de su edad, sexo, raza, etnia, origen, religión, preferencia sexual y política.

### Impacto económico para el cumplimiento del ODS

Para el cumplimiento de este ODS, se realizó una inversión total de 9,349.12 mdp para el modelo de inclusión financiera.

### Iniciativas BBVA

Los proyectos, programas, acciones e iniciativas de BBVA que contribuyeron a este ODS en 2021 son:



**Modelo de Inclusión Financiera:** busca poner sus productos y servicios al alcance de todos con el fin de apoyar a las personas a tomar decisiones informadas en cuanto a su bienestar financiero y a generar conciencia sobre los posibles riesgos y oportunidades; esto, al resolver necesidades básicas relacionadas con el dinero, acercar los servicios financieros básicos a la comunidad y promover la digitalización.



**Programa de Becas para Chavos que Inspiran:** estas becas educativas apoyan a estudiantes talentosos de secundaria, preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas fomentando la continuidad escolar y promoviendo la movilidad social. Derivado impacto por la pandemia de COVID-19 en México, el programa incluye nuevas becas para Educación en Línea y Chavos con discapacidad.



**Jóvenes Construyendo el Futuro:** este programa consiste en brindar becas de capacitación a jóvenes de entre 18 y 29 años para que cuenten con habilidades profesionales para afrontar los retos del futuro.



**Cocula “Cashless communities”:** programa que consolida la oferta de Banca de Barrio para impulsar la adopción de soluciones como: Cuenta Digital, App BBVA México, CoDi®.



**Bono social de BID Invest:** primer bono social de BID Invest que fomenta la igualdad de género, enfocado en las mujeres y alineado con los principios de Bonos Verdes y con los Principios Bonos Sociales emitidos por la Asociación Internacional de Mercados de Capitales.



**Consejo de Diversidad e Inclusión:** conformado por 22 miembros representantes de cada área de negocio, busca guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, la igualdad, la no discriminación y la inclusión laboral.

Se realizó un diagnóstico sobre equidad de género, para detectar el estado actual y las áreas de oportunidad. Adicionalmente, se establecen planes de acción y KPIs concretos para fomentar la equidad de género en las posiciones directivas.



**Programa Soy Íntegro:** busca enfatizar el comportamiento ético esperado y la aplicación práctica de la integridad en el desarrollo de cada una de las actividades diarias de todos los colaboradores.



**Values Day:** durante un mes, se realizan actividades lúdicas, así como una jornada específica, a nivel global para concientizar a los colaboradores sobre la relevancia de los valores de GFBB a través de una diversidad de herramientas que incluyen talleres, videos y actividades, entre otras.



**VIVA Award:** Reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo Financiero BBVA México en el día a día.



**Eventos de concientización:** paneles y webinars realizados en diversos eventos para fomentar la igualdad de género, la inclusión y la diversidad en el Día Internacional de la Mujer, Día Internacional del Orgullo LGBT, *Diversity Days*, y Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer, entre otros.



**Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual:** comunicación donde GFBB hace público que rechaza el acoso y el hostigamiento sexual.



**Comunicación transparente, clara y responsable (TCR):** son tres principios que permiten generar vínculos sólidos con los grupos de interés a través de diversos canales estableciendo las pautas aplicables a cualquier comunicación y/o publicidad.

## Impacto BBVA 2021

Metas impactadas	Iniciativas BBVA	Impacto BBVA 2021										
<p><b>10.2</b> De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelo de Inclusión Financiera</li> <li>Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> <li>Jóvenes Construyendo el Futuro</li> <li>Consejo y Política de Diversidad e Inclusión</li> <li>Cocula "Cashless communities"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2021, se realizaron 126.6 millones de transacciones, por un importe de \$180 mil millones de pesos.</li> <li>Se reportaron 556 clientes digitalizados (apps), 494 clientes registrados en la plataforma de cobro digital (CoDi) y 370 nuevos clientes.</li> <li>Se obtuvieron 692 beneficiarios directos de las 44 cápsulas informativas de la iniciativa Cocula.</li> <li>Se abrieron 4,045,917 cuentas digitales de débito tipo N2 para clientes no bancarizados previamente.</li> <li>Becas otorgadas "Chavos que Inspiran": <table border="1"> <tr> <td>Preparatoria</td> <td>15,245</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> <td>17,537</td> </tr> <tr> <td>Universidad</td> <td>11,421</td> </tr> <tr> <td>Educación en línea</td> <td>195</td> </tr> <tr> <td>Discapacidad</td> <td>100</td> </tr> </table> </li> </ul>	Preparatoria	15,245	Secundaria	17,537	Universidad	11,421	Educación en línea	195	Discapacidad	100
Preparatoria	15,245											
Secundaria	17,537											
Universidad	11,421											
Educación en línea	195											
Discapacidad	100											
<p><b>10.3</b> Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bono social de BID Invest</li> <li>Programa de Becas para Chavos que Inspiran</li> <li>Programa Soy Íntegro</li> <li>Values Day</li> <li>VIVA Award</li> <li>Eventos de concientización</li> <li>Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual</li> <li>Consejo de Diversidad e Inclusión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se impartieron 1,485 sesiones virtuales como parte del programa "Soy Íntegro", beneficiando a 36,951 colaboradores.</li> <li>29,442 personas se beneficiaron en el Values Day, realizado de forma presencial.</li> <li>Se obtuvieron 37,000 beneficiados del programa "VIVA Award".</li> <li>Se llevaron a cabo más de 44 sesiones, con más de 15,000 colaboradores registrados para el Día Internacional de la Mujer, Día del Orgullo, Día de la no violencia contra la Mujer y las jornadas globales Diversity Days, entre otros.</li> <li>Se difundió el mensaje del Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual en beneficio de todos los colaboradores GFBB.</li> <li>Se desarrollaron más de 110 iniciativas para aplicar los principios TCR en soluciones digitales.</li> </ul>										
<p><b>10.6</b> Asegurar una mayor representación e intervención de los países en desarrollo en las decisiones adoptadas por las instituciones económicas y financieras internacionales para aumentar la eficacia, fiabilidad, rendición de cuentas y legitimidad de esas instituciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación transparente, clara y responsable (TCR)</li> </ul>											



## Objetivo 13: Acción por el clima

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Grupo Financiero BBVA México busca contribuir a un mundo más sostenible y está consciente de su compromiso con el medio ambiente para lograrlo. Es por eso, que ha desarrollado una serie de políticas, objetivos, metas, productos y servicios tanto al interior, como al exterior de la organización con sus clientes y proveedores, para generar un mayor impacto positivo y hacer frente al cambio climático y sus efectos en el planeta.

### Impacto económico para el cumplimiento del ODS

Para el cumplimiento de este ODS, se realizó una inversión total de 55,654.86 mdp para el Plan Global de Ecoeficiencia y el financiamiento verde, incluyendo los bonos verdes emitidos, entre otras iniciativas de sostenibilidad de Grupo Financiero BBVA México.

### Iniciativas BBVA

Los proyectos, programas, acciones e iniciativas de BBVA que contribuyeron a este ODS en 2021 son:



**Bonos verdes:** Grupo Financiero BBVA México actuó como intermediario en la colocación de cinco bonos verdes. Los recursos se utilizarán para financiar proyectos de uso eficiente y sostenible del agua, fuentes de energía renovables, reducción de emisiones, protección de los derechos laborales y lucha contra la degradación de los ecosistemas.



**Productos y servicios:** Oferta de seguros para desastres naturales.



**Plan Global de Ecoeficiencia (PGE):** actualizado en 2021, el PGE impulsa a Grupo Financiero BBVA México en su transición a un futuro sostenible a través de tres ejes de gestión de sus impactos ambientales directos: la reducción de los consumos, la concientización de los colaboradores y otros grupos de interés, y la compensación de las emisiones residuales. Se establecieron objetivos ambiciosos en materia de energías renovables y descarbonización para el año 2025.



**PACOM:** sistema automático de apagado de luces que no son indispensables dentro de las sucursales a través del sistema de alarmas de seguridad.



**Compensación de emisiones:** compra de bonos de compensación con el fin de reducir la huella de carbono.



**Certificados de energía renovable:** compra de certificados de energía renovable para apoyar la transición energética.



**Compromiso 2025:** Grupo Financiero BBVA México forma parte del Compromiso 2025, bajo el cual BBVA duplicará su compromiso inicial y objetivo a \$200,000 millones de euros en financiamiento de iniciativas sostenibles para 2022. Grupo Financiero BBVA México financiará un total de \$2,960.01 millones de pesos en cambio climático y \$618.43 millones de pesos en crecimiento inclusivo, sumando un total de \$3,578.44 millones de pesos.



## Impacto BBVA 2021

Metas impactadas	Iniciativas BBVA	Impacto BBVA 2021
<p><b>13.a</b> Cumplir el compromiso de los países desarrollados que son partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de lograr para el año 2020 el objetivo de movilizar conjuntamente 100.000 millones de dólares anuales procedentes de todas las fuentes a fin de atender las necesidades de los países en desarrollo respecto de la adopción de medidas concretas de mitigación y la transparencia de su aplicación, y poner en pleno funcionamiento el Fondo Verde para el Clima capitalizándolo lo antes posible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso 2025</li> <li>• Bonos verdes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incrementó el financiamiento sostenible en un 373% en comparación con el 2020.</li> <li>• Grupo Financiero BBVA México ha participado como intermediario colocador en el 46% de las emisiones ESG ejecutadas en el mercado local.</li> <li>• Avance 2021 del PGE (año base 2019):                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 12% de reducción del consumo de agua.</li> <li>▪ 31% de reducción del consumo de papel.</li> <li>▪ 21% de inmuebles certificados.</li> <li>▪ 100% de reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>e.</li> <li>▪ 77% de reducción de la generación de residuos.</li> <li>▪ 75% del consumo energético provino de fuentes renovables.</li> <li>▪ 71% de reducción del consumo de gas LP.</li> <li>▪ 43% de reducción del consumo de gas natural.</li> <li>▪ 8% de reducción del consumo de diésel.</li> </ul> </li> <li>• Compra de bonos de compensación equivalente a 56,853.02 tCO<sub>2</sub>e</li> <li>• Compra de 110,000 certificados de energía renovable equivalentes a 110,000 MWh</li> <li>• Consumo energético</li> </ul>
<p><b>13.b</b> Promover mecanismos para aumentar la capacidad para la planificación y gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, haciendo particular hincapié en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de soluciones sostenibles para los clientes</li> <li>• Plan Global de Ecoeficiencia</li> <li>• PACOM</li> <li>• Productos y servicios</li> <li>• Compensación de emisiones</li> <li>• Certificados de energía renovable</li> <li>• Infraestructuras sostenibles y agribusiness</li> </ul>	

	2021	Unidades
Consumo eléctrico por fuentes no renovables	69,938	MWh
	251,777	GJ
Consumo de electricidad por fuentes renovables	210,823	MWh
	758,962	GJ
Energía eléctrica consumida por ocupante	7.27	MWh/FTE
Total de gas LP consumido	39,336	Litros
	1,028	GJ
Total de gas natural consumido	39,210	m <sup>3</sup>
	1,435	GJ
Total de diésel consumido	285,939	Litros
	10,773	GJ
Total de gasolina consumido	443,912	Litros
	14,712	GJ
Total de refrigerante R410A consumido	9,261	kg
Total de refrigerante R407C consumido	230	kg
Total de refrigerante R438A consumido	23	kg
Total de refrigerante R22 consumido	614	kg

Metas impactadas

Iniciativas BBVA

Impacto BBVA 2021

		2021	Unidades
Extracción de agua	Agua de pipas	445	m <sup>3</sup>
	Agua de municipio	693,255	m <sup>3</sup>
	Total de agua extraída	693,700	m <sup>3</sup>
	Agua extraída por ocupante	17.94	m <sup>3</sup> /FTE
Vertido de agua	Drenaje municipal	659,240.38	m <sup>3</sup>
	Plantas de tratamiento	34,459	m <sup>3</sup>
Consumo de agua	Total anual de agua consumida	728,158	m <sup>3</sup>

• Consumo de agua

		2021	Unidades
Total de papel consumido		866,824	kg
Total de papel consumido por ocupante		22.42	kg/FTE

• Consumo de papel

		2021	Unidades
Residuos no peligrosos		252,201	kg
Residuos peligrosos		15,751	kg

• Residuos generados





## Paz, justicia e instituciones sólidas

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Grupo Financiero BBVA México está convencido de que el camino para lograr un desarrollo sostenible debe basarse en la creación de instituciones sólidas y transparentes; por lo que se enfoca en ser una Institución que se rige bajo los más altos estándares de integridad y conducta ética, así como principios de comunicación transparente, clara y responsable. Asimismo, refleja sus valores institucionales en sus actividades diarias basados en el Código de Conducta y las campañas institucionales de comunicación y formación.

### Impacto económico para el cumplimiento del ODS

Para el cumplimiento de este ODS, se realizó una inversión total de 25.36 mdp para la realización de programas de capacitación continua sobre la integridad, los valores y la ética.

### Iniciativas BBVA

Los proyectos, programas, acciones e iniciativas de BBVA que contribuyeron a este ODS en 2021 son:



**Programa “Soy Íntegro”:** busca enfatizar el comportamiento ético esperado y la aplicación práctica de la integridad en el desarrollo de cada una de las actividades diarias de todos los colaboradores.



**Values Day:** durante un mes, se realizan actividades lúdicas, así como una jornada específica, a nivel global para concientizar a los colaboradores sobre la relevancia de los valores de GFBB a través de una diversidad de herramientas que incluyen talleres, videos y actividades, entre otras.



**VIVA Award:** Reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo Financiero BBVA México en el día a día.



**Código de Conducta:** representa el compromiso con los grupos de interés, ya que busca impulsar principios de comportamiento ético dentro de toda la organización con el fin de mantener los mejores estándares de integridad y honestidad.



**Campaña institucional #Hazlocorrecto:** programas de comunicación y formación en anticorrupción con el fin de vigilar los posibles riesgos.



**Canal de denuncia:** canal que invita a los colaboradores, clientes y proveedores a levantar la voz en caso de identificar faltas o incumplimientos al Código de Conducta.

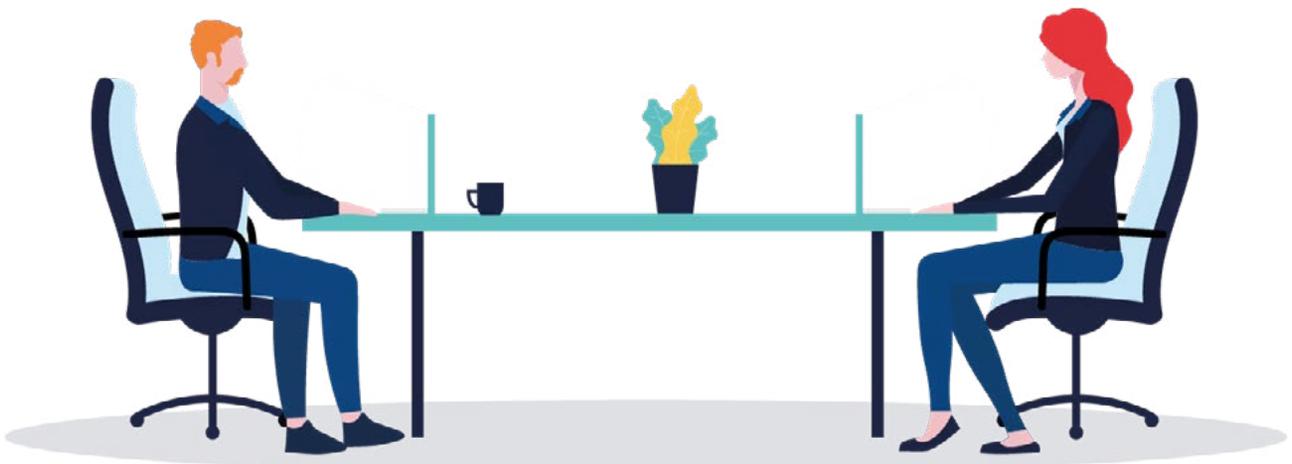


**Comunicación transparente, clara y responsable (TCR):** son tres principios que permiten generar vínculos sólidos con los grupos de interés a través de diversos canales estableciendo las pautas aplicables a cualquier comunicación y/o publicidad.



**Consejo de Diversidad e Inclusión:** conformado por 22 miembros representantes de cada área de negocio, busca guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, la igualdad, la no discriminación y la inclusión laboral.

Se realizó un diagnóstico sobre equidad de género, para detectar el estado actual y las áreas de oportunidad. Adicionalmente, se establecen planes de acción y KPIs concretos para fomentar la equidad de género en las posiciones directivas.



## Impacto BBVA 2021

Metas impactadas	Iniciativas BBVA	Impacto BBVA 2021
<p><b>16.5</b> Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa "Soy Íntegro"</li> <li>Values Day</li> <li>VIVA Award</li> <li>Código de Conducta</li> <li>Campaña institucional #Hazlocorrecto</li> <li>Canal de denuncia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se impartieron 1,485 sesiones virtuales como parte del programa "Soy Íntegro", beneficiando a 36,951 colaboradores.</li> <li>Se obtuvieron 37,000 beneficiados del programa "VIVA Award".</li> <li>Se recibieron 1,301 denuncias.</li> <li>No se denunciaron casos de corrupción que representen una afectación a la reputación de Grupo Financiero BBVA México o de sus colaboradores.</li> <li>Grupo Financiero BBVA México y BBVA Seguros México obtuvieron el primer lugar dentro del ranking de las 500 Empresas contra la corrupción de la revista Expansión.</li> <li>Se lanzó un nuevo Canal de Denuncia que tiene como principios fundamentales la confidencialidad y protección del denunciante.</li> <li>Se desarrollaron de más de 110 iniciativas para aplicar los principios TCR en soluciones digitales.</li> <li>541 grandes líderes conforman los Consejos Regionales e impulsan el progreso y crecimiento de Grupo Financiero BBVA México.</li> <li>25 mujeres se integraron como parte de los consejeros regionales en 2021.</li> <li>Formación:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Se impartieron 2,810 horas de formación en anticorrupción.</li> <li>Se impartieron 60,856 horas de formación en valores.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>16.6</b> Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación transparente, clara y responsable (TCR)</li> <li>Programa "Soy Íntegro"</li> <li>Values Day</li> <li>Código de Conducta</li> </ul>	
<p><b>16.7</b> Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Diversidad e Inclusión</li> </ul>	
<p><b>16.10</b> Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación transparente, clara y responsable (TCR)</li> </ul>	





## Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos

Revitalizar la alianza mundial para lograr un desarrollo sostenible a través de asociaciones inclusivas (a nivel mundial, regional, nacional y local) que cuenten con una misión, visión, valores y principios compartidos centrados en la sociedad y el medio ambiente.

### Impacto económico para el cumplimiento del ODS

Debido a la importancia que representa este ODS para el cumplimiento del resto de los Objetivos, se realizó una inversión total de 5.41 mdp en finanzas y formación de alianzas estratégicas.

### Impacto BBVA 2021

#### Metas impactadas

**17.16** Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

**17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

#### Iniciativas BBVA

BBVA México forma parte y contribuye a través de las siguientes iniciativas:

- Adhesión a Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2004.
- Participación activa a nivel local en la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI)
- Adhesión a los Principios de Banca Responsable desde 2019
- Adhesión a los Principios de Ecuador desde 2004
- Adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas desde 2019
- Asociación de Bancos de México (ABM)
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- BBVA México no forma parte de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), sin embargo, por confirmación de la casa de bolsa, es miembro para la realización de operaciones y actividades de intermediación
- Cámara Nacional de la Industria de la Vivienda (CANADEVI)



# Nuestro compromiso con los ODS

El año 2021 presenta el comienzo de la recuperación económica por la pandemia de COVID-19; 2020 desaceleró el despliegue de iniciativas climáticas y de sostenibilidad justo en el momento en que arrancaba la Década para la Acción en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esto representó un punto de inflexión para la Agenda 2030 de las Naciones Unidas e incrementó la urgencia, no sólo de hacer la transición a un modelo sostenible, sino también de alcanzar un puente a la supervivencia, como lo subraya el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

Grupo Financiero BBVA México está comprometido con amplificar su contribución a los ODS; por lo que, tiene como prioridad enfocarse en los ODS en los que puede generar un mayor impacto positivo aprovechando su presencia y el efecto multiplicador de la banca. Como principal objetivo para los próximos años, el Grupo busca desarrollar una estrategia de acompañamiento a sus clientes con dos áreas de enfoque específicas. La principal, orientada a temas ambientales, considera los ODS 7: Energía asequible y no contaminante, 12: Producción y consumo responsable y 13: Acción por el clima, y establece un plan de acción enfocado en fomentar la eficiencia energética, la economía circular y la reducción de la intensidad de carbono; y la segunda, orientada a un crecimiento inclusivo mediante los ODS 8: Trabajo

decente y crecimiento económico y 9: Industria, innovación e infraestructura, busca movilizar inversiones hacia infraestructuras inclusivas y fomentar el emprendimiento, la inclusión y la salud financiera.

Como principal esfuerzo hacia un desarrollo sostenible y hacia la descarbonización de la economía global, en 2018, BBVA presentó su Compromiso 2025 en línea con el Acuerdo de París y a los ODS, basado en tres líneas de acción:

- 1. Financiar:** movilizar para 2025, 100,000 millones de euros en financiación verde, infraestructuras sociales y agroindustria sostenible, emprendimiento e inclusión financiera. Este objetivo se ha duplicado a \$200,000 millones de euros en 2021.
- 2. Gestionar:** los riesgos ambientales y sociales asociados a la actividad del Grupo para minimizar sus potenciales impactos negativos directos e indirectos.
- 3. Involucrar:** acercamiento con los grupos de interés para impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible.

Para lograrlo, BBVA ha definido e incorporado una serie de valores, principios y criterios dentro de la Política de Sostenibilidad para continuar creando mayor valor e impacto positivo a largo plazo para los accionistas, colaboradores, clientes y la sociedad en general.

# Estados financieros consolidados

Para consultar los estados financieros consolidados de Grupo Financiero BBVA México, ingrese a la página:

[https://investors.bbva.mx/es/inf\\_financiera/](https://investors.bbva.mx/es/inf_financiera/)



**BBVA**

Creando Oportunidades