BBVA Bancomer



Informe Anual 2011

BBVA Bancomer

Informe Anual 2011
PDF Interactivo

Para navegar este archivo PDF

1. ¿De qué forma se navega el archivo PDF interactivo?

En la parte superior de cada página dentro de este PDF usted verá una serie de íconos (como se muestra en la parte superior); estos íconos le permiten navegar el archivo PDF y tener acceso a ciertas funcionalidades del Acrobat Reader.

2. ¿Qué significan los íconos?

	Página previa	Este ícono le lleva a la página previa del PDF.
	Siguiente página	Este ícono le lleva a la siguiente página del PDF.
	Imprimir	Este ícono indica que el PDF está listo para imprimir.
	Enlace	Enlaza a sitios, galerías de fotos, secciones o extractos de otros informes para información adicional.

BBVA Bancomer

Índice

Perfil del grupo 005
Nuestra misión 006
Estructura del Grupo 007
Liderazgo 008
Presencia 009
Información relevante 010
Informe del Director General 012

Informe Financiero IF19
Resumen de operaciones IF19
Banca Comercial IF19
Unidad de Crédito al Consumo IF21
Banca de Empresas IF22
Banca de Gobierno IF23
Banca Corporativa y de Inversión IF24
Afore y Pensiones BBVA Bancomer IF26
Seguros BBVA Bancomer IF28
Campañas publicitarias IF29
Finanzas IF30
Riesgos y Recuperación de Crédito IF31
Conocimiento del cliente IF32
Sistemas y operaciones IF33
Auditoría interna IF34

Análisis y Discusión de Resultados IF35
Comité Directivo IF40
Consejo de Administración IF41
Estados Financieros Auditados IF42

Informe de Responsabilidad Corporativa IRC43
Principios y política de responsabilidad corporativa IRC45
Misión, visión y valores corporativos IRC45
Política y Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas IRC46
Sistema de gobierno corporativo IRC51
Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales IRC52

Participación de los grupos de interés IRC55
Identificación y diálogo con los grupos de interés IRC56
Asuntos relevantes IRC57
Integración de las expectativas de los grupos de interés IRC59
Comunicación con los grupos de interés IRC61

Temas relevantes IRC63

Educación financiera IRC64
Adelante con tu futuro IRC64

Inclusión financiera IRC66
Plan de bancarización IRC66

Banca responsable IRC69
Orientación al cliente IRC69
Finanzas responsables IRC74
Productos y servicios responsables IRC77

Gestión responsable de recursos humanos IRC80
Compras responsables IRC92
Gestión ambiental y cambio climático IRC95

Compromiso con la sociedad IRC105
Fundación BBVA Bancomer IRC106
Centros educativos y productivos BBVA Bancomer IRC107
Fomento cultural IRC108
Bancomer en la educación IRC109
Programas de desarrollo social IRC110
Alianzas estratégicas y procuración de fondos IRC111

Anexos A112

Datos de contacto 113
Directorio de oficinas 114
Glosario 115

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

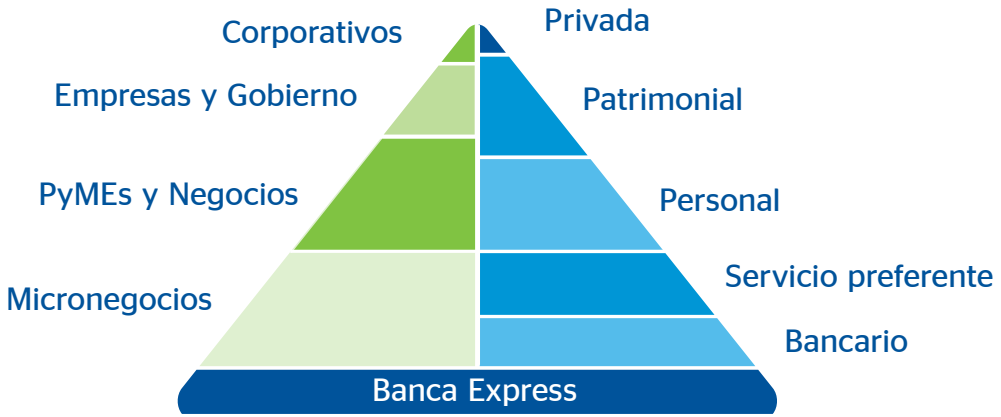
Perfil del Grupo

El Grupo Financiero BBVA Bancomer (el Grupo o BBVA Bancomer) es una subsidiaria del Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Grupo BBVA), empresa controladora filial del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), uno de los grupos financieros líderes en Europa.

BBVA Bancomer es una institución financiera con importante presencia en México que ofrece una amplia variedad de productos y servicios financieros a través de su extensa red e infraestructura. Realiza su actividad principal a través de BBVA Bancomer (el Banco), subsidiaria bancaria líder en México en términos de depósitos, cartera de crédito, número de cajeros automáticos y número de sucursales.

El modelo de negocio de BBVA Bancomer consiste en la atención y distribución especializada de productos y servicios para cada tipo de cliente. BBVA Bancomer mantiene una filosofía de control de riesgo y tiene un objetivo de crecimiento rentable en el largo plazo.

El Grupo trabaja por un futuro mejor para las personas, al ofrecer a su clientela una relación de beneficio mutuo, servicio proactivo, asesoramiento y soluciones integrales.



Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Nuestra misión

- Generar confianza al servir más y mejor a nuestra clientela, con transparencia e integridad y ofrecer siempre productos y servicios de la más alta calidad.
- Proporcionar a nuestros colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral.
- Ser solventes y ofrecer rendimientos atractivos a nuestros accionistas.
- Apoyar el bienestar social como una resultante de la actividad del negocio.

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Estructura del Grupo

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

- BBVA Bancomer, S. A. 99.99%
  - Afore Bancomer, S. A. de C. V. 75.00%
  - Bancomer Financial Holdings, Inc. 100.0%
- Casa de Bolsa BBVA Bancomer, S. A. de C. V. 99.99%
- BBVA Bancomer Servicios Administrativos 99.99%
- BBVA Bancomer Operadora, S. A. de C. V. 99.99%
- Hipotecaria Nacional, S. A. de C. V. 99.99%
- BBVA Bancomer Gestión, S. A. de C. V. 99.99%
- Seguros BBVA Bancomer, S. A. de C. V. 75.01%
- Pensiones BBVA Bancomer, S. A. de C. V. 99.99%
- Preventis, S. A. de C. V. 91.59%

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

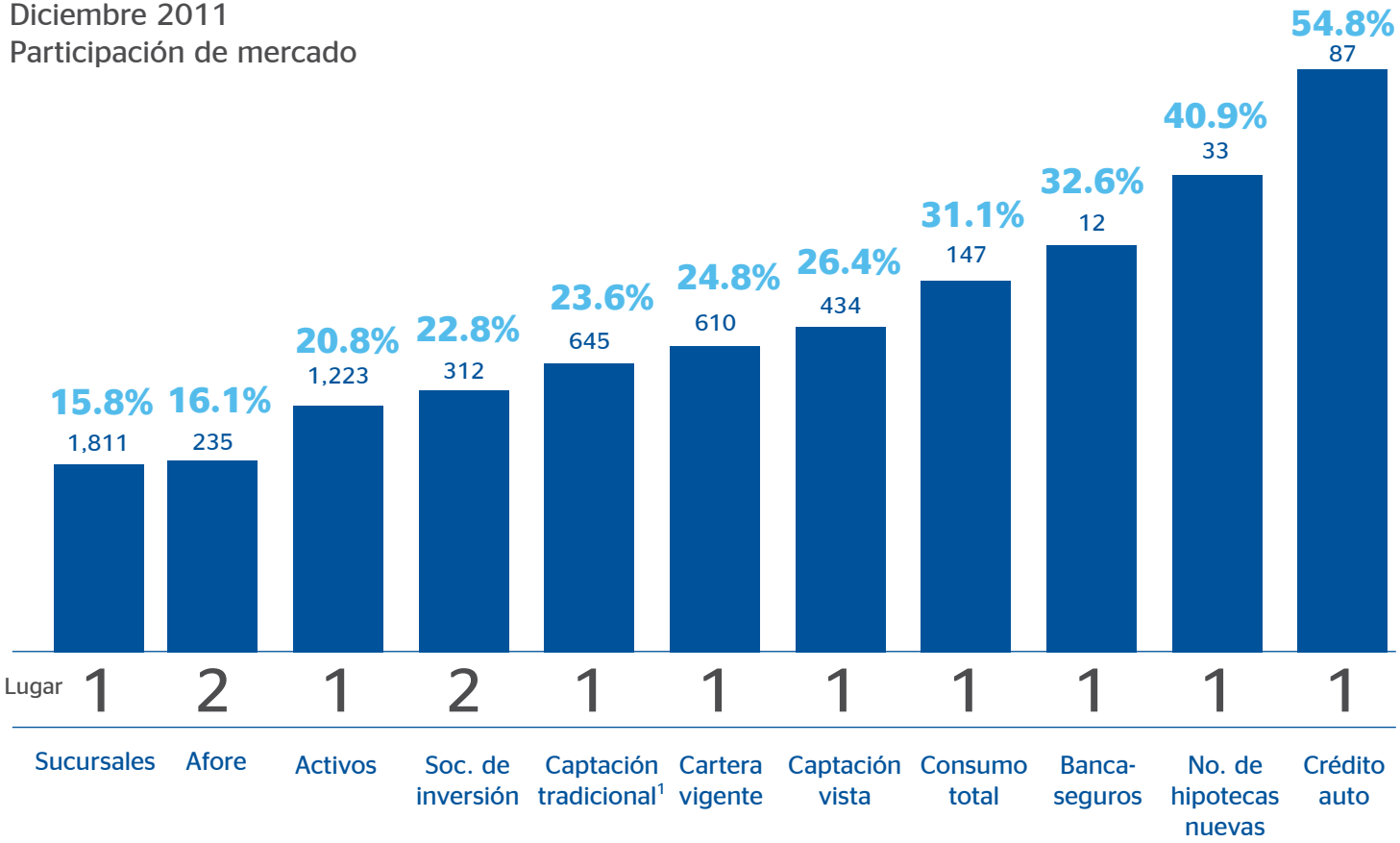
Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Liderazgo

Diciembre 2011
Participación de mercado



Fuentes: CNBV, JATO, SHF, CONSAR, AMIS, AMIB y AHM. Cifras en miles de millones de pesos.
Nota: El mercado incluye Sofoles hipotecarias. Las sucursales incluyen únicamente la red comercial.
[1] Exigibilidad Inmediata, Plazo y Títulos de Crédito Emitidos.

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Presencia



República Mexicana
1,811 sucursales
35,320 empleados
7,710 cajeros automáticos

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Información relevante

Indicadores generales de la Banca Múltiple

	Dic. 09	Dic. 10	Dic. 11
Total Instituciones Banca Múltiple	40	41	42
Sucursales	10,736	11,291	11,498
Empleados	160,931	164,707	193,455
Activos totales de la Banca (mdp)	4,745,313	5,215,553	5,824,690
PIB constante (mdp)	33,434,716	35,280,041	36,669,028
Cartera total bruta, % del PIB	14.2%	14.8%	15.9%
Cartera total bruta de la Banca (mdp)	1,976,306	2,142,776	2,471,938
Captación total, % del PIB	5.9%	6.1%	6.7%
Captación total (mdp)	2,307,425	2,533,327	2,759,971

Fuente: CNBV, Banxico

Relevancia de BBVA Bancomer en la economía mexicana

	Dic. 09	Dic. 10	Dic. 11
Activos totales (mdp)	1,093,391	1,098,162	1,222,914
Participación de activo total	22.4%	20.7%	20.8%
Captación tradicional / activo total	53.8%	56.2%	52.8%

Fuente: CNBV

Información de BBVA Bancomer que incluye Sofoles hipotecarias.

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Valor Económico Añadido (EVA) por grupo de interés			
	Dic. 09	Dic. 10	Dic.11
Dividendos	16,231	16,209	18,633
Gastos de personal	14,158	14,517	15,388
Gastos por intereses	44,984	28,352	30,825
Gastos de administración y operación	11,960	11,928	12,967
Impuestos	7,463	9,367	9,130
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	94,344	81,717	91,780
Valor económico generado y distribuido			
Valor económico generado	92,902	93,825	98,358
Margen de intermediación	67,240	67,053	71,264
Comisiones netas	20,840	20,612	20,408
Otros ingresos ordinarios (1)	4,822	6,160	6,686
Valor económico distribuido	50,959	55,296	60,955
Dividendos	16,231	16,209	18,633
Gastos generales de administración (2)	13,107	15,203	17,804
Impuestos	7,463	9,367	9,130
Gastos de personal	14,158	14,517	15,388
Valor económico retenido	39,369	37,201	37,403
EPRC y amortizaciones + depreciaciones (3)	29,444	18,222	18,208
Reservas	9,925	18,979	19,195

Fuente: BBVA Bancomer

1. Incluye resultado por intermediación + otros ingresos o egresos de la operación + participación en el resultado de subsidiarias y asociadas.
2. Incluye gastos generales - impuestos - IPAB - depreciación y amortización.
3. EPRC = Estimaciones preventivas para riesgos crediticios.

Cifras en millones de pesos con información del Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Informe del Director General y Presidente del Consejo de Administración

En 2011 la economía mexicana continuó la senda de recuperación iniciada a principios de 2010. Esto se vio reflejado en positivos resultados para BBVA Bancomer, lo que nos permitió diferenciarnos respecto de nuestros principales competidores.

En nuestro continuo compromiso con el país, BBVA Bancomer presentó un crecimiento favorable del crédito y de la captación de recursos del público, así como mayor inversión en infraestructura, innovación y tecnología.

La actividad crediticia presentó una evolución dinámica. En 2011, el crédito total vigente (excluyendo la vivienda antigua) alcanzó los 603,370 millones de pesos (mdp), un 10% superior al observado un año antes.

El financiamiento mediante de tarjeta de crédito y para el consumo de las familias presentó una evolución muy favorable, apoyado en una sólida plataforma de riesgo y en el conocimiento de nuestra clientela, al crecer 24% durante 2011.

Asimismo, BBVA Bancomer amplió a más de 2 millones de clientes el programa "*Paga Bien, Paga Menos*" de tarjeta de crédito que permite al cliente que pague puntualmente, pagar una tasa de interés menor que, además, se reduce en

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

un punto porcentual cada seis meses. Por su parte, el número de nuevos créditos de auto, personales y de nómina creció 16% respecto a diciembre 2010.

El nuevo otorgamiento de crédito para la adquisición de vivienda creció 13% durante 2011. Con este nivel de actividad, BBVA Bancomer ha reforzado su posición de liderazgo en financiamiento hipotecario, al otorgar una de cada tres nuevas hipotecas en el mercado de bancos y Sofoles. Además, BBVA Bancomer ha sido clasificado por S&P como “Excelente” en la administración de carteras hipotecarias.

El crédito comercial, que incluye empresas, PyMEs, entidades financieras, desarrolladores de vivienda y gobierno, mantuvo una tendencia ascendente y, durante el segundo semestre del año, aumentó 25,830 mdp. El financiamiento para empresas creció a un ritmo de 15%, sustentado en la atracción de nuevos clientes.

Durante 2011, BBVA Bancomer mantuvo su compromiso con el otorgamiento de crédito para las PyMEs, apoyado en un modelo de negocio especializado y con el valioso respaldo de las Garantías Nafin. El saldo del crédito para este segmento aumentó a un ritmo interanual de 21% y, por eso, BBVA Bancomer fue reconocido por la Secretaría de Economía con el Galardón PyME 2011 por ser el intermediario financiero que apoyó a un mayor número de empresas micro, pequeñas y medianas.

La estructura de la cartera de crédito mantuvo una adecuada diversificación, con proporciones similares al cierre de 2010. El crédito comercial representó el 52% del total, seguido por el financiamiento a la vivienda y de préstamos al consumo con el 24% del total, respectivamente.

El crecimiento del crédito ha venido acompañado de indicadores de calidad crediticia adecuados y estables. Al cierre de 2011, el índice de cartera vencida se ubicó en 3.1%, bajo parámetros de contabilidad local. Por su parte, el cargo a resultados por provisiones crediticias nos permite reflejar una prima de riesgo en niveles bajos de 3.4%, que se compara favorablemente con el 3.7% registrado en 2010.

La captación de recursos totales, que incluyen depósitos bancarios, reportos y títulos de crédito emitidos, ascendió a 645,122 mdp en diciembre de 2011, lo que representa un incremento interanual de 5%. Destaca la positiva evolución de la vista, que crece a un ritmo de 9% interanual y continúa siendo el principal componente del pasivo, lo que permite mantener una rentable estructura de fondeo.

En los recursos fuera de balance, sobresalió el comportamiento de las sociedades de inversión,

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

cuyos activos en administración cerraron 2011 en 281,818 mdp, un aumento de 11% respecto al cierre de 2010.

Dentro de los nuevos productos de inversión que ofrecimos a nuestros clientes, destacó el lanzamiento del *ETF CHNTRAC* que da acceso a la inversión en China al replicar la evolución del índice China SX20 conformado con los 20 valores de mayor liquidez, que representan a todos los sectores de dicha economía.

BBVA Bancomer se ha posicionado como el banco mexicano con mayor oferta de ETFs en Latinoamérica con seis fondos con activos administrados equivalentes a 15,316 mdp al cierre del año.

BBVA Bancomer continúa aprovechando las oportunidades que ofrece el mercado mexicano mediante el desarrollo de su proyecto de expansión, puesto en marcha en 2010. Este proyecto representa un esfuerzo de inversión muy importante en innovación, tecnología e infraestructura.

En este sentido, BBVA Bancomer cuenta con la mayor red de oficinas del país, ubicadas estratégicamente a lo largo y ancho del territorio mexicano, así como con una de las mejores redes de cajeros automáticos y terminales punto de venta. Al cierre de 2011, contábamos con 2,043 sucursales BBVA Bancomer, incluyendo oficinas de redes especializadas; 7,710 cajeros automáticos, y más de 116,000 terminales punto de venta.

Los negocios no bancarios mostraron un positivo desempeño. Seguros Bancomer mantuvo una actividad comercial elevada que le permitió registrar una utilidad neta de 3,096 mdp, 18% más que hace un año, manteniéndose como líder en el segmento de bancaseguros.

Afore Bancomer se consolidó como líder en el segmento de ahorro voluntario y logró un desempeño destacado en el rendimiento bruto anual que ofrece a sus clientes.

Durante 2011, BBVA Bancomer mantuvo una elevada solvencia; el índice de capitalización se ubicó en 15.8% al cierre del año, por encima del mínimo requerido por la regulación, a través de un modelo de gestión independiente y autónomo de la matriz.

BBVA Bancomer continuó gestionando activamente la liquidez para seguir impulsando el crecimiento del negocio. En 2011, se colocó con éxito en el mercado internacional, en América Latina, Estados Unidos, Reino Unido y Asia, notas de capital por 2,000 millones de dólares. Se trata de la operación más grande en la historia realizada por un banco en América Latina y entre instituciones que operan en mercados emergentes.

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

En el mercado local se emitieron más de 10,000 mdp en certificados bursátiles y de desarrollo durante 2011. Con esto se demuestra la importante presencia de BBVA Bancomer en los mercados de capital y la confianza que los inversionistas tienen en el desempeño y expectativas de negocio.

Por su parte, la positiva evolución de la actividad de crédito y captación, acompañada de una buena gestión del riesgo, permitió que BBVA Bancomer presentara buenos resultados financieros con una utilidad de 27,710 mdp, lo que representa un crecimiento de 4% con respecto 2010. Mantuvimos ingresos estables, con una mejora en los indicadores de calidad de activos y una elevada rentabilidad.

BBVA Bancomer, en su compromiso con la sociedad mexicana, continúa dando pasos firmes al conseguir el tercer lugar en el *ranking* de "Banco más sustentable", en el que participan 55 empresas. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es quien otorga este reconocimiento que abarca temas de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo. Asimismo, ocupa el tercer lugar, entre 86 empresas participantes, en la lista de empresas más transparentes según el *Índice de Transparencia en Sustentabilidad Corporativa en México*. Además, en 2011 se amplió la cobertura del programa de educación financiera *Adelante con tu futuro* al llevarlo a las universidades, en donde recibieron capacitación más de 18,000 jóvenes que, sumados al resto de los participantes en los talleres, dan un total de 413,214 personas capacitadas en finanzas personales este año.

El impulso continuo al acceso a servicios financieros de los sectores no bancarizados de la población ha llevado a BBVA Bancomer a desarrollar productos novedosos como la Cuenta Express, la cual convierte al celular en una cuenta bancaria de una manera fácil y segura, lo que le permite a las personas que no contaban con una sucursal cercana a su localidad realizar operaciones bancarias a través de su teléfono celular.

Como parte del compromiso con el medio ambiente, está mantener nuestros inmuebles en buenas condiciones para que se haga un uso eficiente de recursos naturales como el agua, la electricidad y el gas. Este año se recertificaron 5 edificios de BBVA Bancomer bajo la norma ambiental ISO 14001, y obtuvieron dicha certificación cinco edificios más.
Se continúa remodelando sucursales con marquesinas de bajo consumo eléctrico (LEDS).

Por medio del programa de Becas de Integración "Por los que se quedan", que actualmente cuenta con 15,000 becarios vigentes, se

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

dio la bienvenida a 5,000 nuevos jóvenes de la generación 2011-2014 para que, con el apoyo brindado, concluyan sus estudios de secundaria satisfactoriamente. BBVA Bancomer cumplió diez años apoyando la Olimpiada del Conocimiento Infantil, por medio de la cual se ha becado a más de 8,000 niños hasta la fecha.

Aprovecho la oportunidad para refrendar el compromiso de nuestra institución con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al cual se adhirió BBVA Bancomer en 2003, y cuyos principios se han incorporado en este Informe como parte de la Comunicación de Progreso para este periodo.

Agradezco la dedicación permanente de nuestros equipos de trabajo, la preferencia de nuestros clientes y, a los miembros de nuestro Consejo de Administración, su dedicada actuación para seguir fortaleciendo nuestra institución.

En 2012, buscaremos consolidar la posición de liderazgo de BBVA Bancomer, al ofrecer más y mejores productos y servicios a nuestros clientes, con especial atención a las necesidades de cada uno de ellos para seguir *Adelante*.



Ignacio Deschamps González
Presidente y Director General

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

BBVA Bancomer

Informe Financiero 2011

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

BBVA Bancomer

Índice

Informe Financiero IF19
Resumen de operaciones IF19
Banca Comercial IF19
Unidad de Crédito al Consumo IF21
Banca de Empresas IF22
Banca de Gobierno IF23
Banca Corporativa y de Inversión IF24
Afore y Pensiones BBVA Bancomer IF26
Seguros BBVA Bancomer IF28
Campañas publicitarias IF29
Finanzas IF30
Riesgos y Recuperación de Crédito IF31
Conocimiento del Cliente IF32
Sistemas y Operaciones IF33
Auditoría Interna IF34
Análisis y discusión de resultados IF35
Comité Directivo IF40
Consejo de Administración IF41
Estados financieros auditados IF42

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario



Resumen de operaciones

Banca Comercial

En 2011, la Banca Comercial fortaleció su liderazgo en el mercado, gracias a los resultados destacados obtenidos. Esto permitió dar continuidad a la estrategia basada en la innovación, la transformación y un mayor acercamiento a los clientes.

Innovación

Lanzamos productos de inversión novedosos para nuestros clientes. Como ejemplo tenemos **Meta Ahorro**, un programa de ahorro en el que el cliente tiene la opción de elegir la meta del ahorro y el plazo (entre 6 y 36 meses). También, en **Plan Lealtad,** se pueden invertir desde 25 mil pesos premiando la lealtad del cliente con rendimientos de hasta 6% y con liquidez mensual.

Asimismo, para impulsar el acceso a servicios bancarios de manera sencilla y a bajo costo, establecimos una alianza con Telcel, lo que permitió incorporar en el SIM (chip) del celular el servicio de **Bancomer móvil.** Cerramos el año con 687 mil clientes registrados en **Bancomer móvil** y éstos realizaron 11.4 millones de transacciones. Además, lanzamos la primera cuenta móvil en México, denominada **Cuenta Express**, que opera fácilmente mediante el celular, ya que el número de celular es también el número de cuenta del cliente. Al cierre de 2011, habíamos registrado ya más de 940 mil cuentas.

Durante el año, instalamos en 1,200 **cajeros automáticos** (ATMs, por sus siglas en inglés) una nueva plataforma con una navegación más amigable e intuitiva mediante pantallas táctiles, lo que mejoró considerablemente la experiencia de uso y el tiempo de respuesta.

Para el financiamiento a la vivienda, lanzamos **Hipoteca Temporada,** orientada al segmento asalariado, independiente y mixto, para la adquisición de viviendas con un valor mayor a 1.2 mdp. Asimismo, mantenemos el liderazgo del nuevo financiamiento a la vivienda otorgando una de cada tres hipotecas originadas por el sector privado.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Para el segmento de pequeñas y medianas empresas, se fortaleció la plataforma **YoSoyPyME** (http://www.yosoypyme.net/) y se puso en marcha un taller de crédito. Para incentivar la participación en el taller, se otorgaron precios más bajos de crédito a quienes lo cursaron.

Adicionalmente, se lanzó la primera campaña dirigida al segmento de microempresarios, y se alcanzó la cifra de 3,178 clientes acreditados. Adicionalmente, obtuvimos dos reconocimientos: el **Galardón PyME**, por tercera vez en cuatro años, y el Reconocimiento de NAFIN por ser **el banco más activo en otorgamiento de créditos PyMEs.**

En el servicio de banca en línea **Bancomer.com**, alcanzamos cerca de 1.5 millones de usuarios. Y hemos sido premiados, por tercer año consecutivo, como el **mejor portal de comercio electrónico** por la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), y como el **mejor portal de internet** de comercio electrónico y negocios por el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico (ILCE).

Transformación

En 2011, se **integró el negocio hipotecario individual a la Banca Comercial** y el negocio promotor a la Banca de Empresas. Adicionalmente, creamos la figura del **Ejecutivo de Autoservicio** en 350 sucursales, que invita y apoya a los clientes en el uso de los cajeros automáticos y Practicajas para maximizar su aprovechamiento, con el fin de impulsar el uso de medios electrónicos.

Acceso a clientes

Enfocados en ofrecer un mejor servicio al cliente, hemos logrado incrementar la **productividad** de la red comercial, medida como la capacidad de venta de productos estratégicos por ejecutivo al mes, con un crecimiento de 22.7% en el año.

Logramos atraer a 380 mil nuevos clientes en **cuentas de nómina** (“nominados”), con el apoyo de la simplificación de procesos.

Con el impulso a la venta de productos mediante los cajeros automáticos, se colocaron más de 100 mil créditos al consumo y se contrataron más de 5,000 pólizas a la semana de **Seguro Retiro Efectivo**.

Se incluyó a las cadenas OXXO y Soriana como **corresponsales certificados por la CNBV**, lo cual nos permitió alcanzar un total de 17,973 (puntos de venta) tiendas operando como corresponsales, con más de 40 millones de transacciones anuales.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Unidad de Crédito al Consumo

Esta unidad gestiona la cartera de consumo y de tarjetas de crédito, rubros que han crecido de manera constante, lo que permitió mantener una participación de mercado elevada, por encima del 30% durante 2011. También gestiona el financiamiento mediante nómina y los créditos personales.

El **impulso del crédito** a través de canales alternativos a la sucursal ha permitido que la colocación por esta vía alcance un 15% sobre el total colocado, lo que favorece la **multicanalidad** y permite incrementar las opciones de distribución de productos, la vinculación de los clientes, y la eficiencia en los procesos de apertura y aprobación de créditos, así como mantener indicadores de riesgo muy positivos.

Cabe destacar que nuestra **plataforma de riesgo** nos permite controlar y diferenciar el comportamiento crediticio de cada cliente para identificar problemas de pago desde el principio y ofrecer un plan de apoyo con tarifas preferenciales. Como ejemplo tenemos el programa de apoyo permanente denominado ***Paga Bien, Paga Menos*** que, desde 2009, ha sido uno de los pilares del éxito de esta unidad. A finales de 2011, 45% de nuestra base actual de clientes estaba inscrita en dicho programa, el cual ofrece mejores tasas de interés para aquellos clientes que registran un buen comportamiento crediticio, lo que nos ha permitido fortalecer nuestra relación con los clientes.

También hemos logrado monitorear el comportamiento crediticio de nuestros clientes para crecer con calidad al ofrecer **créditos preaprobados** a través de nuestra red de distribución multicanal. En 2011 otorgamos más de 123 mil créditos preaprobados mediante nuestros cajeros automáticos, un 27.8% más que en 2010.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Banca de Empresas

Esta banca atiende a 8,238 clientes, un 16% más que en 2010, por medio de nuestra amplia red de 85 oficinas y 350 **representantes especializados.** Esto nos ha permitido otorgar más de 1,000 créditos nuevos a clientes que no tenían productos de activo, lo que equivale a que el 21% de los clientes empresariales contaran con, al menos, un producto de inversión a finales de 2011.

La baja penetración en este segmento nos abre una gran cantidad de oportunidades para seguir ampliando nuestra oferta de préstamos y de gestión de efectivo. Por esa razón, hemos incrementado significativamente la **vinculación**, hasta lograr que el 66% de nuestros clientes cuente con más de cinco familias de productos de BBVA Bancomer.

Asimismo, se han ofrecido nuevas soluciones de cobro para potenciar algunos de nuestros productos más populares, tales como **Tesorería Integral Bancomer**, que ofrece una operación más fácil y rápida de las transacciones financieras de nuestros clientes mediante la instalación de *software* de alta tecnología a través de nuestra página web, y **Multipagos**, *software* que ha optimizado el proceso de recolección. Todo esto nos ha permitido aumentar la productividad, medida como el número de productos vendidos por ejecutivo al mes, en 24% anual.

El segmento de **desarrolladores de vivienda**, que antes lo gestionaba la Banca Hipotecaria, se fusionó con la Banca de Empresas. Esto ha permitido realizar **procesos más eficientes** y consolidar nuestra estrategia para ofrecer mejores productos y servicios a nuestros clientes.

Para fortalecer el negocio del arrendamiento financiero en el banco, en 2011 se concretó la compra de ***FacilLeasing***, una empresa mexicana de *leasing* que cuenta con más de 23,000 vehículos administrados y más de 5 mil mdp en activos.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Banca de Gobierno

Esta banca atiende a instituciones federales, estatales y municipales. Contamos con 10,491 clientes a los que se les da servicio mediante nuestra red de 38 oficinas y 99 ejecutivos especializados.

La diversidad de productos y servicios que ofrece esta banca a sus clientes ha permitido mostrar un crecimiento de 14.8% en el año, hasta alcanzar más de 88 mil mdp al cierre de 2011.

En los últimos dos años, se introdujo un **nuevo modelo operativo** en estas oficinas para eliminar las actividades administrativas de los representantes y aumentar los atributos comerciales en las oficinas. Como resultado de esta estrategia, se observó una importante mejora en la productividad (20% anual), medida como el número de productos vendidos por ejecutivo al mes.

Entre algunos de los productos que ofrecemos a este segmento, podemos mencionar los pagos de nómina para los empleados públicos, que ayudan a reducir el uso de efectivo, y las soluciones de recaudación de impuestos para estados y municipios. En 2011, se instalaron 10% más terminales punto de venta que en 2010, y se colocaron 1,547 más servicios de banca electrónica para entidades gubernamentales que en el año anterior.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Banca Corporativa y de Inversión

Durante 2011, se llevó a cabo la reorganización de los equipos de *Corporate & Investment Banking y Global Markets* bajo un **nuevo modelo de negocio** que facilita el crecimiento de ingresos a partir de mayor innovación y globalidad en el ofrecimiento de nuestros productos y servicios.

Entre las innovaciones resultado de esta integración se encuentran:

- *Bancomer net cash*.- banca electrónica global que permite realizar operaciones bancarias en línea y programadas con una sola herramienta, conectándose desde cualquier lugar, a cualquier hora y todos los días del año, de manera **eficiente y segura.**

- *Bancomer Web Trader.*- sencillo sistema que permite al inversionista realizar sus propias **transacciones bursátiles en línea** y en tiempo real; además, ofrece, como complemento al servicio que los banqueros ya brindan, información de mercado, análisis, noticias y herramientas técnicas que pueden personalizarse.

- *ETF CHNTRAC*.- permite **invertir** en China, una de las economías más grandes del mundo y con mayor potencial de expansión. Su creación amplió nuestra oferta a un total de seis ETF, lo que permitió colocarnos como el segundo jugador más importante de América Latina desde 2009.

La integración también ha permitido **reforzar el liderazgo** de BBVA Bancomer, liderazgo que ha sido avalado con diversos reconocimientos de la revista *LatinFinance*:

- *Best Local Investment Bank in Mexico* 2011, reconocimiento recibido por las operaciones de: oferta secundaria global por 177.5 millones de acciones para Grupo Financiero Banorte; Oferta Pública de Acciones de Grupo Financiero Banregio por 172.5 mdd; colocación de 850 mdp en certificados bursátiles de Caterpillar Crédito, y financiación por 7,440 mdp a OHL para la construcción de la Autopista Urbana Norte.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

- *Best Syndicated Loan,* por el crédito sindicado por 1,145 mdd otorgado a Nemak, en el que BBVA Bancomer ha sido *joint bookrunner.*

- *Best Financing Innovation*, por ser colocador líder conjunto en la emisión de certificados bursátiles estructurados de Empresas ICA. Fue la primera colocación de un bono estructurado para proyectos de infraestructura en fase de construcción.

Además de las operaciones anteriores, durante 2011 también destacaron las operaciones realizadas con dos de las paraestatales más fuertes de México:

- PEMEX renegoció las condiciones de margen y comisiones para un crédito sindicado cerrado en 2010. La operación fue ejecutada en dos *tranches*: un *revolver credit facility* con un plazo de tres años por 1,250 mdd, en el que BBVA Bancomer participó con 145 mdd como *joint book runner* junto con cinco bancos más, y un *term loan* a cinco años por 2,000 mdd, con una participación de 184 mdd como banco agente.

- CFE realizó la reapertura de un bono local por 7,000 mdp en dos tramos: el primero, por 3,500 mdp en tasa variable a TIIE de 28 días más un margen de 25 pb con un plazo remanente de alrededor de tres años y medio; y, el segundo, por 3,500 mdp al 7.62% con un plazo de vencimiento de nueve años y medio. BBVA Bancomer participó como Intermediario Colocador Líder Conjunto durante un periodo de alta volatilidad en los mercados.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Afore y Pensiones BBVA Bancomer

Afore

A pesar de enfrentar un entorno de mercado muy complicado, Afore BBVA Bancomer logró un **destacado desempeño** en los rendimientos anuales, al superar en 98 puntos base al promedio ponderado de nuestros principales competidores.

Las decisiones de inversión siempre están sustentadas dentro de los parámetros establecidos sobre la política de administración de riesgos, en cumplimiento de la regulación correspondiente, tanto la estrictamente legal como la de administración interna. Siempre se busca una gestión adecuada de los riesgos financieros a los que están expuestos los portafolios de las diferentes Afores.

Nuestro segmento previsional continúa creciendo, debido a que ofrecemos **soluciones integrales** a todas aquellas entidades que cuentan con sistemas de retiro especiales. Asimismo, administramos fondos estacionales, como cajas y fondos de ahorro colectivos. También ofrecemos soluciones de administración financiera, así como el registro individual de toda nuestra cartera de clientes.

Dentro del segmento de **Ahorro Voluntario**, se logró superar el saldo de 1,000 mdp, lo que nos permite ser líderes en este segmento de negocio. Nuestra participación de mercado en el total de recursos de los trabajadores al cierre de diciembre de 2011 fue de 16.1%[1].

Los resultados financieros muestran la fortaleza de BBVA Bancomer en el segmento, ya que, a pesar del entorno complicado, se logró que el resultado neto de 2011 superara al resultado neto de 2010 en 7.2%.

[1] Sin considerar a PensionISSSTE, ya que hasta enero de 2012 se realizaron los primeros traspasos.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Pensiones

Para Pensiones BBVA Bancomer, 2011 representó un año de consolidación en su liderazgo. Nos distinguimos por la calidad del servicio y la oportunidad de respuesta, lo que nos ha permitido mantener una participación de mercado acumulada histórica de 32.6%[2].

Adicionalmente, Pensiones BBVA Bancomer ha otorgado préstamos a sus pensionados, un sector de la población que no es sujeto de crédito para otras instituciones financieras, lo que resulta en un atributo adicional de los beneficios que se ofrecen a nuestros clientes. El saldo de préstamos al cierre de 2011 fue de 813 mdp, lo cual representó una colocación de 684 mdp durante el año.

El resultado neto de Pensiones BBVA Bancomer fue de 911 mdp, atribuible al mayor rendimiento que generó la administración de las inversiones, así como la disminución de reservas.

2 Según los montos constitutivos.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Seguros BBVA Bancomer

Seguros BBVA Bancomer reportó una **emisión total de primas** por 15,922 mdp, un crecimiento de 25.3% anual. Así, se logró generar una utilidad después de impuestos equivalente a 3,096 mdp, lo que representó un incremento de 17.8% en comparación con el año previo.

Los **excelentes resultados** obtenidos permiten mantener el **liderazgo** de Seguros BBVA Bancomer en el segmento de Bancaseguros, con 32.6% de participación de mercado de acuerdo con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). Esto nos coloca en la cuarta posición en el sector asegurador nacional en términos de primas emitidas (dentro de un total de 67 aseguradoras) y en el segundo lugar en términos de utilidad neta.

La red comercial logró una emisión de 10,295 mdp. Este resultado se debió al buen desempeño de **Inversión Libre Patrimonial** (ILP), producto que emitió 4,862 mdp, el segundo mejor resultado anual en emisión de ILP desde su lanzamiento; y al de **HogarSeguro**, producto que emitió 281,544 pólizas nuevas durante 2011.

Se mantuvo el crecimiento en canales alternos a la red comercial, segmento que reportó una emisión de 1'277,277 pólizas. Este impulso proviene principalmente del producto **RespaldoSeguro para Hospitalización**, del que se emitieron 377,304 pólizas.

Durante 2011, Seguros BBVA Bancomer lanzó **Auto Alerta Bancomer**, servicio que permite al asegurado llevar su póliza de auto en su *smartphone* (Blackberry, iPhone o Android) y solicitar asistencia en caso de siniestro. Estas acciones colocan a la aseguradora a la **vanguardia de la innovación** en el sector.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Campañas publicitarias

Winner Card. Iker Casillas



Por los que se quedan



Educación Financiera



Crédito Hipotecario



Cuenta Express



Tarjeta de Crédito



Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Finanzas

La **activa gestión** del Balance resultó de gran valor para el banco, ya que permitió mantener niveles de liquidez y capital adecuados para una operación correcta y mantener una baja sensibilidad del margen financiero ante movimientos en las tasas de interés, en un entorno de mercado complejo y volátil.

Como parte de la gestión de liquidez, se estableció un **plan de financiamiento** mayorista que se adecua constantemente a las necesidades del Balance. Esto ha permitido que BBVA Bancomer afronte adecuadamente el ritmo de actividad comercial que exige el entorno. Como parte de este programa de financiamiento, en 2011 BBVA Bancomer emitió en el mercado local mexicano un total de 16,850 mdp en certificados bursátiles.

Adicionalmente, y con el objetivo principal de consolidar la base de capital e incrementar el aprovisionamiento de liquidez, BBVA Bancomer realizó, en 2011, la **mayor emisión de notas en el mercado internacional** que haya realizado hasta la fecha una entidad financiera de mercados emergentes, por un total de 2,000 mdd, de los cuales 1,250 mdd tenían consideración de capital complementario y 750 mdd, deuda *senior*. La demanda total fue de 2.1 veces, con distribución en las principales plazas financieras internacionales.

BBVA Bancomer ha contribuido decididamente a los procesos de discusión sobre la adaptación en México de la nueva normativa de **Basilea III** en cuanto a liquidez y capital, y ha liderado las propuestas del sector en este terreno.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Riesgos y Recuperación de Crédito

El conocimiento de nuestros clientes y la **robusta plataforma de riesgos** nos han permitido diseñar diversas propuestas para nuestros clientes, con el fin de que puedan tener acceso de manera más rápida, segura y fácil a los productos que ofrece BBVA Bancomer.

Además, hicimos **mejoras en las herramientas de admisión** de crédito que permiten un crecimiento de los volúmenes de cartera, controlando el riesgo de nuestra base de clientes.

Asimismo, en sintonía con la regulación bancaria en México, se realizó el análisis y puesta en marcha del cálculo de los **nuevos modelos de reservas** establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para las carteras de consumo no revolvente, hipotecaria y de estados y municipios.

Finalmente, en cuanto a las recomendaciones del Comité de Basilea, hemos generado el *Manual de Riesgos de Liquidez y Financiamiento* según las condiciones de Basilea III.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Conocimiento del Cliente

Se construyó una **plataforma corporativa de conocimiento** que ayuda a segmentar con mayor precisión a nuestros clientes, lo que permite avanzar hacia la consolidación del mejor **banco universal**. Innovamos de forma permanente para entregar mayor valor a nuestros clientes, aprovechando nuestro avance tecnológico y facilitando el acceso a nuestros productos y servicios.

Sinergia

Consolidamos las bases del **Modelo de Gestión Estatal** de Sinergia, que nos permite atender como un solo banco a nuestros clientes a partir de **Planes de Negocio Multibancas** que engloban acciones comerciales, de servicio y de calidad, encaminadas a atender las necesidades de cada región.

Plataforma Cliente

Continuamos fortaleciendo nuestra **Plataforma Analítica Corporativa de Análisis e Inteligencia** y hemos construido una segmentación más conveniente para la atención de nuestros clientes, al incorporar los últimos avances tecnológicos en materia de minería de datos.

El conocimiento adquirido con esta plataforma ha permitido definir estrategias más competitivas, lo que hace que cada contacto adicional con un cliente sea mejor que el anterior.

Innovación

Se implantó la **Medición de Niveles de Servicio,** con el objeto de mejorar la percepción que el cliente tiene de nuestros servicios.

Para consolidar nuestra posición en banca móvil, lanzamos **Bancomer Estratega**, el primer servicio de banca en línea para la realización de transacciones financieras y el segundo servicio de información especializada de mercados para clientes inversionistas en la plataforma iOS.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Sistemas y Operaciones

En 2011, los objetivos de esta unidad se centraron en **favorecer la transformación** de los negocios hacia un **modelo de banca segmentada**, lo que llevó a modificar la infraestructura inmobiliaria y las plataformas tecnológicas, y evolucionar los canales de autoservicio y digitales sin descuidar el control interno, la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Además, se ha trabajado en línea con todas las unidades de negocio para generar tecnología avanzada y de primera calidad que nos permita consolidar la posición de liderazgo de BBVA Bancomer. Algunos de los proyectos que se lograron en 2011 son:

- **Nueva plataforma de cajeros automáticos,** con el fin de simplificar la gestión de los dispositivos para efectos de nuevas instalaciones y soporte ante fallos. También se integró a la oferta de servicios en cajeros automáticos la venta de seguros y la contratación de créditos preaprobados.
- ***Broker Online y Trading* 24 hrs,** son soluciones tecnológicas que permiten la consulta y operación en mercados de capitales con un manejo ágil, simple e intuitivo, así como la operación de compra-venta de productos derivados.
- **Evolución** de los servicios de Banca Móvil: como ejemplo, baste mencionar la alianza estratégica con Telcel para incluir el *software* precargado de BBVA Bancomer en la tarjeta SIM del teléfono celular.
- **Digitalización de sucursales**, para transformar la sucursal en un entorno libre de papel.
- **Nueva plataforma de cobranza**, para conseguir una mejora significativa en las funciones de recuperación de crédito con soluciones integrales para el cliente.
- **Modelos avanzados de riesgos** en todas nuestras carteras, a partir de la actualización del modelo de cálculo de *behavior score* para tarjetas de crédito.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Auditoría Interna

En 2011, se modificó, a nivel corporativo, la estructura organizacional con el fin de aprovechar y **potenciar el talento** en cada geografía donde el Grupo BBVA tiene presencia. Esto trajo consigo la asignación a BBVA Bancomer de la responsabilidad global de las revisiones de los procesos de Medios de Pago.

A partir de una cuidadosa y **completa evaluación de los riesgos** que enfrenta el Grupo, se definió un plan de trabajo para cubrir aquellos negocios y procesos más significativos. Uno de los aspectos que requirió mayores recursos fue la cartera de crédito; se revisó más de la tercera parte de la cartera de Empresas y Gobierno para brindar una visión más completa de la situación de la cartera y de su nivel de riesgo. Asimismo, se revisaron los **procesos de admisión, seguimiento y recuperación** de crédito, tanto en el segmento empresarial como en el individual, y se recomendaron mejoras que fortalecen el control interno y la seguridad ante las expectativas de crecimiento en el volumen de operaciones de crédito.

Además, se evaluaron los canales alternos de negocio que han surgido recientemente, tales como las operaciones con corresponsales bancarios y cambiarios. Adicionalmente, se mantuvo la atención en los aspectos de seguridad informática, infraestructura tecnológica y revisión de las principales aplicaciones que soportan el negocio.

Se impulsó la **atención de las recomendaciones** y el **cumplimiento oportuno** de las acciones comprometidas, lo que permitió lograr una reducción importante de compromisos vencidos y una mejora en los indicadores de atención que redundan en un mejor ambiente de control de los negocios y procesos relevantes.

Finalmente, se ha mejorado la plataforma de información, al integrar en una gran *data warehouse* la actividad de las operativas más importantes. Esto nos permitirá evaluar de una forma más eficiente el cumplimiento de las normas y políticas, así como la gestión que se hace de los principales riesgos.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

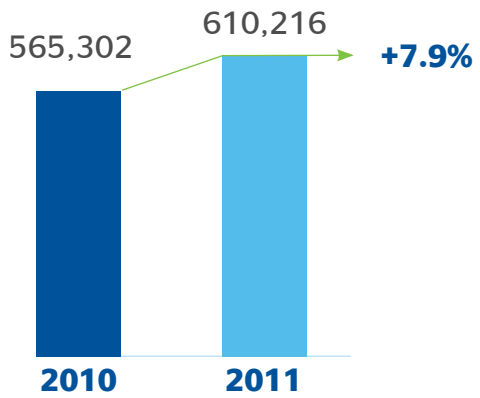
Análisis y discusión de resultados

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

Evolución del negocio

Al cierre del año, la cartera vigente registró un saldo de 610,216 millones de pesos (mdp), 44,914 mdp o un 7.9% más que en 2010. Este crecimiento estuvo impulsado principalmente por una mayor actividad de créditos al consumo, así como por el incremento de nuestra cartera empresarial.

Cartera vigente
(mdp y var % anual)



Fuente: BBVA Bancomer

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

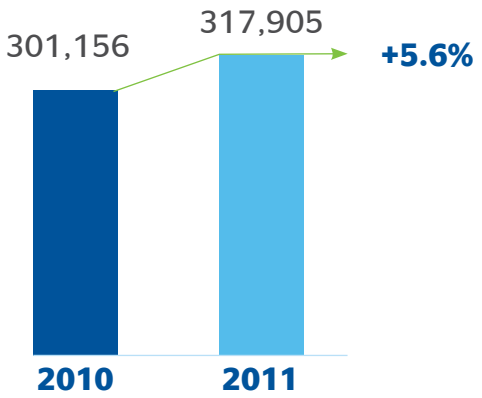
Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Por rubros, la cartera comercial que incluye préstamos a empresas, y a entidades financieras y gubernamentales, alcanzó un saldo de 317,905 mdp, 5.6% mayor al registrado en 2010. Esta evolución se explica por el crecimiento de 3.1% anual de la actividad empresarial, misma que compone el 69% del total de la cartera comercial. Por su parte, los préstamos a entidades gubernamentales alcanzaron los 91,944 mdp, un 14.0% más que el año previo.

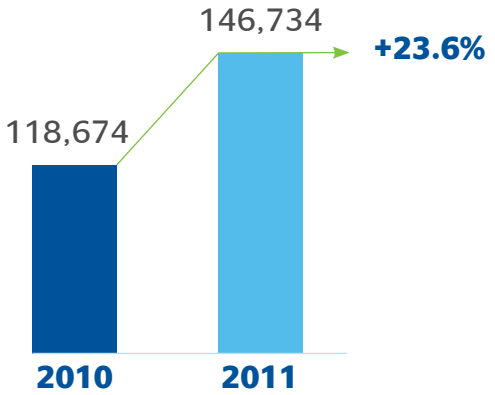
El crédito al consumo y de tarjetas de crédito presentó un resultado sobresaliente con un saldo al cierre del año de 146,734 mdp, equivalente a un incremento anual de 23.6%. Esta positiva evolución estuvo apoyada por el aumento en la colocación de nuevos créditos para clientes de nómina y de uso personal a través de la estrategia de otorgamiento de créditos pre-aprobados a través de canales alternos a la sucursal, tales como cajeros automáticos y mensajes en el teléfono celular de nuestros clientes. Asimismo, nuestras alianzas comerciales con distintas casas automotrices también nos han permitido colocar más créditos para la adquisición de autos. Finalmente a lo largo del año ampliamos nuestra base de clientes con tarjeta de crédito a través de canales más seguros.

Cartera vigente comercial*
(mdp y var % anual)



* Incluye créditos puente
Fuente: BBVA Bancomer

Cartera consumo + TDC
(mdp y var % anual)



Fuente: BBVA Bancomer

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

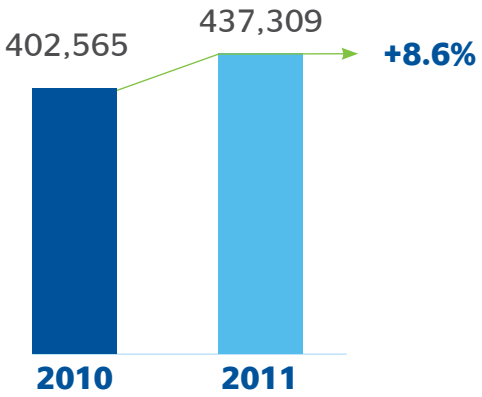
Glosario

En cuanto al financiamiento para adquisición de vivienda, se alcanzó un saldo de 145,577 mdp. Seguimos siendo líderes en el mercado al otorgar una de cada tres nuevas hipotecas en el sector bancario. Durante 2011 financiamos más de 39,500 desarrollos de vivienda a través de créditos para constructores de vivienda y otorgamos 32,916 créditos para clientes individuales.

Respecto a la captación de recursos, que incluye captación vista, plazo y títulos de crédito, el saldo alcanzado al cierre del año es de 645,122 mdp, un 4.5% mayor al de 2010. Esta evolución se explica por el crecimiento de los depósitos a la vista (8.6% anual) y un saldo de 437,309 mdp gracias al lanzamiento de diversas campañas de atracción de recursos, mientras que los depósitos a plazo muestran una disminución de 3% derivada de una estrategia de fondeo interna para generar una mezcla de recursos más rentable.

En cuanto a los depósitos fuera de balance, destacó la evolución positiva de las sociedades de inversión cuyos activos en administración se ubicaron en 281,818 mdp, un crecimiento de 11% en comparación con el año previo.

Captación vista
(mdp y var % anual)



Fuente: BBVA Bancomer

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Margen financiero

El margen financiero se ubicó en 71,264 mdp, equivalente a un crecimiento anual de 6.3%, derivado de una positiva evolución de los volúmenes de actividad de crédito, al cambiar hacia una mezcla más rentable de cartera, mientras que el margen financiero ajustado por riesgos crediticios se ubicó en 51,253 mdp, un 8.1% mayor al de 2010.

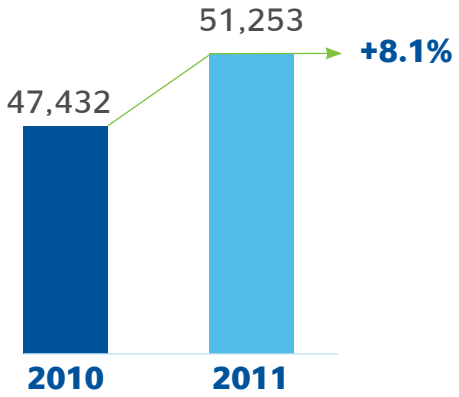
Estimación preventiva para riesgos crediticios

Nuestra adecuada gestión de riesgos ha permitido contener la calidad de nuestra cartera crediticia a lo largo del año, lo cual se ve reflejado en la estabilidad de la estimación preventiva para riesgos crediticios, que al cierre de 2011 se ubicó en 20,011 mdp.

Comisiones y tarifas

El ingreso neto por comisiones y tarifas al cierre del año fue de 20,551 mdp, lo que representó una ligera disminución de 0.2% con respecto a 2010. Esta evolución se explica con base en las consecuencias negativas que generaron los cambios normativos en las comisiones bancarias publicados por el Banco de México que se

Margen financiero ajustado por riesgos crediticios (mdp y var % anual)



Fuente: BBVA Bancomer

compensaron parcialmente con el aumento de las comisiones de tarjetas de crédito y algunas comisiones no bancarias provenientes de fondos de inversión y fondos de pensiones.

Intermediación

El resultado por intermediación registró una caída de 17.7% para ubicarse en 6,112 mdp en 2011, afectado por la volatilidad en los mercados nacionales e internacionales.

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

Gastos

Los gastos de administración y promoción se ubicaron en 40,383 mdp, un incremento de 8.7% respecto al mismo período del año anterior. Dicho crecimiento se explica por la inversión continua en diversos planes de expansión, infraestructura y tecnología para los próximos años. Durante 2011, se ha expandido la red de distribución, con trece oficinas más que en 2010, 950 cajeros automáticos adicionales y más de 20,300 TPVs.

Utilidad neta

La utilidad neta se ubicó en 27,710 mdp, un crecimiento de 3.8% interanual. Este comportamiento se explicó principalmente por el crecimiento de los ingresos y una mayor inversión que apuesta al crecimiento y consolidación del posicionamiento del banco.

Rentabilidad (%)

	BBVA Bancomer	Mercado*
Índice de eficiencia	41.2	55.3
Índice de productividad	50.5	40.2
Rendimiento sobre capital promedio (ROE)	21.0	12.4
Índice de capitalización	15.8	14.8

* Mercado de cinco bancos (Banamex, Santander, Banorte, HSBC y Scotiabank).
Fuente: Reporte Trimestral Grupos Financieros

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario



Comité Directivo

Nombre	Cargo
1. Ignacio Deschamps González	Presidente y Director General
2. Ramón Arroyo Ramos	Director General de Recursos Humanos
3. Javier Malagon Navas	Director General de Finanzas y Contraloría
4. Juan Carlos Estepa Jiménez	Director General de Riesgos y Recuperación de Crédito
5. José Fernando Pío Díaz Castañares	Director General de Servicios Jurídicos
6. Gerardo Flores Hinojosa	Director General de Banca de Empresas y Gobierno
7. Agustín Eugenio Mendoza López	Director General de Conocimiento del Cliente
8. Eduardo Osuna Osuna	Director General de Banca Comercial
9. Héctor Paniagua Patiño	Director General de Unidad de Crédito al Consumo
10. Luis Robles Miaja	Director General de Comunicación y Relaciones Institucionales
11. Sergio Salvador Sánchez	Director General de Sistemas y Operaciones
12. Fernando del Carre González	Director General de Auditoría Interna
13. Juan Pablo Ávila Palafox	Director General de Seguros BBVA Bancomer
14. Francisco González Almaraz	Director General de Afore BBVA Bancomer

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario



Consejo de Administración

GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER, S. A. DE C. V. BBVA BANCOMER, S. A.

Asamblea general ordinaria de accionistas 17 de febrero de 2012

Propietarios	Consejeros suplentes
1. Fernando Gerardo Chico Pardo*	1. Cuauhtémoc Pérez Román*
2. José Francisco Gil Díaz*	2. José María García Meyer-Döhner
3. Alberto Bailléres González	3. Arturo Manuel Fernández Pérez
4. Alejandro Burillo Azcárraga*	4. José Fernando de Almansa y Moreno-Barreda*
5. Ignacio Deschamps González (Presidente)	5. Luis Robles Miaja (Vicepresidente)
6. Pablo Escandón Cusi*	6. Andrés Alejandro Aymes Blanchet*
7. José Antonio Fernández Carbajal	7. Carlos Salazar Lomelín
8. Bárbara Garza Lagüera Gonda	8. Manuel Castro Aladro
9. Francisco González Rodríguez	9. Ángel Cano Fernández
10. Ricardo Guajardo Touché*	10. Jaime Serra Puche*

Comisario Propietario	Comisario Suplente
José Manuel Canal Hernando	Ernesto González Dávila
Secretario	**Prosecretario**
José Fernando Pío Díaz Castañares	Alfredo Aguirre Cárdenas

Consejeros independientes*

Informe Financiero
Resumen de operaciones
Análisis y discusión de resultados
Comité Directivo
Consejo de Administración
Estados Financieros Auditados



Estados financieros auditados

Dar clic aquí para abrir los Estados financieros auditados.



ir a PDF

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

BBVA Bancomer



Informe de Responsabilidad Corporativa 2011

Índice

Informe Financiero

Glosario

BBVA Bancomer

Índice

Informe de Responsabilidad Corporativa IRC43
Principios y política de responsabilidad corporativa IRC45
Misión, visión y valores corporativos IRC45
Política y Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas IRC46
Sistema de gobierno corporativo IRC51
Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales IRC52

Participación de los grupos de interés IRC55
Identificación y diálogo con los grupos de interés IRC56
Asuntos relevantes IRC57
Integración de las expectativas de los grupos de interés IRC59
Comunicación con los grupos de interés IRC61

Temas relevantes IRC63

Educación financiera IRC64
Adelante con tu futuro IRC64

Inclusión financiera IRC66
Plan de bancarización IRC66

Banca responsable IRC69
Orientación al cliente IRC69
Finanzas responsables IRC74
Productos y servicios responsables IRC77
Gestión responsable de recursos humanos IRC80
Compras responsables IRC92
Gestión ambiental y cambio climático IRC95

Compromiso con la sociedad IRC105
Fundación BBVA Bancomer IRC106
Centros educativos y productivos Bancomer IRC107
Fomento cultural IRC108
Bancomer en la educación IRC109
Programas de desarrollo social IRC110
Alianzas estratégicas y procuración de fondos IRC111

Anexos A112

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

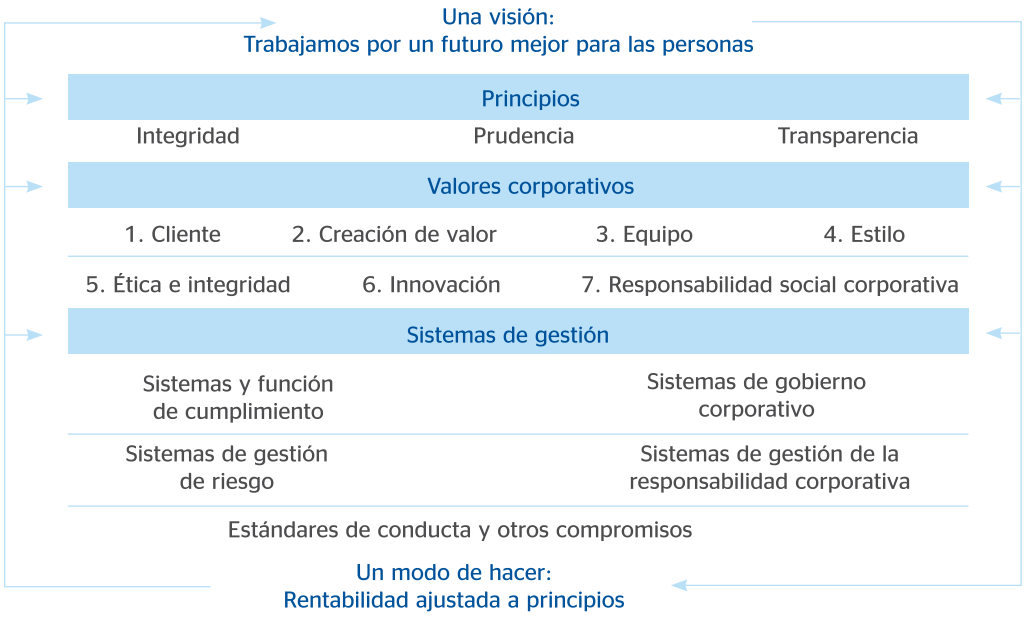
Informe Financiero

Glosario

Principios y política de responsabilidad corporativa

Misión, visión y valores corporativos

El modelo de negocio de BBVA Bancomer está basado en su **misión**, **visión** y **valores corporativos**, los cuales sitúan a las personas en el centro del negocio para que la rentabilidad vaya de la mano del desarrollo social y de la protección del medio ambiente.



Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Política y Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas

La política de responsabilidad corporativa de BBVA Bancomer define e impulsa los comportamientos que le permiten generar valor para todos sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores, reguladores y sociedad en general, con la máxima integridad y transparencia.

Su **alcance** se define en función de tres criterios de valor: reputacional, de negocio y social.

BBVA Bancomer cuenta con un Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC), integrado por:
- El Presidente y Director General
- 9 Directores Generales Adjuntos
- 8 Directores de Área
- 3 Directores de RRC de BBVA, que participan por audioconferencia
- Directores invitados a presentar el avance de sus iniciativas

El comité se reúne cada tres meses y es el órgano encargado de diseñar y supervisar la gestión de la responsabilidad corporativa para que sea transversal a todas las actividades de la empresa. La Dirección de RRC es responsable de la ejecución del plan estratégico, mediante la coordinación de las áreas de negocio involucradas.

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Estructura de la RRC de BBVA Bancomer

Dirección de RRC de BBVA

Comité de RRC de BBVA

Comité de RRC de BBVA Bancomer

Dirección de RRC de BBVA Bancomer

El *Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas 2010-2012* se diseñó a partir de diversos elementos. Entre los más destacables están: un **proceso de reflexión** interno, una **evaluación del entorno**, los **estándares internacionales** más representativos en materia de sostenibilidad y un **análisis de materialidad** que recoge las expectativas de nuestros grupos de interés. Se centra en dos rubros prioritarios de actuación:

1. Inclusión financiera
2. Educación financiera

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Plan Estratégico 2010-2012

Inclusión financiera
Bancarización

Educación financiera
Adelante con tu futuro

Banca responsable	
Orientación al cliente	Eco-marca, eco-crédito, gestión social, mantenimiento a desarrollos, cobranza exprés, liberación de hipotecas, maximizar el saldo de c/cliente, credi-proveedores, auditoría y rr. hh.
Finanzas responsables	**Línea fondos verdes,** fondos de proyectos sustentables.
Inversión responsable	Capacitación en el uso de coberturas financieras, anaquel de fondos para universitarios, herramientas de gestión financiera de finanzas personales y PyMEs.
Gestión responsable de rr. hh.	**Iniciativas ser verde, inclusión de personas con capacidades diferentes.**
Compras responsables	**Formalidad de pago.**
Medio ambiente	**Plan eco-eficiencia Bancomer, nuevas sedes LEED.**
Reputación	**Modelo reputación BBVA Bancomer.**

Compromiso con la sociedad
Fundación BBVA Bancomer: **"Por los que se quedan", Olimpiada del conocimiento Infantil, Actividades culturales, Apoyo a desastres naturales.**

Proyectos RRC en marcha | Proyectos nuevos RRC

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Logros 2011

- El Comité de RRC sesionó en cuatro ocasiones, en las cuales se analizó y dio seguimiento a los principales proyectos de RRC, tanto a los nuevos como a los que ya se encuentran en marcha.
- Uno de los proyectos nuevos que ya está en fase de implementación es el de *Inclusión de Personas con Capacidades Diferentes*, el cual presentó los siguientes avances: se hicieron las adecuaciones a los inmuebles para permitir la accesibilidad, se elaboraron perfiles de puestos, se establecieron alianzas con organizaciones civiles y se lanzó una campaña de sensibilización, lo cual permitió la contratación de 39 personas con discapacidad.
- En cuanto al sistema de gobierno de la responsabilidad corporativa del Grupo BBVA, se produjo un gran avance: el Comité de Dirección del Grupo ha empezado a ejercer la función de Comité de RRC, lo que eleva estas cuestiones al máximo órgano ejecutivo. Ese mismo modelo se replicará localmente en los principales países, incluido México.
- Se actualizó el curso corporativo en línea de RRC, *Adelante con la RRC*, con la incorporación de nuevos temas. Se tiene como meta que, en 2012, lo curse el 100% de los empleados.
- Recibimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía, A. C., (Cemefi), lo que nos coloca dentro del grupo de las diez empresas que lo han obtenido a lo largo de doce años consecutivos. Además, Seguros Bancomer y Afore Bancomer recibieron un reconocimiento por cuarto año consecutivo.
- Continuamos apoyando iniciativas gremiales, tales como:
  - El *Tercer Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca 2011*, de la Asociación de Bancos de México (ABM).
  - El grupo “Sustentabilidad”, de UNEP-FI (United Nations Environmental Program – Financial Institutions) en apoyo al medio ambiente y a la incorporación de los Principios de Ecuador en los bancos mexicanos.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

- La encuesta *beyond-Banking program-Mapping FIs Sustainability*, junto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para conocer las tendencias de sostenibilidad financiera en América Latína y el Caribe.

- Participación en la jornada de GC (Global Compact) Lead en Copenhague, con el objeto de contribuir al fortalecimiento de las redes locales del Pacto Mundial.

- Una de las principales áreas de oportunidad detectadas por medio de nuestro *Análisis de Materialidad y Asuntos Relevantes 2011* es la comunicación de nuestra RRC. Actualmente, el principal medio de difusión para estos temas es nuestra página web. Sin embargo, más del 50% de nuestros grupos de interés desconoce lo que está haciendo BBVA Bancomer en materia de sostenibilidad. A partir de este diagnóstico, estamos trabajando en una estrategia que nos permita dar a conocer los programas y resultados a clientes, empleados, proveedores, accionistas, reguladores y sociedad en general.

Índice

Informe Financiero

Glosario

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Sistema de gobierno corporativo

Los principios y elementos que conforman el sistema de gobierno corporativo de BBVA Bancomer se recogen en el *Reglamento del Consejo* del banco que regula el régimen interno y el funcionamiento del Consejo y de sus comisiones, así como los derechos y obligaciones de los consejeros que lo conforman.

El sistema se explica detalladamente en el *Informe Anual de Gobierno Corporativo BBVA 2011* y en la sección "Gobierno corporativo" de la página del Grupo BBVA.

Consejo de Administración
BBVA Bancomer cuenta con un Consejo de Administración plural, conformado por diez Consejeros propietarios, de los cuales cinco son independientes, y diez Consejeros suplentes, de los cuales cuatro son independientes.
Sus funciones van desde la administración y representación de la sociedad hasta hacer nombramientos de personal y asignar facultades.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales

Código de Conducta y compromiso en materia de derechos humanos

El *Código de Conducta* del Grupo Financiero BBVA Bancomer se basa en valores éticos universales y es un elemento más para preservar la integridad corporativa del Grupo y traducir en comportamientos los valores de nuestra cultura corporativa, en especial el quinto: "El comportamiento ético y la integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar la actividad". Los valores y principios éticos del Código están en concordancia con la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, del *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*, y de otros tratados de organismos internacionales tales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Nuestro código se basa en cuatro valores esenciales:

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

BBVA Bancomer promueve el respeto a la dignidad de la persona y a los derechos que le son inherentes en todas las relaciones que establece con sus clientes, accionistas, proveedores y empleados y también con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades. Este compromiso está plasmado en el documento *Compromiso de BBVA en Materia de Derechos Humanos*.

El *Código de Conducta* establece en su capítulo 7, “Integridad Organizativa”, la función de Cumplimiento como responsable de promover el desarrollo y, entre otras tareas, velar por la efectiva aplicación del Código y de las disposiciones legales aplicables a la operación del Grupo.

Se puso en marcha el proceso de *Actitud Responsable* para que los empleados contribuyan a preservar la integridad corporativa de la empresa al poner de manifiesto aquellas situaciones que consideren éticamente cuestionables o que pudieran derivar en algún

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

incumplimiento de la legislación vigente. Por medio de este proceso se mide y da seguimiento a aquellos casos que se presenten. Los canales para realizar una denuncia son:

Por correo electrónico:
actitud.responsable@bbva.bancomer.com
Por teléfono:
(55) 5621 4188 o al 01-800-001-0011

En el Grupo Financiero BBVA Bancomer hay tres comités disciplinarios diferentes: el Comité Operativo, que preside la Dirección de Auditoría; el Comité de Disciplina Regional, y el Comité de Disciplina Central, presidido por Recursos Humanos. Los comités están conformados por equipos interdisciplinarios que, tras analizar cada situación, identifican las causas originarias de los comportamientos inadecuados y dictaminan medidas preventivas, o, en su caso, correctivas, para que dichos comportamientos no vuelvan a presentarse.

En el marco de *Guardianes BBVA Bancomer,* llevamos a cabo actividades para prevenir la corrupción, los fraudes y los conflictos de interés, entre otros, además de fomentar la protección de datos personales.

Otras políticas y normas de áreas funcionales

- *Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores:* establece pautas de actuación sobre el tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de interés que pudieran surgir y la operativa por cuenta propia de los empleados en los mercados.
- Fortalecimiento de una cultura de control interno en el Grupo mediante el desarrollo de iniciativas que aseguren su cumplimiento.
- Consolidación de los Principios para la Prevención de Lavado de Dinero y del Financiamiento al Terrorismo en las actividades del Grupo.
- Norma de conflicto de interés.

Logros 2011

- A través de los canales institucionales de *Actitud Responsable* recibimos 1,177 reportes; el 13% de ellos se relacionaron con el respeto a los derechos humanos.
- Se resolvieron 1,840 casos, atendidos por las Direcciones de Auditoría, Gestión de Recursos Humanos, Relaciones Laborales y Cumplimiento.
- Se ejecutaron 1,642 acciones disciplinarias en concordancia con la campaña *No lo vamos a tolerar....*
- Continuamos con la campaña de difusión para reforzar los valores y principios del *Código de Conducta* entre nuestros colaboradores bajo el concepto de *Guardianes BBVA Bancomer.*

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

- Se llevaron a cabo actividades de formación tales como:
  - Curso y refrendo del *Código de Conducta:* 34,112 empleados
  - Campaña *¡Sí, Seguro!* sobre la protección de datos personales y la seguridad de la información: 35,806 empleados
  - Diseño de talleres de formación, entre los que destacan: campaña *Antivalores y valores* para 6,500 empleados y el *Taller de Integridad* para el equipo directivo

Gestión de riesgos
El riesgo forma parte del negocio bancario; es un elemento inherente a esta actividad y su gestión supone un reto diario para las compañías del sector.

En el Grupo BBVA, es el Consejo de Administración y la Unidad Central de Riesgos del Grupo quien coordina nuestro sistema de gestión de riesgos; a escala nacional, la Dirección General de Riesgos y Recuperación de Crédito es la encargada de esta tarea. Así se garantiza la gestión continua del riesgo en todos los aspectos del negocio y se posibilitan una respuesta y una detección ágiles y ponderadas frente a las posibles amenazas desde todos los ámbitos de la empresa.

Cumplimientos legales
Al 31 de diciembre de 2011, BBVA Bancomer no tenía registradas multas ni sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o con el suministro y el uso de productos y servicios que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados. Tampoco se habían detectado demandas relacionadas con actitudes de discriminación o violación de los derechos humanos, por lo cual se puede decir que se ha cumplido con lo establecido en la legislación vigente.

Compromisos y acuerdos internacionales
En BBVA Bancomer seguimos apoyando las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- Principios de Ecuador.
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas.

Socios estratégicos
En BBVA Bancomer trabajamos de la mano con asociaciones y organismos líderes de cada sector.

Asimismo, colaboramos con diversas organizaciones de la sociedad civil mediante la Fundación BBVA Bancomer.

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Participación de los grupos de interés

El compromiso con nuestros grupos de interés implica establecer canales de diálogo con ellos y comprender sus necesidades y preocupaciones, así como generar estrategias para responder a los asuntos de una manera responsable. Hemos encontrado en esta manera de actuar una gran fuente de innovación y colaboración.

Hay dos vías por medio de las cuales dialogamos e integramos las expectativas de nuestros grupos de interés. La primera consiste en la relación ordinaria de las áreas de negocio y de apoyo con cada uno de los grupos. La segunda está a cargo del área de Responsabilidad y Reputación Corporativas, la cual tiene como una de sus principales funciones servir de vínculo entre las expectativas de los grupos de interés y el desempeño de la organización.

Con el fin de lograr una mejor vinculación, el año pasado nos dimos a la tarea de hacer una desagregación de nuestros grupos de interés en subgrupos.

Este año profundizamos nuestro proceso de diálogo. Además de las herramientas con las que ya contamos para conocer la percepción de nuestros grupos de interés, decidimos complementarlo con un estudio cualitativo y otro cuantitativo que nos permitiera medir el efecto de nuestra estrategia de responsabilidad social entre clientes y no clientes, proveedores, beneficiarios y expertos.

Los resultados de este estudio, además de servir para diseñar la estrategia del área de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) de BBVA Bancomer para el siguiente periodo, se utilizaron como insumo principal para desarrollar nuestro *Análisis de Materialidad y Asuntos Relevantes 2011*.

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Identificación y diálogo con los grupos de interés

Principales grupos de interés de BBVA Bancomer y compromisos con cada uno de ellos

Accionistas

Crear más valor de forma sostenible en el tiempo.

Clientes

Buscar las mejores soluciones que hagan de BBVA Bancomer su primera opción.

Sociedad

Contribuir de forma activa al desarrollo sostenible de la sociedad en la que el Grupo está presente.

BBVA Bancomer

Empleados

Un estilo de gestión que genere entusiasmo y facilite la formación, la motivación y el desarrollo personal y profesional.

Reguladores

Encontrar en BBVA Bancomer un aliado para el beneficio mutuo

Proveedores

Actuar con integridad y cumplir rigurosamente la legalidad.

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Asuntos relevantes

La política de responsabilidad corporativa de BBVA Bancomer se desarrolla en torno a una serie de asuntos relevantes. Éstos surgen de los procesos de consulta y diálogo que la empresa desarrolló en años anteriores con sus grupos de interés, integrados a su visión, principios y estrategia de negocio.

Los asuntos relevantes se clasifican en cuatro ejes, los cuales se desglosan a lo largo de este informe:

Inclusión financiera ⟷ **Educación financiera**

- Plan de bancarización.
- Corresponsales no bancarios.
- *Adelante con tu futuro*.

Banca responsable

- Orientación al cliente.
- Productos y servicios responsables.
- Finanzas responsables.
- Gestión responsable de RR HH.
- Compras responsables.
- Gestión ambiental.

Compromiso con la sociedad

- Fundación BBVA Bancomer.
- Bancomer en la educación.
- Centros educativos y productivos.
- Fomento cultural.
- Programas de desarrollo social.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

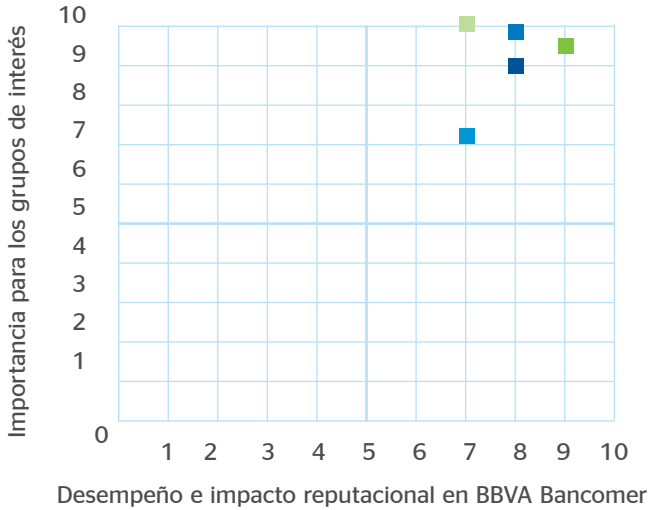
Glosario

De esta estructura, se desprenden cinco temas que, mediante el *Análisis de Materialidad y Asuntos Relevantes* que realizamos por tercer año consecutivo, nuestros grupos de interés identificaron como clave para la gestión responsable de la empresa:

Este año, y como consecuencia de la continuidad de la crisis mundial en la que estamos inmersos, destaca la importancia cada vez mayor que otorga la opinión pública a la situación económica y al desempleo, que son los dos problemas más significativos para los ciudadanos alrededor del mundo. El tercero en importancia analizado globalmente es el crimen/la seguridad que, sin embargo, ocupa el primer puesto en México.

Gráfica de materialidad y asuntos relevantes 2011

- Atención a clientes más personalizada
- Inclusión financiera focalizada
- Capacitación a empleados
- Mayor cobertura de la educación financiera
- Mejor comunicación de la RRC



Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Integración de las expectativas de los grupos de interés

El área de RRC es la encargada de coordinar a las demás áreas de negocio para que los asuntos relevantes se incorporen en su planeación anual.

Integración de expectativas en la gestión 2011

Asunto relevante	Acciones 2011
Atención al cliente más personalizada	Para canalizar de la mejor manera las necesidades de nuestros clientes contamos con diversos programas: • Programa de calidad en el servicio *Bancomer Q* implementado en nuestra sucursales. • Plan de calidad en cumplimiento a nuestras promesas de servicio *Aclaraciones Bancomer*. • Figura de defensor del cliente en la Unidad Especializada (UNE) • Proyecto *Audiencia de Conciliación Telefónica Condusef* para atender por este medio una reclamación. • Programa *La Segunda Respuesta* para dar atención inmediata a reclamaciones de poca complejidad. • Además, contamos con personal capacitado en las sucursales para brindar asesoría especializada a nuestros clientes: Ejecutivos comerciales; Ejecutivos personales; Ejecutivos PyME y Banqueros personales.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Inclusión focalizada del cliente	• Lanzamos la estrategia de bancarización *Yo sí tengo banco* para eliminar las barreras físicas, sociales y geográficas entre el banco y la persona. • Impulsamos productos y canales dirigidos a sectores específicos de la población, tales como: *Cuenta Express, Seguros Express, Creditón Express, Caja Express y Bancomer Móvil*.
Capacitación a empleados	• Nuestra plataforma *e-campus* nos ha permitido aumentar el número de horas de capacitación por empleado de 58.6 en 2010 a 63.1 en 2011. • Incrementamos la inversión en formación en un 16.5%. • El 96% de nuestros empleados (34,278 personas) recibieron formación en 2011.
Mayor cobertura de la educación financiera	• Superamos la meta de impartir talleres de finanzas personales a más de 400,000 personas. • Se crearon tres nuevos cursos: *Seguro de vida*, *Negocios PyMEs: el crédito* y *Negocios PyMEs: flujo de efectivo*. • Ampliamos nuestra cobertura en las universidades por medio de las cuales capacitamos a 18,587 participantes.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Mejor comunicación de la RRC	• El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa es nuestra principal herramienta de comunicación de la RRC de BBVA Bancomer y se encuentra disponible en la página web: www.bancomer.com • Contamos con otros medios de comunicación tales como prensa, *Para ti de RR HH* y la revista *Conécta-T.*

Comunicación con los grupos de interés

Tras cinco años de informar sobre nuestro desempeño económico, social y medioambiental, nuestro Informe Anual de Responsabilidad Corporativa se ha convertido en la mejor herramienta de comunicación. Por ello, buscamos cada año hacerlo mejor y bajo los estándares más prestigiosos en el tema.

Además del informe, seguimos utilizando herramientas de comunicación internas y externas para mantener actualizados a nuestros grupos de interés sobre los logros y novedades más importantes de BBVA Bancomer y de sus filiales.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Canales de comunicación externa:

- Sucursales
- Línea Bancomer
- Portal de internet
- Prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros)

Canales de comunicación interna:

- *Para ti de RR HH*
- Servicio de Atención a Empleados (SAE)
- Revista electrónica interna de BBVA Bancomer y de Seguros Bancomer
- Revista de comunicación interna *Conécta-T*

El Análisis de Materialidad y Asuntos Relevantes ganó el Premio a las Mejores Prácticas 2011

El Sistema de Gestión de Análisis de Materialidad y Asuntos Relevantes, diseñado por BBVA Bancomer con el objetivo de conocer las expectativas de sus grupos de interés de manera puntual, fue reconocido por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) con el Premio a las Mejores Prácticas 2011 en la categoría de "Modelo de gestión de la RSE".

Desde su creación en 2009, esta metodología nos ha permitido conocer los temas que más les interesan a nuestros grupos de interés para priorizarlos según su importancia, para después integrarlos en la gestión estratégica de la empresa.

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario



Temas relevantes

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Educación financiera

Adelante con tu futuro

Crear una cultura financiera en la sociedad mexicana para elevar su calidad de vida es una de las prioridades de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa.

Adelante con tu futuro es una iniciativa social que consiste en impartir talleres de manera gratuita para que tanto clientes como no clientes de BBVA Bancomer aprendan a manejar sus ingresos de manera responsable.

Los talleres pueden cursarse en las veintiún aulas fijas ubicadas en catorce de las principales ciudades del país o en las quince aulas móviles y quince equipos móviles que se utilizan para llevar los talleres a las instalaciones de las empresas, así como a través del sitio **www.adelantecontufuturo.com.mx.**

Los cinco talleres básicos de finanzas personales que se imparten son: *Ahorro, Ahorro para el retiro, Tarjeta de crédito, Salud crediticia y Crédito hipotecario*.

Logros 2011

- Se impartieron 413,214 talleres individuales, con lo cual logramos nuestra meta de dotar a más de 400,000 personas con competencias financieras básicas, que les permitirán adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades para que puedan hacer uso de los servicios financieros a su favor.
- Creamos tres nuevos cursos, dos de ellos dirigidos al sector de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs): *Seguro de vida, Negocios PyMEs: el crédito y Negocios PyMEs: flujo de efectivo*.
- Nos interesa seguir capacitando a los jóvenes, por lo que ampliamos nuestra cobertura en las universidades: ITESM (Campus Ciudad de México, Santa Fe y Puebla), EBC (Campus Toluca, Tlalnepantla y Reforma), ALIAT (Campus Chalco e Ixtapaluca), Universidad Autónoma de Chihuahua, IPN, Universidad Autónoma de Chapingo, Universidad Tecnológica (Campus Tecamac, Zumpango y Amecameca), Universidad Autónoma del Estado de México,

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

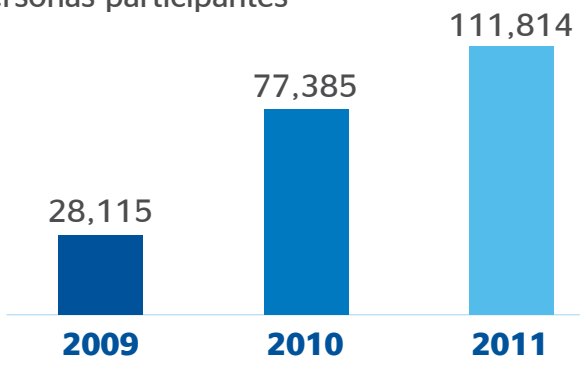
Glosario

Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro y la Universidad de Juárez (Campus Durango e Hidalgo). En estas universidades logramos capacitar a 18,587 participantes.

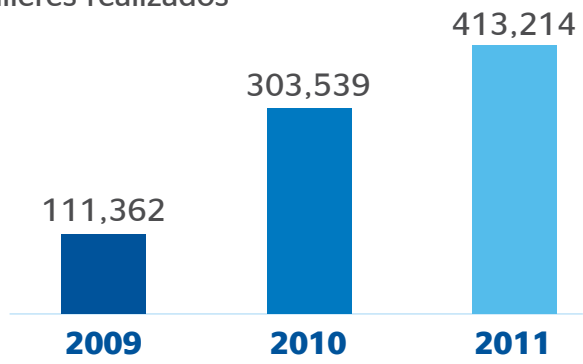
- Se impartieron 120,902 talleres de finanzas personales a los empleados del Grupo.
- Continuamos impulsando la educación financiera con la participación diaria en el programa de radio *No tires tu dinero* con temas como: medidas de protección en servicios financieros, uso de los productos, canales de atención y promociones especiales de BBVA Bancomer.
- En el marco de nuestra participación en la Semana Nacional de la Educación Financiera 2011, organizada por Condusef, tuvimos oportunidad de llevar a cabo la Cátedra Bancomer. En esta ocasión, el Director de Educación Financiera de BBVA Bancomer fue quien la impartió como parte de las conferencias de este evento.
- Con el título *Lo bueno se comparte*, lanzamos una campaña interna para promover la participación de los familiares y amigos de los empleados en los talleres de educación financiera. Como incentivo, regalamos boletos para el cine.

Datos de participación del programa *Adelante con tu futuro*

Personas participantes



Talleres realizados



Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Inclusión financiera

Plan de bancarización

Las personas con mayores necesidades están fuera del sistema financiero. Por eso, de la mano con la educación financiera, uno de los ejes estratégicos de nuestra responsabilidad corporativa es construir una banca más cercana a la gente que posibilite un crecimiento económico inclusivo en México.

Para poder integrar a los sectores de la población que aún no tienen acceso a los servicios financieros básicos hemos desarrollado una estrategia que, junto con la campaña *Yo sí tengo banco*, busca eliminar las barreras físicas, sociales y geográficas entre el banco y la persona. Este plan estratégico tiene tres pilares:

1. El cliente como el centro del negocio: ofrecer un servicio diferenciado a cada segmento de clientes.

2. Distribución multicanal: crear canales más amigables, basados en una mejor y mayor tecnología, para mejorar la red de distribución actual.

3. Sencillez y eficiencia: mejorar los procesos para hacerlos más simples, no sólo para facilitarle la vida a los clientes, sino también para operar en forma eficiente y transparente.

De esta manera, generamos una oferta basada en productos y canales transaccionales que responden a las necesidades de la población no bancarizada y con una visión de largo plazo de la relación con el cliente.

Uno de los principales productos que nos ha permitido este acercamiento es la *Cuenta Express*, la cual convierte al celular del cliente en una cuenta bancaria. Se vincula el número del celular con el número de la cuenta para que éste se reconozca en los diversos canales de servicio.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Logros 2011

Plan de bancarización

	2009	2010	2011
Número de clientes activos[1] (en millones)	15.3	16.3	18.1
Número de sucursales	1,779	1,985	1,791
Número de cajeros automáticos	6,237	6,760	7,608
Número de transacciones del servicio de transferencias electrónicas (BTS)	16'020,284	15'684,366	16'572,396

[1] Cliente activo es aquel con saldos superiores a 0 (cero).
Alcance: BBVA Bancomer

Es la primera en el mercado de tipo móvil, y, además, es de muy fácil contratación ya que sólo se requiere una identificación oficial para abrirla. Es un producto de bajo costo donde sólo se pagan comisiones por cada transacción que se realice y no requiere mantener un saldo mínimo.

Los Corresponsales no Bancarios (CNB) siguen siendo una alternativa eficaz para incrementar la bancarización en la región, al permitir un mayor acceso de la población a los servicios financieros, especialmente en zonas apartadas de las grandes ciudades. Al favorecer la incorporación de los segmentos más pobres de la población a la banca tradicional, los CNB constituyen una herramienta efectiva contra la exclusión financiera.

En el marco del compromiso de BBVA con la inclusión financiera, se creó en 2007 la Fundación Microfinanzas BBVA, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible de las personas más desfavorecidas de la sociedad, mediante las microfinanzas productivas. La Fundación, cuyo ámbito de actuación es América Latina, está comprometida con, y trabaja para, el éxito de sus clientes: los emprendedores en la base de la pirámide. En cuanto al perfil de los clientes, el 60% de los clientes a los que atiende son mujeres.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Logros 2011

- Impulsamos la generación de productos y canales de bajo costo que sean rápidos, seguros y accesibles tales como: *Cuenta Express, Seguros Express, Creditón Express, Caja Express y Bancomer Móvil*.

- Debido a las características de la *Cuenta Express*, en 2011 logramos abrir 942,000 cuentas. Esta vinculación con nuevos clientes nos permitirá, en un futuro, ofrecerles créditos que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

- La *Caja BBVA Bancomer Express* convierte a cada caja de supermercado, farmacia o tienda de conveniencia en una sucursal del banco. Ampliamos a 4,015 el número de *Cajas Express* donde se pueden realizar las operaciones bancarias más recurrentes, en línea y en horarios y ubicaciones similares a aquéllos en donde hacen sus operaciones de compra cotidiana como Walmart, Oxxo, Soriana y Farmacias Benavides, entre otros.

- La *Nómina BBVA Bancomer* tuvo un crecimiento del 10% con respecto a 2010, con 587 mil cuentas nuevas, lo que permitió que nos mantuviéramos como líderes en el mercado mexicano. Este producto, además, otorga facilidades de acceso a diferentes tipos de crédito tales como: créditos personales (*Creditón Nómina*), crédito de auto y crédito hipotecario, de manera que se puede materializar la posibilidad de adquirir bienes duraderos como una casa, tener acceso a una mejor educación u obtener liquidez para situaciones imprevistas.

- Con los Corresponsales no Bancarios se alcanzaron los 17,973 puntos de atención, lo que supone un incremento del 257% con respecto a 2010. Se realizaron un total de 20.1 millones de transacciones, casi un 38% más que en el año anterior.

"Principalmente la uso para mis gastos diarios, debido a que no trabajo; el único ingreso que percibo es por parte de mis papás. Para mí significa administrarme de una manera más fácil y más segura. La utilizo en centros comerciales, cuando salgo con mis amigos al cine. Recomiendo la *Cuenta Express* porque tiene muchos beneficios aparte de no cobrar interés alguno".

Usuario de *Cuenta Express*

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Banca responsable

Orientación al cliente

Nuestros clientes son el centro de nuestro negocio. Trabajamos día con día para proporcionarles un servicio más eficiente, con distintos canales a su disposición, en un ambiente seguro y con una comunicación transparente.

A través del programa *Bancomer Q* garantizamos que nuestra red de sucursales trabaje continuamente para elevar la calidad del servicio al cliente por medio de incentivos basados en resultados.

Aclaraciones Bancomer

Contamos con un plan de calidad por medio del cual nos comprometemos públicamente a dar cumplimiento a nuestras promesas de servicio: el programa *Aclaraciones Bancomer*[1].

Logros 2011

- Se recibieron 1'609,000 solicitudes de aclaración, las cuales, de acuerdo con el compromiso del programa, se atendieron en tiempo y forma.

1 Antes denominado "Garantías Bancomer".

Aclaraciones Bancomer	
Fraudes en tarjeta de crédito (TDC), tarjeta de débito (TDD) y cajero automático (ATM)	669,000
Tarjeta de crédito	788,000
Tarjeta de débito	66,000
Fallas en cajero automático	86,000
Porcentaje de cumplimiento	99%
Total	1'609,000

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

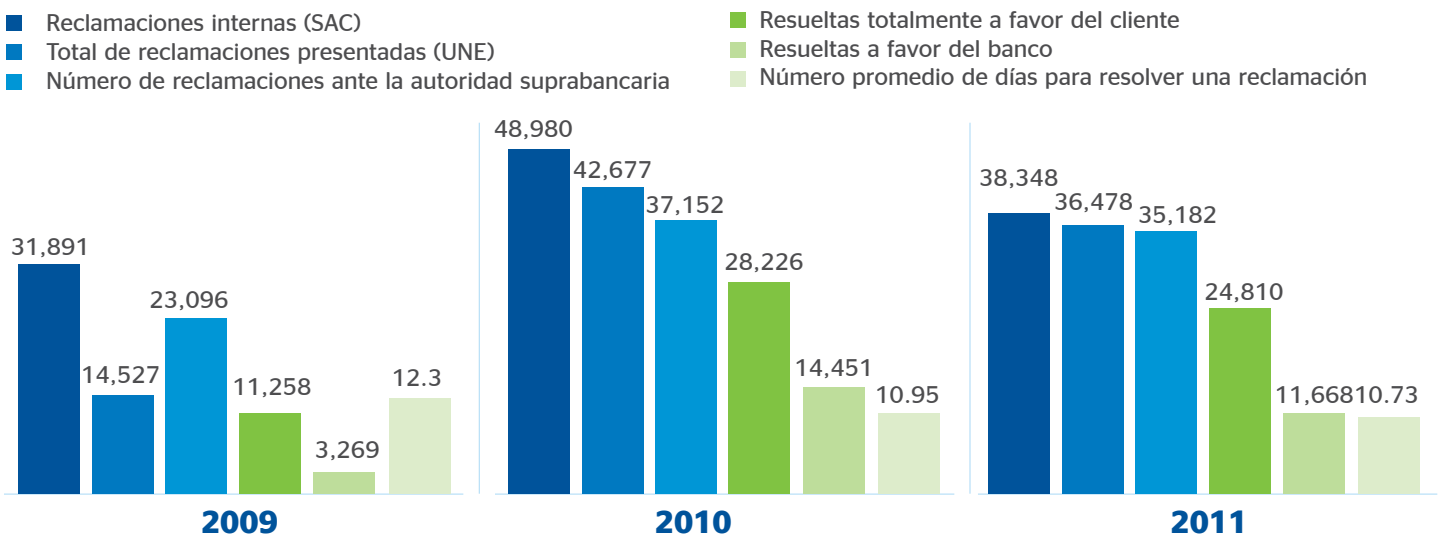
Glosario

Unidad Especializada (UNE)

La Unidad Especializada (*UNE Bancomer*) es una figura que creó BBVA Bancomer para que funja como defensor del cliente y nos ayude a mantener un enfoque estratégico en la mejora continua y en el fortalecimiento de la relación con clientes y autoridades.

Logros 2011

- Ha mantenido relación estrecha con las autoridades a partir de reuniones y presencia en los 32 Consejos Consultivos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), lo cual contribuyó de manera preponderante en la adaptación, mejoras y establecimiento de nuevos modelos de atención.
- Participamos activamente en la instalación del proyecto *Audiencia de Conciliación Telefónica Condusef*, cuyo principal objetivo es evitar el traslado de los clientes hasta una delegación para recibir la atención y resolución de una reclamación.
- Condusef implantó recientemente y de manera formal el programa *La Segunda Respuesta*, que busca minimizar las audiencias jurídicas. Este nuevo procedimiento deriva del piloto que BBVA Bancomer estableció con las Delegaciones de Hidalgo, Jalisco y Morelos, el cual permitió obtener buenos resultados, lo que motivó a que la Comisión formalizara el canal en todo el sector.



Alcance: BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Seguridad, protección al cliente y continuidad del negocio

Actualmente enfrentamos un periodo de inseguridad en México. Para proteger a nuestros clientes, en BBVA Bancomer desarrollamos herramientas *ad hoc* para prevenir los riesgos más comunes a los que se exponen los usuarios de nuestros servicios.

En los últimos dos años se han incrementado los casos de fraude en tarjetas bancarias y BBVA Bancomer no escapó a esta situación. Es por eso que trabajamos en fortalecer las medidas que prevengan este tipo de delito, con un enfoque particular en la mejora de procesos, de sistemas y de estrategias de monitoreo y detección para prevenir, detectar y mitigar el fraude.

En casos de emergencia como catástrofes naturales, pandemias o conflictos sociales, hemos implementado un *Plan de Continuidad de Negocio* que nos permite tomar las medidas necesarias para que nuestra actividad no se vea afectada.

Logros 2011

- La Dirección de Seguridad Institucional se certificó bajo la norma ISO 9001:2008. Durante la certificación, se auditaron los procesos de Protección al Personal, Protección Civil e Investigación de Asuntos para el Control y Protección de Fraudes, entre otros.
- Se sigue avanzando en la migración de las tarjetas de débito a tecnología EMV (tarjetas que cuentan con chip). Para el mes de diciembre de 2011, el 67% de las transacciones en comercios era ya bajo este esquema, que previene el uso de las tarjetas clonadas.
- Esta medida se complementa con la instalación de las lectoras con la tecnología EMV antes mencionada en los cajeros del banco; al cierre del año se logró un avance del 78%.
- Para compras en comercio electrónico, este año comenzó a utilizarse la autenticación dinámica a través de SMS, en el que el cliente recibe un aviso de que se está dando de alta su tarjeta para usarse en compras por internet y él deberá autorizar que la operación se procese.
- Para garantizar la privacidad de nuestros clientes, lanzamos la campaña de comunicación interna *¡Sí, seguro!* para dar a conocer a nuestros colaboradores la Ley Federal de Protección de Datos Personales (LFPDP) para su correcta aplicación.
- A través de nuestra plataforma de formación en línea, *e-campus,* desarrollamos un curso sobre seguridad de la información y protección de datos personales para todos los empleados.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Acceso al crédito

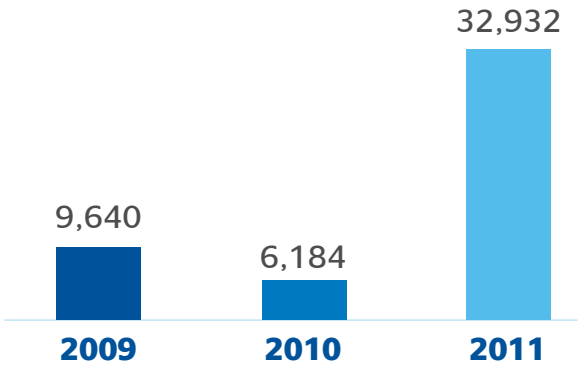
El crédito es una herramienta esencial para el desarrollo económico de una sociedad. Sabemos que, en México, los emprendedores junto con las micro, pequeñas y medianas empresas son parte fundamental del motor del progreso. Por eso, impulsamos su crecimiento al otorgarles créditos adaptados a las necesidades de su negocio.

Logros 2011

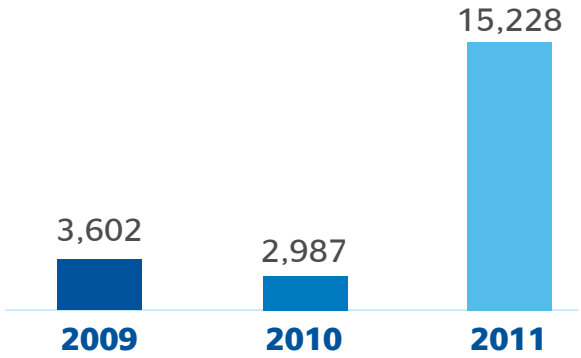
- En el marco de la Semana PyME 2011, BBVA Bancomer fue reconocido por ser "el intermediario financiero que apoyó a un mayor número de micro, pequeñas y medianas empresas".
- Lanzamos al mercado la tarjeta *MicroNegocios* para los empresarios que operan en el régimen de pequeños contribuyentes y para aquellos que no tienen cédula fiscal.
- Acercamos a la comunidad PyME a través del blog http://www.yosoypyme.net/, una plataforma donde brindamos asesoría empresarial.

Créditos otorgados a PyMEs

Número de créditos otorgados



Monto en millones de pesos



1. Créditos otorgados mayores a 2 millones de pesos.
Alcance: BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Publicidad responsable y comunicación transparente

La transparencia y el uso de un lenguaje claro ha cobrado una importancia cada vez mayor en el entorno financiero actual y resulta imprescindible para recuperar, mantener y fortalecer la confianza de nuestros clientes.

La información que proporcionamos a nuestros clientes es clara y transparente, tal y como lo exige la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Por esa razón, toda nuestra publicidad, así como los contratos y estados de cuenta, incluye los datos más importantes de forma tal que son de fácil lectura y comprensión. Así, los usuarios están en condiciones de tomar decisiones con el debido conocimiento.

Para ese fin, continuamos trabajando por una comunicación comercial y publicidad responsables en colaboración con distintos organismos tales como la Asociación de Bancos de México (ABM) y la Condusef.

Logros 2011

Transformamos la manera de darle uso al estado de cuenta al hacer más fácil y ágil su lectura e incluir ofertas segmentadas y pertinentes para cada cliente. De esta manera logramos una mayor efectividad en la comunicación con nuestros clientes y reducimos el uso de papel en favor del cuidado del medio ambiente.

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Finanzas responsables

Integración de variables ESG en la gestión de riesgos

BBVA Bancomer aplica el principio de precaución[1] en todas sus operaciones. Este principio se convierte así en un criterio general que implica la admisión sólo de riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia.

Como parte de la inversión responsable, hemos incorporado las variables ESG (acrónimo en inglés de ambiental, social y de buen gobierno) con el fin de minimizar los riesgos extrafinancieros que pudieran poner en peligro tanto el repago de la deuda como contravenir los principios corporativos de integridad, prudencia y transparencia. Por tanto, se trata de considerar las consecuencias de los financiamientos de BBVA Bancomer en la sociedad.

Hemos trabajado principalmente en dos líneas estratégicas:

1. El financiamiento de grandes proyectos de inversión bajo los Principios de Ecuador.
2. La calificación de riesgo ambiental con la herramienta *Ecorating*.

Logros 2011

- Financiamos dos proyectos bajo los Principios de Ecuador por un total de 2,779 mdp: un parque eólico de 1,764 mdp y una terminal gasera de 1,015 mdp.

1 El principio de precaución hace referencia al enfoque adoptado para lidiar con posibles impactos medioambientales. Consulte la *Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo* (1992) de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Principio 15: "Con el fin de proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades. Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente". Fuente: Protocolo Técnico del Global Reporting Initiative.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Operaciones financiadas bajo los Principios de Ecuador en México 2011

Categoría*	Número de operaciones	Importe financiero por BBVA (MDP)
A	0	0
B	2	2,779
C	0	0
Total	2	2,779

* -Categoría A: Proyectos con un impacto negativo significativo que puede afectar un área mayor que la que ocupa el proyecto.
-Categoría B: Proyectos con un impacto negativo menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental.
-Categoría C: Proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

- El modelo de calificación de *Ecorating* ya se encuentra desarrollado y concluido en la plataforma unificada, dentro de la plataforma de *Rating*. La categorización del cliente y del riesgo mismo se divide en tres niveles: riesgo alto, medio y bajo, de acuerdo con el giro de actividad de cada cliente.

- Se elaboró un manual de usuario del *Ecorating*, el cual se dará a conocer en la red de sucursales.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Prevención del lavado de dinero y del financiamiento de actividades terroristas

Para BBVA Bancomer, evitar que sus productos y servicios se utilicen con finalidades delictivas es un requisito indispensable para preservar su integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona.

Para lograr este objetivo, hemos adoptado el Modelo Corporativo de Gestión del Riesgo de Prevención del Blanqueo de Capitales, el cual no sólo toma en consideración las regulaciones nacionales en materia de prevención del lavado de dinero, sino que también incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia, así como las recomendaciones emitidas por organismos internacionales como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

Logros 2011

Prevención del lavado de dinero y del financiamiento de actividades terroristas			
Año	2009	2010	2011
Participantes en actividades formativas en materia de prevención de lavado de dinero	23,458	23,095	26,522
Personas especialistas en actividades de prevención de lavado de dinero y de financiamiento de actividades terroristas	76	48	48

Alcance: BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Productos y servicios responsables

Paga bien, paga menos

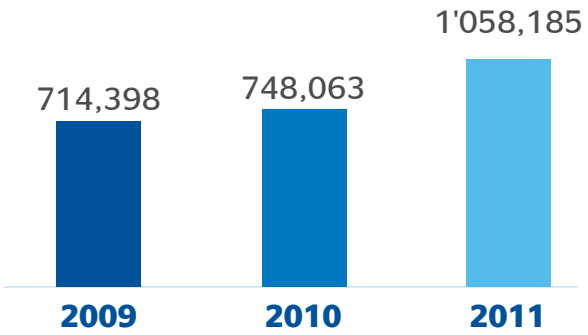
Paga bien, paga menos es un programa permanente que BBVA Bancomer diseñó para premiar a aquellos clientes que son puntuales en sus pagos de tarjeta de crédito mediante la disminución de su tasa de interés. Además del beneficio directo en la economía personal, este programa fomenta la educación financiera y la salud crediticia de sus clientes.



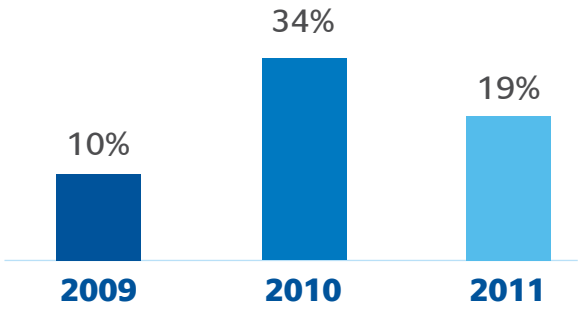
Logros 2011

Paga bien, paga menos

Número de clientes adheridos a la iniciativa



Porcentaje de cuentas que disfrutaron de un decremento en el tipo de interés



Alcance: BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

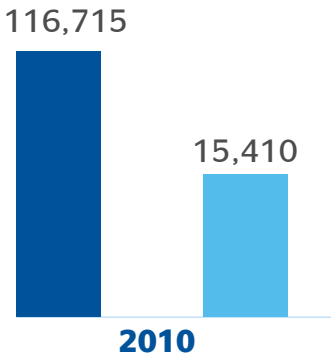
Fondo B+EDUCA

El Fondo *B+EDUCA*, el primer fondo con causa en México, es una excelente oportunidad para que los inversionistas contribuyan al desarrollo de la educación de jóvenes con un alto nivel académico en México, a la vez que obtienen atractivos rendimientos. Con este fondo, los inversionistas donan el 25% del interés neto mensual al programa de *Becas de Integración "Por los que se quedan"* de la Fundación BBVA Bancomer.

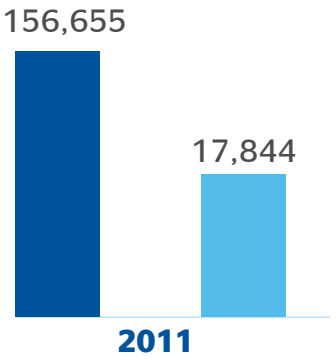
Logros 2011

Fondo B+Educa ■ Operaciones ■ Inversionistas

$24'808,683 Importe de los donativos (mdp)



$38'465,262.12 Importe de los donativos (mdp)



Alcance: BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Otros productos y servicios

Contamos con una extensa gama de productos y servicios para satisfacer las necesidades de sectores específicos, tales como:

- *Tarjeta IPN-Bancomer*:* En alianza con la Fundación Politécnico, A. C., y el Instituto Politécnico Nacional, desarrollamos la nueva tarjeta de crédito IPN-Bancomer, la cual aportará el 1% de la facturación para otorgar becas con el fin de que muchos estudiantes politécnicos que provienen de familias con carencias económicas puedan concluir sus estudios con estos apoyos.
- *Hipoteca Selecta*:* Lanzamos este producto junto con el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), el cual está dirigido a empleados del sector privado a los que se les ofrecen condiciones de financiación preferenciales.
- Tarjeta bancaria para vales de despensa
- *Ahorro voluntario*
- Tarjeta de crédito *Micronegocios*
- Tarjeta *Envíos de dinero*
- Tarjetas prepagadas
- Tarjeta de ahorro *Winner Card*

*Producto nuevo

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

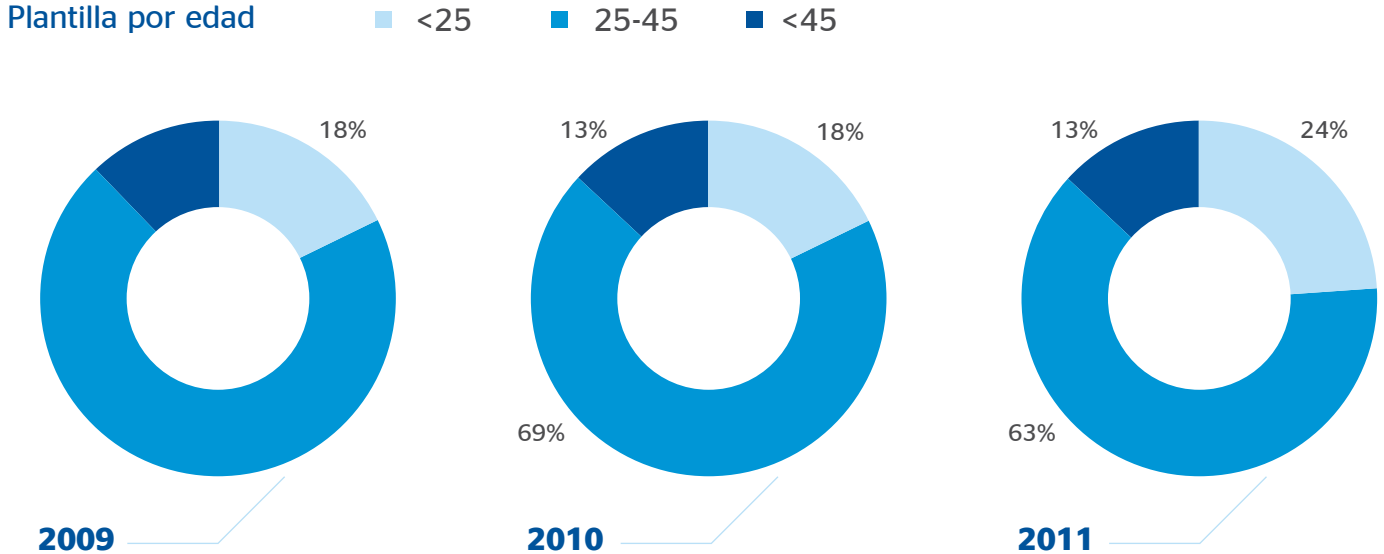
Gestión responsable de recursos humanos

Diversidad

Nuestra estrategia corporativa está orientada hacia el respeto y la inclusión de la diferencia, tanto la referida a los aspectos personales como a los profesionales, con el fin último de atraer, retener y garantizar el fortalecimiento del talento que tienen todos nuestros profesionales.

De los 35,337 colaboradores de BBVA Bancomer, el 53.5% son mujeres y el 63% tiene entre 25 y 45 años; el 95% proviene de los 31 estados de la República y del Distrito Federal.

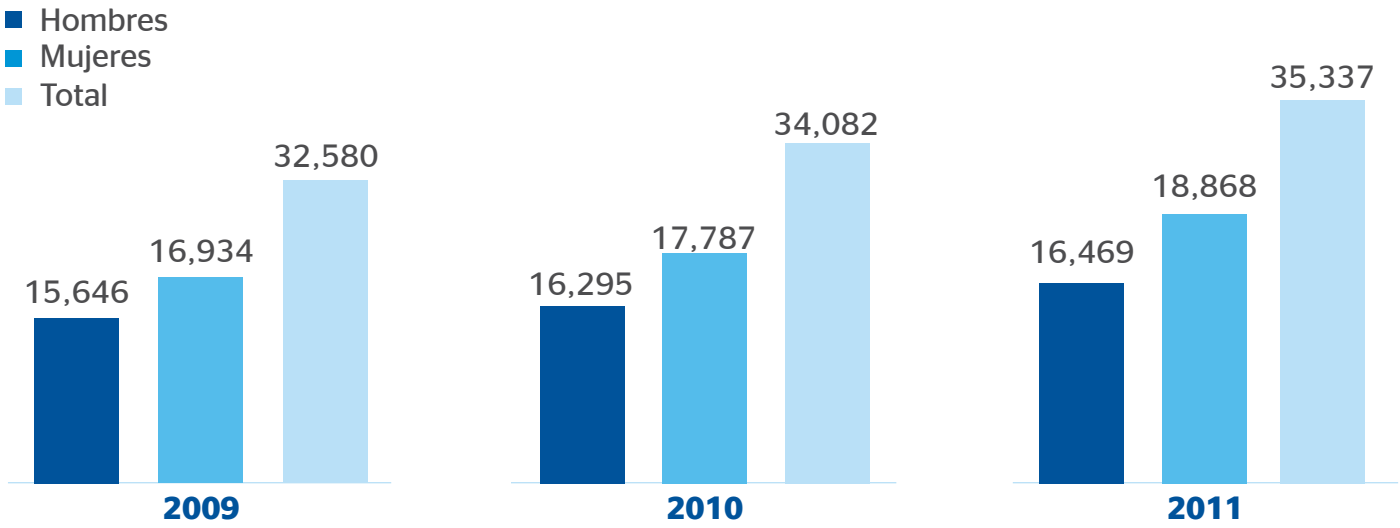
Plantilla por edad



Alcance: BBVA Bancomer

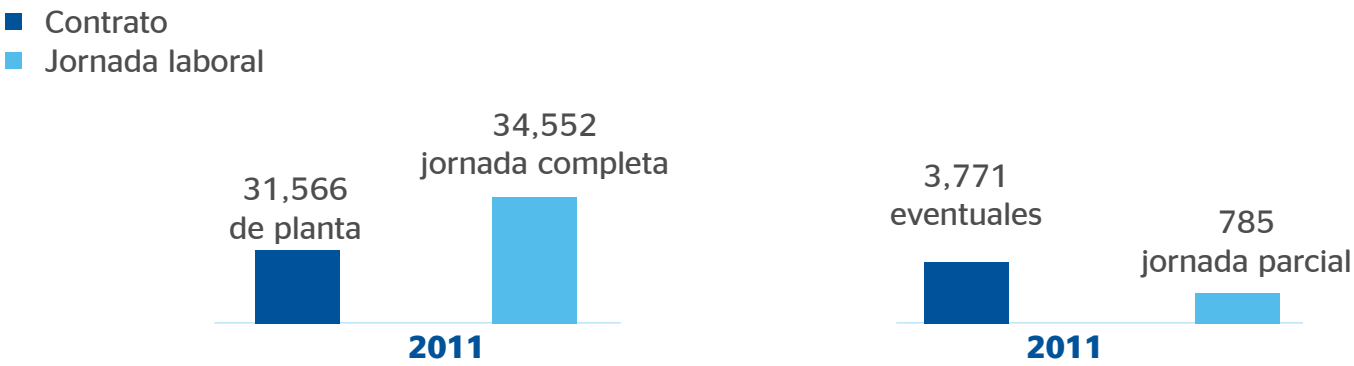
Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Plantilla por género



Alcance: BBVA Bancomer

Plantilla por contrato y jornada laboral



Alcance: BBVA Bancomer

Índice
Informe Financiero
Glosario

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

No discriminación e igualdad de oportunidades

En BBVA Bancomer favorecemos la aplicación efectiva del principio de igualdad de oportunidades y de no discriminación para fomentar la diversidad y gestionarla como ventaja competitiva.

Como producto del esfuerzo en esta materia, este año el área de Banca de Empresas y Gobierno (BEyG) obtuvo el certificado del Modelo de Equidad de Género MEG:2003, otorgado por el Instituto Nacional de las Mujeres. Nuestro objetivo es sumar a más áreas de la empresa para que adopten este compromiso.

Categoría de empleados por género

	2009		2010		2011	
Cargo	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección y Directores Corporativos	59	1	63	1	62	5
Directivos	257	36	254	35	252	32
Mandos medios	1982	858	2,101	945	2,085	1,013
Especialistas	2,860	2,471	2,101	945	2,841	2,630
Fuerza de ventas	5,710	5.730	2,999	2,594	6,695	7,122
Puestos base	4,790	7,850	6,118	6,282	4,538	8,062

Alcance: BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Selección, desarrollo y compensaciones

Durante el año, incorporamos a más de 9,000 personas a las diferentes unidades del Grupo. Para reforzar el compromiso de nuestra institución con la gestión del talento interno, cubrimos 1,908 posiciones mediante nuestra bolsa de trabajo interna, *Apúntate*, y cuarenta posiciones a nivel mundial se asignaron a colaboradores de México por medio del *Apúntate Global*.

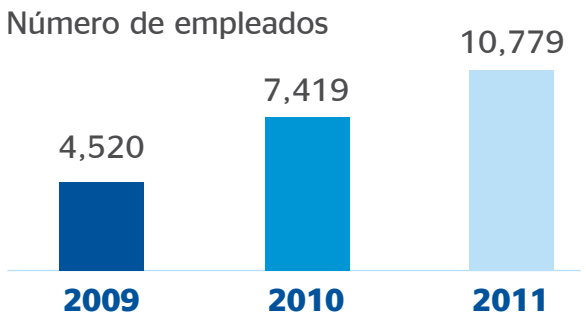
Se concluyó la instalación del Nuevo Modelo de Gestión, el cual permite a Recursos Humanos ofrecer una gestión personalizada, diferenciada y proactiva para todos los colaboradores del Grupo. También incrementamos nuestro conocimiento del personal del Grupo con proyectos como las cédulas individuales y comparativas, que nos permiten contar con información para la gestión transparente y proactiva de nuestro capital humano.

Al ser una importante fuente de empleos, en BBVA Bancomer contamos con herramientas de desarrollo que nos ayudan a garantizar:

- la transparencia y objetividad en el **proceso de selección de candidatos;**
- la **detección de necesidades** para el crecimiento profesional, y
- la **valoración del desempeño** para una compensación justa del 100% de nuestros colaboradores.

En 2011 lanzamos la Política de Movilidad con el fin de que las oportunidades profesionales en BBVA Bancomer sean transparentes, públicas, transversales y globales.

Altas empleados



Se reportan las altas reales.
Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

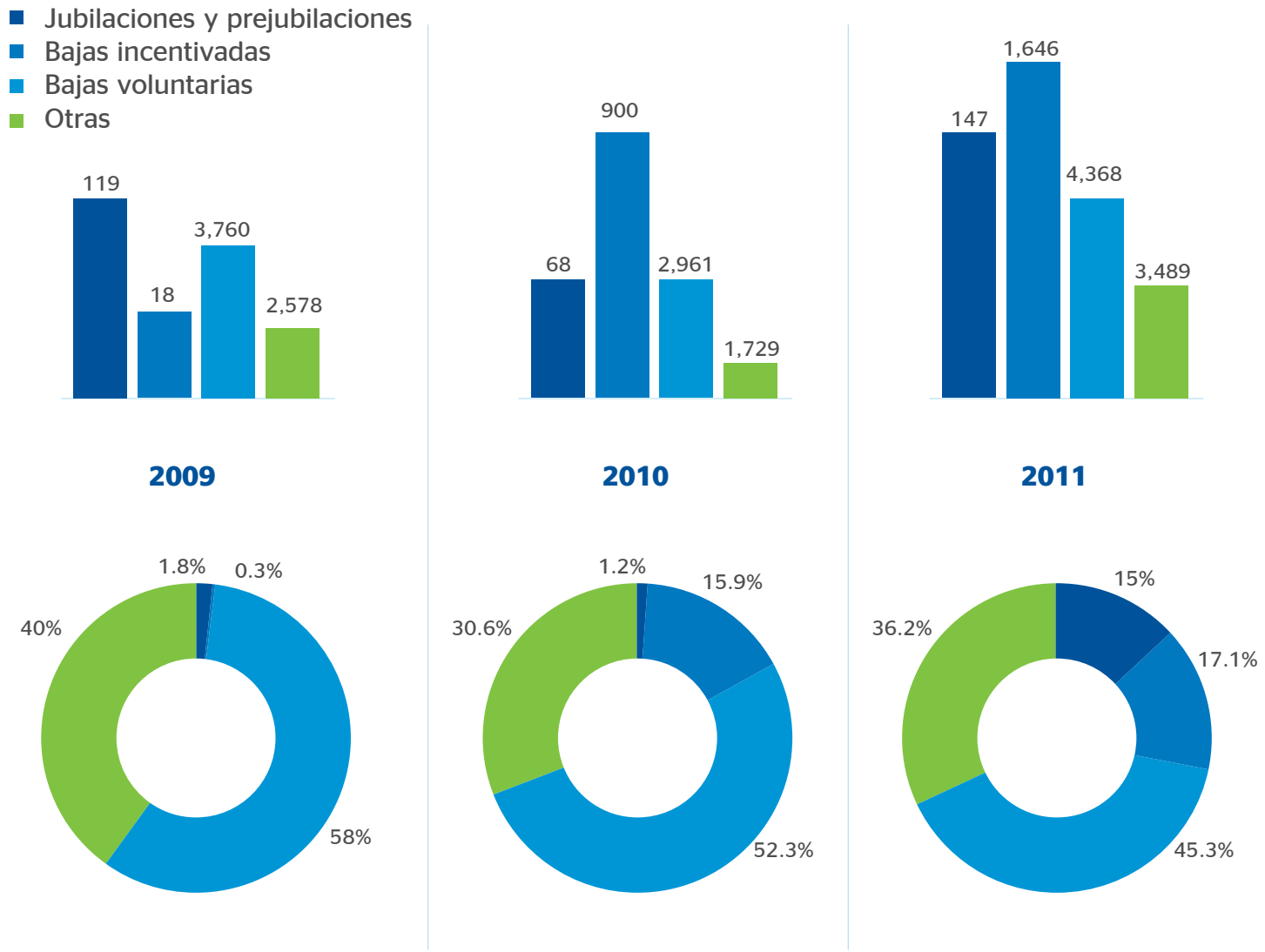
Índice

Informe Financiero

Glosario

Bajas empleados

Núm. de empleados y % del total



Se reportan las altas reales.
Alcance: Grupo BBVA Bancomer

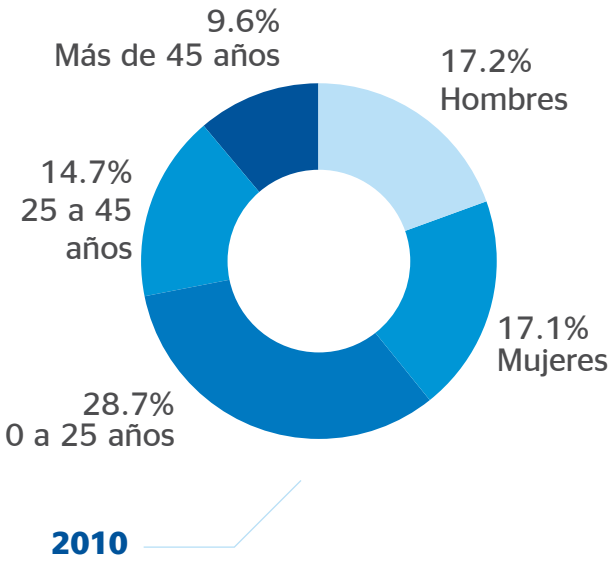
Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

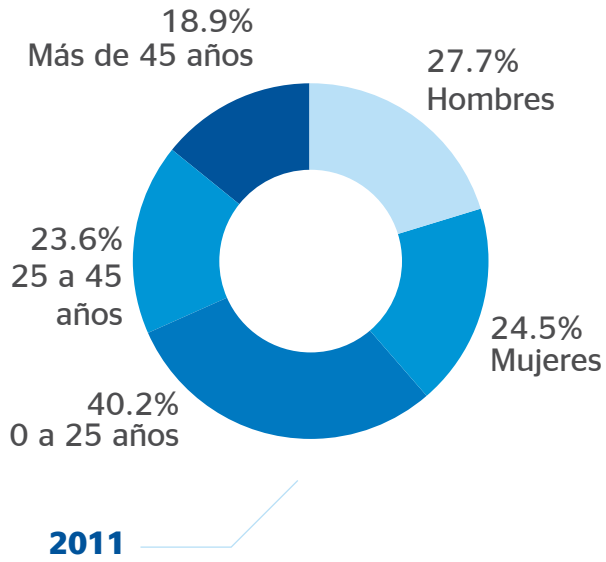
Índice

Informe Financiero

Glosario

Rotación por edad y género





Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Formación y gestión del conocimiento

Reforzamos nuestra estrategia de capacitación a través de nuestra nueva plataforma *e-campus*, lo que nos ha permitido ser más eficientes al aumentar en más del 60% las horas de formación por este canal y reducir el número de cursos presenciales.

Nuestra inversión en formación se incrementó en un 16.5%, lo cual nos permitió aumentar las horas de formación por empleado de 58.6 a 63.1. Conviene señalar que continuamos apoyando a aquellos empleados interesados en concluir su carrera o realizar un posgrado.

Formación y gestión del conocimiento

	Horas de formación por canales		
	2009	2010	2011
Formación presencial	844,351	843,422	590,736
Formación a través de *e-campus*	763,146	1'090,269	1'725,896
Total	1'607,497	1'933,691	2'316,632
Porcentaje de empleados formados	99%	100%	96%

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Formación y gestión del conocimiento

	Formación		
	2009	2010	2011
Inversión total en formación (miles de pesos)	100,000	113,000	135,485
Inversión en formación por empleado (pesos)	3,108	3,426	4,064
Horas de formación por empleado	50	58.6	63.1
Evaluación de la satisfacción de la formación	8.6	8.6	9.2
Empleados que han recibido formación	32,177	32,987	34,278

En 2009 y 2010 la encuesta de evaluación fue sobre 5 y en 2011 sobre 10

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Horas de formación por categoría de empleado 2011

Puesto	Núm. de empleados	Núm. de horas
Cajero	55,835	443,334
Consultor	7,335	74,471
Director	24,350	266,890
Ejecutivos	65,401	708,490
Especialista	9,990	89,425
Gerente	6,327	67,754
Jefe de Atención a Clientes (JAC)	10,454	78,903
Subdirector	4,716	49,902
Otros	55,287	565,905
Total general	239,695	2'345,073

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Beneficios sociales

Pasión por la personas es el programa mediante el cual BBVA Bancomer lleva a cabo iniciativas para el desarrollo personal de sus colaboradores y de sus familias, con el fin de convertirse en el mejor lugar para trabajar.

Los principales beneficios son:

- Préstamos personales: para vestido y calzado, consumo, automóvil, hipotecario, personal y casas comerciales. Contamos con la herramienta *Prestanet* que le permite al empleado simular diferentes escenarios en el manejo de sus préstamos.
- *Beneficios personales Bancomer*: membresías a programas de descuento, hoteles, impulso a vacaciones y reconocimientos por antigüedad.
- *Familia Bancomer:* Actividades deportivas, sociales y culturales para fomentar la integración y el bienestar familiares.

Logros 2011

- Empleados usuarios del programa *Membresía BBVA Bancomer:* 88.7% de la plantilla total.
- Número total de empleados favorecidos por el programa *Beneficios personales:* 76,727.
- Actividades más destacadas emprendidas por *Familia Bancomer:*



- *6ª Carrera Gente BBVA Bancomer:* 20,000 participantes de diez estados de la República, 30% más corredores que el año anterior, que recaudaron 660,000 pesos por una buena causa: apoyar a los hijos y familiares de migrantes del programa *Becas de Integración "por los que se quedan".*
- Actividades deportivas: 655 deportistas, de los cuales 211 obtuvieron medallas de oro.
- Liga de fútbol profesional: en el verano, once niños participaron en una clínica de fútbol en Barcelona, España.
- Talleres culturales: dieciséis talleres de danza, fotografía y poesía, entre otros, con 1,275 participantes entre empleados y familiares.
- Reconocimiento por antigüedad a 4,446 empleados.
- Junto con el Consejo de la Comunicación, emprendimos la campaña *Diviértete leyendo* con actividades de fomento a la lectura.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Clima laboral

Cada año emprendemos proyectos que contribuyen a mantener un clima laboral sano; una de las principales herramientas que nos ayuda a monitorear la eficacia de dichos proyectos y a detectar nuevas áreas de oportunidad es la encuesta de clima laboral, además del diagnóstico del *Great Place to Work* (GPTW), del Modelo de Equidad de Género (MEG:2003) y del *RepTrack* interno.

Las líneas estratégicas para mejorar el clima laboral son el incremento de la satisfacción, la motivación y el compromiso de los empleados, y con ello logramos:

- Cercanía: estar cerca de cada empleado.
- Comunicación: llegar a todos los empleados y estar abiertos a escucharlos.
- Transparencia: hacer públicas la información y las prácticas del área de Recursos Humanos.
- Eficiencia: maximizar la capacidad del equipo de Recursos Humanos.
- Servicio: establecer una cultura de servicio que genere valor al negocio.
- Compromiso: convertirnos en el mejor lugar para trabajar.

Logros 2011

- BBVA Bancomer se colocó en el 5° lugar de la lista del Instituto GPTW *(Great Place to Work)* de las Mejores Empresas Para Trabajar en México con más de 5,000 empleados.
- En 2011 el índice de participación en la encuesta de clima organizacional fue de 100% del personal.
- Continuamos explorando la implementación del proyecto *Nuevas Formas de Trabajo* (NFT) que promueve el trabajo remoto apoyado en las nuevas tecnologías, el cual nos permitirá: flexibilidad de horarios, gestión por objetivos, realizar funciones con movilidad y trabajar en equipo.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Libertad de asociación, representación sindical y resolución de conflictos

BBVA Bancomer cuenta con el **contrato colectivo de trabajo** más completo del sistema financiero, el cual define la relación laboral con el 41.6% de los empleados. Las instituciones bancarias en general se han caracterizado por ofrecer compensaciones y prestaciones muy por encima de las que la ley requiere. BBVA Bancomer no solamente no es la excepción, sino que también otorga condiciones más ventajosas que otras instituciones en el sector en algunos rubros.

BBVA Bancomer valora el diálogo social como instrumento de las relaciones laborales y busca los consensos más amplios posibles en los ámbitos que le son propios. Como cada dos años, en 2011 se revisó con el Sindicato Nacional BBVA Bancomer de Empleados de los Servicios de la Banca y Crédito y Actividades Financieras relacionadas (Snaebb) el Contrato Colectivo de Trabajo integralmente, y se reformularon las cláusulas administrativas. Los acuerdos fueron mantener las prestaciones que se otorgan a los empleados, así como otorgar un incremento salarial del 4.1%.

Salud y seguridad laborales

En BBVA Bancomer consideramos la promoción de la seguridad y de la salud como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo.

Logros 2011

- Lanzamos el programa *Reto Vitalidad* que consiste en una evaluación de riesgos y fortalezas relacionados con el estilo de vida del empleado para trabajar en ellos con ayuda de un entrenador, que estimula y da consejos útiles para mantener una buena salud.
- BBVA Bancomer, Afore Bancomer, Seguros Bancomer y Multiasistencia se mantuvieron entre las mejores empresas para trabajar en México de acuerdo con *Great Place to Work*.
- Por sexto año consecutivo, la Dirección de Comedores de BBVA Bancomer obtuvo el Distintivo H, símbolo de higiene, confianza y seguridad en el manejo de los alimentos.
- Llevamos a cabo la Primera Semana de Protección Civil con la colaboración de la Coordinadora General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación, durante la cual se proporcionaron consejos útiles para saber qué hacer en caso de una emergencia.
- Como cada año, los brigadistas de Protección Civil y el personal de Seguridad organizaron

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

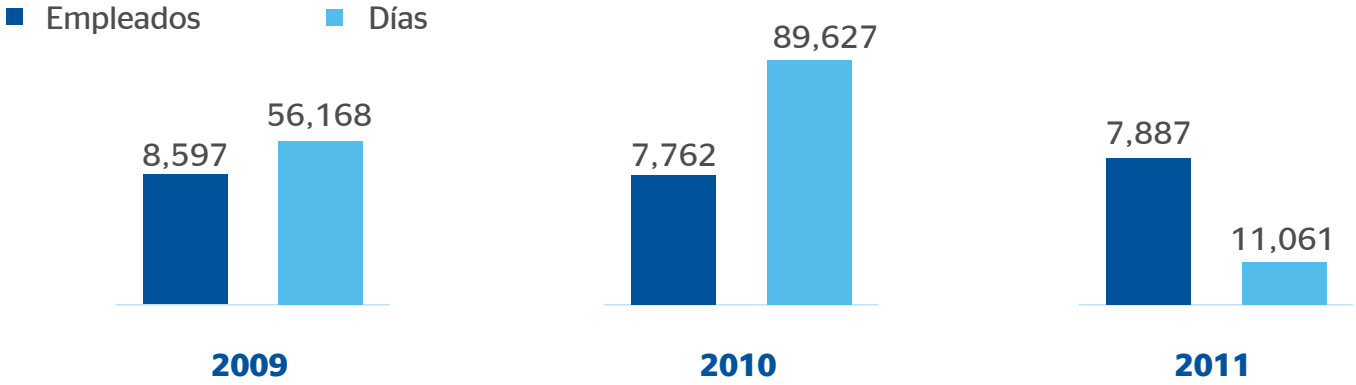
Informe Financiero

Glosario

un simulacro de evacuación en el Centro Bancomer con el propósito de fomentar en el personal una cultura de autoprotección.

También se dieron a conocer las acciones a realizar antes, durante y después de un sismo.

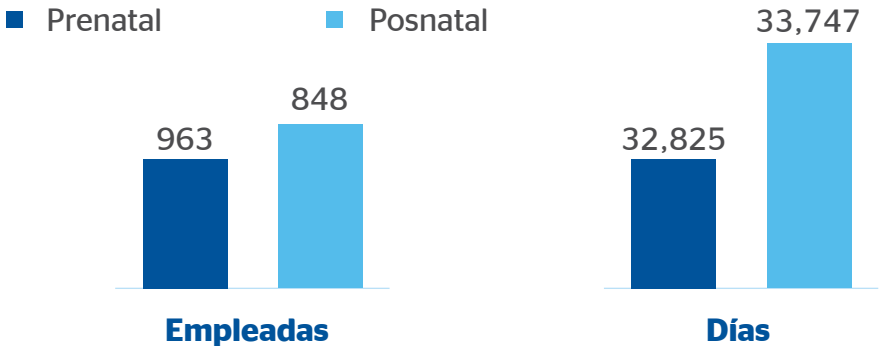
Tasa de ausentismo



A partir de 2011, la tasa de ausentismo se calcula con faltas injustificadas

Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad



Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Compras responsables

Los principios de la relación de BBVA Bancomer con sus proveedores están determinados en el *Código de Conducta* y se basan en el respeto a la legalidad, el compromiso con la integridad, la concurrencia, la objetividad, la transparencia, la creación de valor y la confidencialidad.

Sistema de homologación de proveedores

El proceso de homologación consiste en validar las capacidades productivas, técnicas, financieras, jurídicas y comerciales de nuestros proveedores, así como verificar que compartan los mismos valores de BBVA Bancomer en términos de responsabilidad corporativa, incluidos los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Algunos aspectos de los criterios éticos, sociales y ambientales que se han incluido son las prácticas laborales, la transparencia en el mercado, el cuidado del medio ambiente y la relación con la comunidad donde operan.

En caso de que los proveedores no superen el proceso de homologación, trabajamos con ellos en un plan de acción que solvente cada uno de los hallazgos detectados en dicho proceso y se les da un plazo de tres meses para que hagan las modificaciones pertinentes para presentar nuevamente su solicitud al Comité de Homologación. Si, una vez más, no consiguen cumplir con los requisitos establecidos, se les restringen las compras hasta que queden homologados o se les da de baja en la base de proveedores.

Contamos con un organismo certificador, el cual se encarga de realizar auditorías anuales a los proveedores para verificar que cumplan con los criterios de la homologación.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

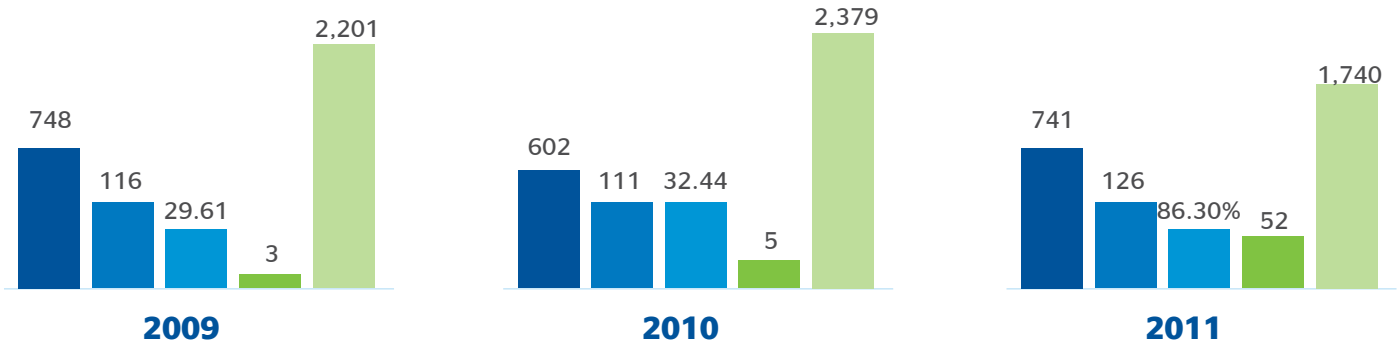
Índice

Informe Financiero

Glosario

Homologación de proveedores

- Número de provedores
- Número de proveedores homologados
- Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación
- Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación
- Número de negociaciones electrónicas



Alcance: Grupo BBVA Bancomer

Proveedores responsables

Estamos convencidos de que con nuestra preferencia de compra a empresas que cumplen con criterios de sustentabilidad incentivamos a otras empresas para que implementen estrategias de responsabilidad corporativa en la gestión de sus actividades. Por eso, en 2011, quince de nuestros proveedores son empresas que han recibido el distintivo ESR.

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Herramientas de gestión y aprovisionamiento

Este año, el 81.8% de los requerimientos de BBVA Bancomer a proveedores se hizo a través de nuestra plataforma de comercio electrónico, *Adquira*. Por medio de este sistema, se realizan solicitudes de oferta y pedidos automáticos, entre otras operaciones, en un marco eficiente y transparente que optimiza el proceso de negociación y mejora el servicio ofrecido al cliente interno, además de que fomenta la transparencia al ser totalmente auditable.

Logros 2011

- Aumentamos el porcentaje de compras a proveedores homologados en un 53%.
- En la encuesta de satisfacción que el Grupo BBVA lleva a cabo cada dos años entre los proveedores de seis países, obtuvimos la calificación más alta.
- Seguimos trabajando con proveedores locales, que representan el 99% del total, lo cual nos brinda la oportunidad de impulsar nuestra cadena de valor.

Encuesta de satisfacción a proveedores del Grupo BBVA 2010-2011

	País 1	País 2	País 3	México	País 4	País 5
Nivel de transparencia	4.60	4.42	4.57	4.61	4.43	4.48
Amabilidad en el trato	4.58	4.38	4.57	4.58	4.42	4.56
Respeto profesional	4.60	4.46	4.57	4.58	4.35	4.58
Conocimiento del mercado	4.32	4.09	4.19	4.41	4.07	4.21
Conocimiento del producto	4.21	4.04	3.94	4.26	3.98	4.13
Apoyo en la resolución de problemas	4.38	4.08	4.14	4.34	4.10	4.41

1: Nada satisfecho - 5: Muy satisfecho

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Gestión ambiental y cambio climático

BBVA Bancomer cuenta con una política medioambiental en concordancia con la gestión ambiental sostenible y con la lucha contra el cambio climático. Además, esta política recoge los compromisos suscritos por el Grupo BBVA con algunas de las principales iniciativas internacionales en este campo: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), los Principios de Ecuador, los Principios para la Inversión Responsable y el *Carbon Disclosure Project*.

Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012

Desde 2008, estamos trabajando en el *Plan Global de Ecoeficiencia* (PGE) con objetivos concretos y mensurables que contribuirán a optimizar el uso de los recursos naturales y reducir así las consecuencias negativas directas de nuestras actividades para el medio ambiente.

El PGE se gestiona a partir de un cuadro de mando que, bajo el liderazgo de la Dirección de Inmuebles, recoge cuatrimestralmente la evolución de seis indicadores ambientales, para los que se han fijado objetivos a cumplir en 2012:

Objetivos 2012 (por empleado)	
-20%	CO_2
-10%	Papel
-7%	Agua
-2%	Energía (electricidad)
20%	Empleados en edificios ISO 14001 (26,000 empleados)
Sedes	Sedes LEED oro (15,000 personas; Madrid y México)

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Logros 2011

Lucha contra el cambio climático				
Emisiones atmosféricas (t)	2008	2009	2010	2011
Total de CO_2 emitido (t)	115,675	108,236	110,019	120,213
Total de CO_2 por empleado (t)	3.35	3.32	3.21	3.40
Emisiones directas de CO_2 (t)	2,386	2,695	2,284	1,580
Emisiones indirectas CO_2 (t)	113,288	105,541	107,735	117,053

1. El cálculo del total de CO_2 emitido es el resultado de la suma de las emisiones directas (combustibles fósiles) y de las emisiones indirectas (electricidad y viajes en avión).
2. (t)=toneladas métricas

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Consumo de papel				
Papel (t)	2008	2009	2010	2011
Total de papel consumido (t)	1,959	-1,814	-	-
Total de papel consumido por empleado (t)	0.0567	-0.055	55	61
Papel ecológico consumido (t)	713,092	1'813,870	1'879,573	2'149,510

1. A partir de 2009, todo el papel consumido es ecológico.
2. (t)=toneladas métricas

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

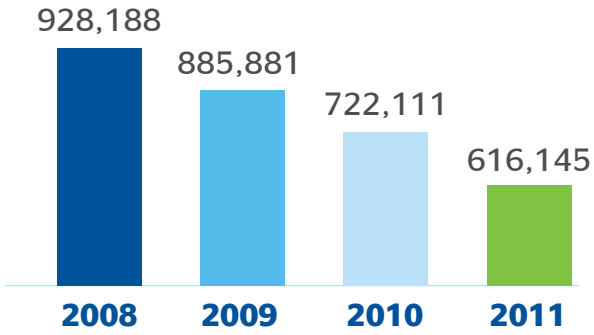
Índice

Informe Financiero

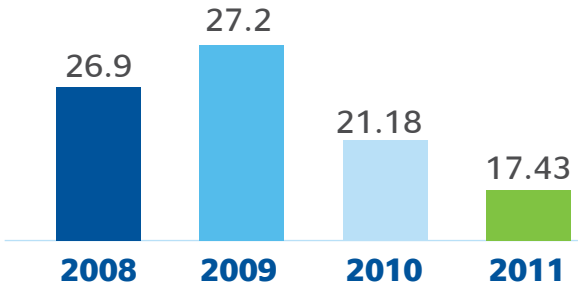
Glosario

Consumo de agua

Total anual de agua consumida (m^3)



Agua consumida por empleado anualmente (m^3)



(m^3)=metros cúbicos
Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Consumo de energía

	2008	2009	2010	2011
Total de electricidad consumida (1)	202,416 Mw/h (727.2 MJ)	196,944.16 Mw/h (705.6 MJ)	195,894.48 Mw/h (702 MJ)	226,215.86 Mw/h (813 MJ)
Total de electricidad consumida por empleado	5.86 Mw/h	3.11 Mw/h	2.94 Mw/h	3.29 Mw/h
Total de gas natural consumido	147.81 m^3	125.38 m^3	119.217 m^3	113.86 m^3
Total de diesel consumido (gasoil)	472.91 m^3	489.95 m^3	452.470 m^3	406.05 m^3

1. La unidad de medida GJ se usó en el informe de 2008. Debido a la facilidad en la comprensión de datos para todos los lectores, se decidió cambiar a la unidad de medida Mw/h en los informes de 2009, 2010 y 2011. Para hacer los datos de 2008 equiparables, se reexpresaron en las nuevas unidades.

Mw/h=Megavatio por hora
MJ=Megajoule
Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

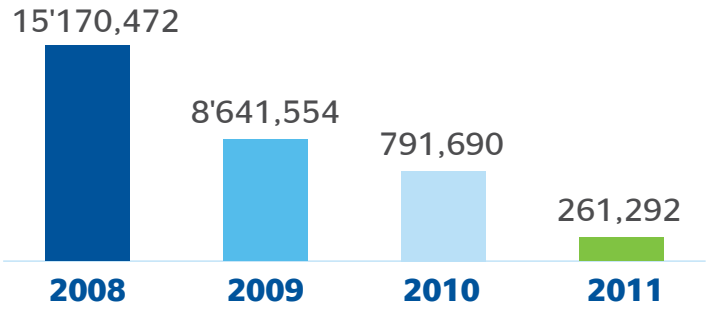
Índice

Informe Financiero

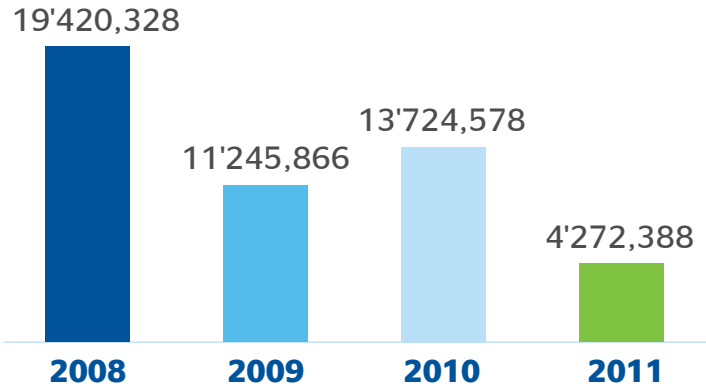
Glosario

Kilómetros de viajes en avión

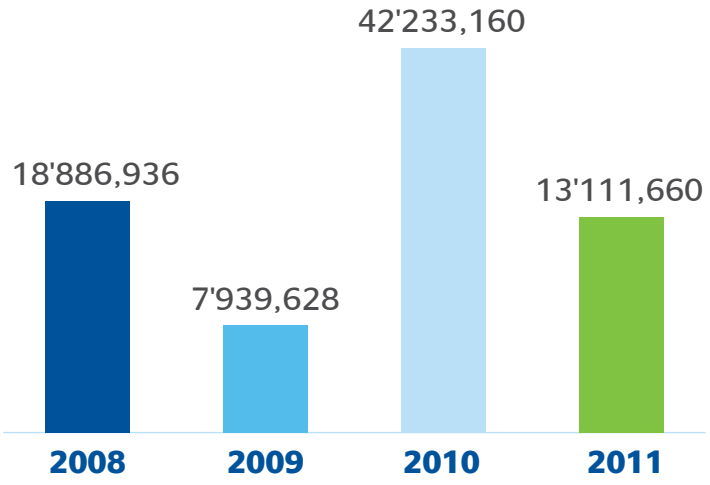
Tramos menores a 452 km



Tramos entre 452 y 1,600 km



Tramos mayores a 1,600 km



Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

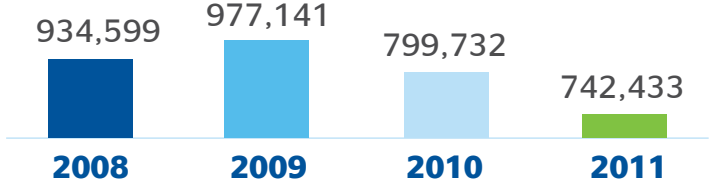
Índice

Informe Financiero

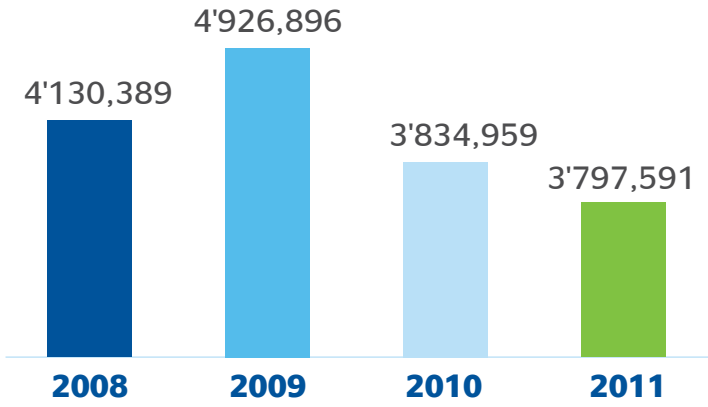
Glosario

Kilómetros de viajes en coche

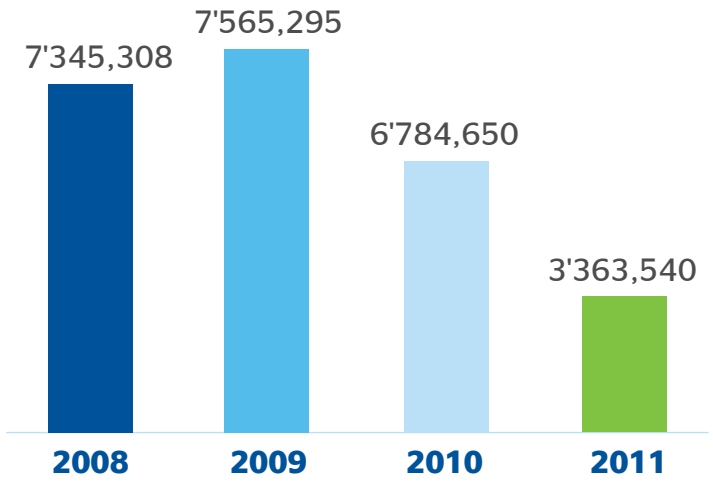
km coches de directivos



km coches de servicios



km coches de empleados



Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

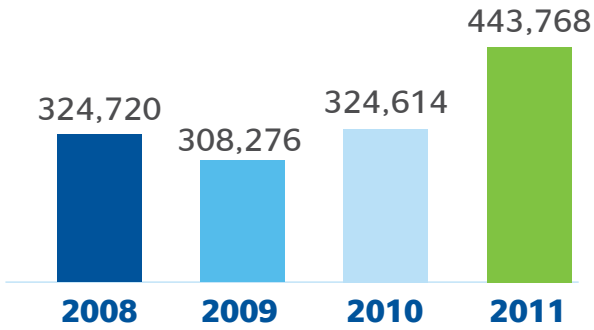
Índice

Informe Financiero

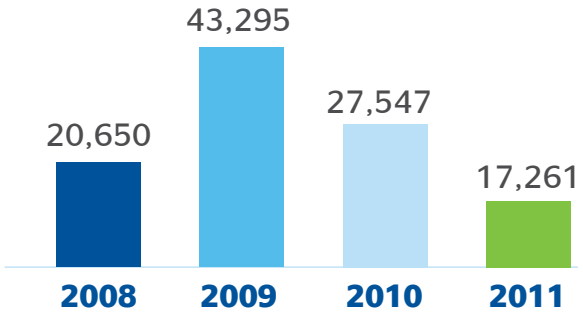
Glosario

Residuos gestionados (t)

Papel cartón (t)



Aparatos eléctricos y electrónicos (t)



Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Videoconferencias

	2008	2009	2010	2011
Videoconferencias	1,502	1,541	1,508	1,815
Salas equipadas para videoconferencias	37	741	60	71
Audioconferencias	-	13,700	23,641	27,687
Telepresencias	-	226	139	144

1. De las audioconferencias y las telepresencias no tenemos datos de 2008, pues se trata de iniciativas recientes
2. El número de salas equipadas para videoconferencias de 2009 incluye las salas del banco en todo el pais

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

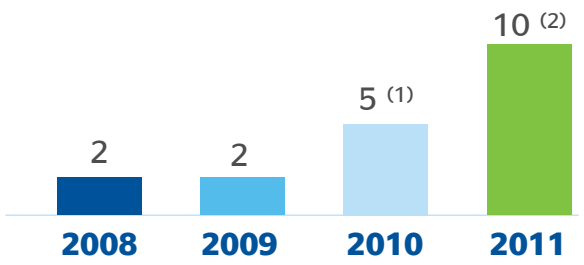
Índice

Informe Financiero

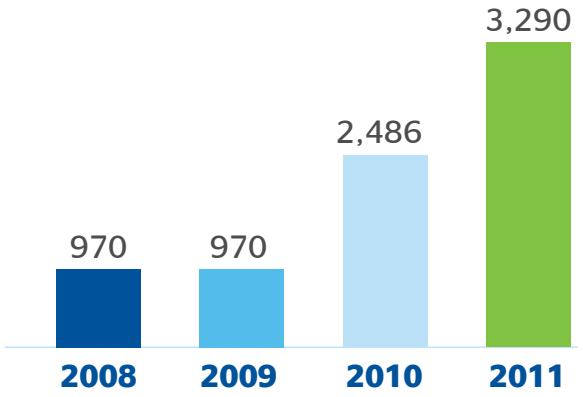
Glosario

Certificaciones ISO: 14001 de edificios

Edificios certificados en norma ambiental ISO:14001



Número de empleados en los edificios certificados



1. Los nuevos edificios certificados son: Edificio Sede 5 de Mayo en Puebla, Puebla; Edificio Sede Plaza Río en Tijuana, B. C., y Edificio Montes Urales 424 en el D. F.
2. Los nuevos edificios certificados son: Blvd. Adolfo López Mateos Ote. 1505 en León, Guanajuato; Av. San Pedro 218 Sur en San Pedro Garza, N. L.; Blvd. Emiliano Zapata y Progreso 380 en Culiacán, Sinaloa; Av. Manuel Acuña 2937 en Guadalajara, Jalisco, y Av. Colón 506-A en Mérida, Yucatán.

Alcance: Edificios centrales y oficinas del banco

Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

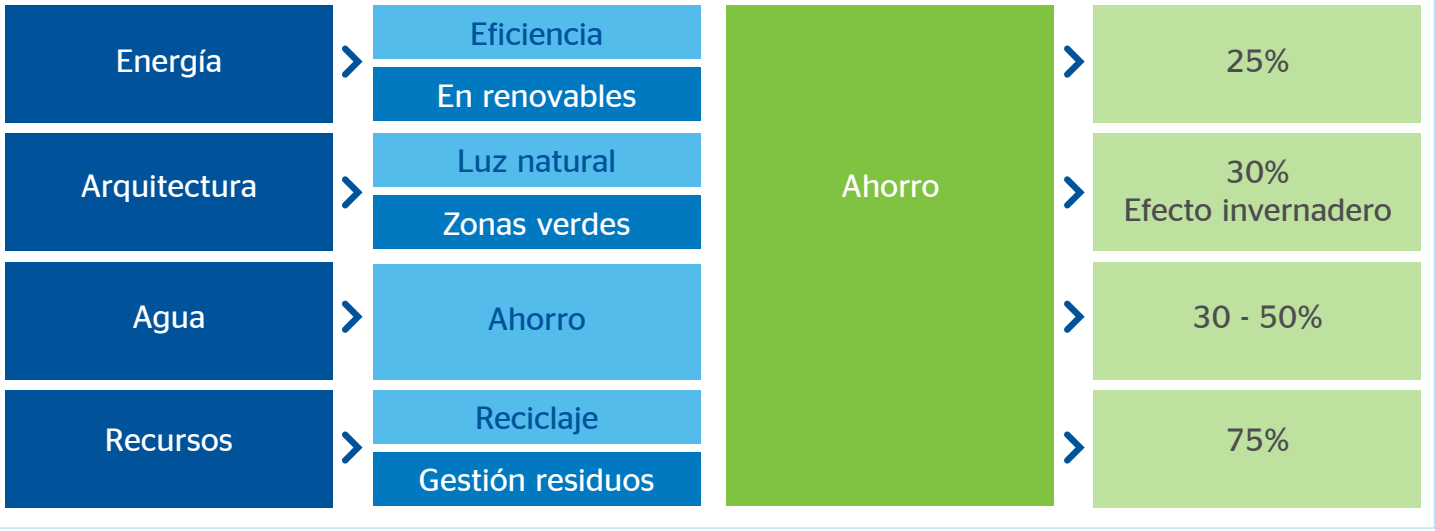
Informe Financiero

Glosario

Sede corporativa LEED

Los trabajos de construcción de nuestras nuevas sedes corporativas continuaron durante 2011. Estos edificios concentrarán a las 9,000 personas que actualmente están distribuidas en siete inmuebles. Está previsto que, a finales de 2014, dispongamos de dos sedes sustentables que contarán con la certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*), lo cual implicará un ahorro considerable en energía, agua, reciclaje y gestión de recursos. Continuamos con el seguimiento puntual, en las diferentes fases del diseño y construcción, acumulando las evidencias de cumplimiento y requisitos de las certificaciones correspondientes.

Compromisos Certificación LEED:



Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Cambio climático

Además de los esfuerzos agrupados en el *Plan de Ecoeficiencia*, emprendemos continuamente iniciativas que contribuyen a mitigar el cambio climático.

Logros 2011

- Para el Grupo al completo, se suscribió el compromiso en materia de cambio climático *Comunicado del Reto de los 2° C*, con el objeto de solicitar a los gobiernos la toma de medidas decisivas para discutir seriamente el problema del cambio climático durante la 17ª Conferencia de las Partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP 17) de Durban, Sudáfrica.
- Como parte del proyecto *Publicidad Lean*, ampliamos la instalación de anuncios exteriores ahorradores de energía eléctrica a 780 sucursales, y de mercadeo exterior, interior y escaparates de bajo consumo a 92 sucursales.
- Se reciclaron 754 *banners* y mantas, las cuales, por medio de la Asociación Gente como Nosotros, A. C., se utilizaron como materia prima para que veinticuatro jóvenes de la comunidad de San Pedro Jocotipac, Oaxaca, fabricaran 5,000 carteras. Las ganancias de la venta se reintegraron en su totalidad a proyectos socioambientales en la comunidad.
- Para reforzar la separación de los residuos orgánicos, se instaló una etiqueta con la leyenda de "Orgánicos" en 350 papeleras de las oficinas centrales, una por cada módulo de empleados, sumando así 350 papeleras para residuos orgánicos y 6,150 papeleras con la leyenda de "Inorgánicos".
- En el comedor institucional, sustituimos nuestra vajilla de cerámica por una de opal, de vidrio templado, que es 100% reciclable.

Formación y sensibilización ambiental

Desarrollamos actividades y campañas de comunicación que contribuyen a crear una cultura de conservación del medio ambiente entre nuestros grupos de interés.

Canal Verde

Contamos con un medio de comunicación, el *Canal Verde*, el cual nos permite, además de publicar información relativa a las iniciativas de BBVA Bancomer en materia medioambiental, responder a inquietudes y brindar asesoramiento a quienes así lo soliciten.

Logros 2011

- Se instalaron en los comedores generales diversos pendones con cuatro ideas

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

centrales: cuántos litros de agua contamina una pila; incentivar el ahorro del agua; reciclar apoyando la separación de residuos en la oficina y concientizar sobre los efectos del cambio climático.

- Rediseñamos el *Canal Verde*, donde publicamos un tema mensual relacionado con estos cinco temas: agua, papel, energía, residuos sólidos y cambio climático. Cada tema se desarrolla en función de la época del año.

Canalizamos las actividades de concientización sobre la importancia de cuidado del medio ambiente hacia otros grupos de interés por medio del área de Bancomer en la educación de la Fundación BBVA Bancomer. Esta área se apoya en organizaciones especialistas en el tema, tales como Pronatura, la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (Semarnat), la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (Conabio), el Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América (Ciceana) y el Proyecto de Educación Ambiental San Miguel de Allende (Peasma).



Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Compromiso con la sociedad

Con el fin de contribuir al desarrollo social del país, destinamos el 1% de nuestras utilidades a programas sociales de diversa naturaleza, con un especial énfasis en la educación.



Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Fundación BBVA Bancomer

Canalizamos nuestro compromiso con la sociedad a través de la Fundación BBVA Bancomer, una asociación civil sin fines de lucro creada en 2000.

La Fundación está conformada por cuatro áreas estratégicas: Centros educativos y productivos Bancomer, Fomento cultural, Bancomer en la educación y Programas de desarrollo social.

En 2011, mediante los programas de estas áreas logramos beneficiar a alrededor de 450,000 personas, con la colaboración de 1,719 voluntarios.

Presupuesto de la Fundación BBVA Bancomer 2011 (en pesos)

Área estratégica	Aportación total
Bancomer en la educación	$29'914,600
Centros educativos y productivos Bancomer	$9'973,265
Fomento cultural	$11'839,648
Programas de desarrollo social	$175'379,381
Otros (Desastres naturales, administración y publicidad, etc.)	$27'105,016
Total	$254'211,910

Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Centros educativos y productivos Bancomer

Los Centros educativos y productivos Bancomer operan en alianza con el programa de Incubadoras Sociales del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) para ofrecer actividades educativas y productivas a personas en comunidades de bajos recursos de la República Mexicana.

Logros 2011

- Habilitamos tres centros más como incubadoras sociales en Hermosillo, León y Morelia, además de los trece que ya funcionan en los estados de Aguascalientes, Chiapas, Coahuila, Distrito Federal, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Morelos, San Luis Potosí, Sonora y Tamaulipas.
- Atendimos a 6,233 personas en los centros, donde se ofrecieron más de 140 cursos en línea.
- Incubamos 414 microempresas bajo el modelo de incubadoras sociales.



Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

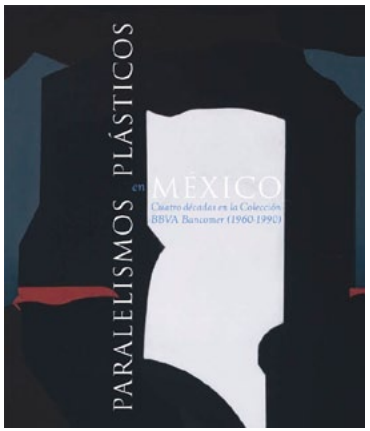
Glosario

Fomento cultural

Esta área es responsable de realizar actividades artísticas, educativas y culturales de forma directa o por medio de la concesión de apoyos económicos a creadores, académicos, gestores e instituciones para impulsar el desarrollo, conservación y difusión de la cultura en México.

Logros 2011

- Fondo de Apoyo a las Artes: impulsamos 42 proyectos por un monto total de 5,439,000 de pesos.
- Bancomer MACG, Arte Actual: becó a diez artistas visuales, a quienes se les brindó asesoría teórico-práctica, equipo y una plataforma expositiva de renombre internacional.
- 4° Concurso Universitario "Hazlo en Corto": 286 participantes con 92 cortometrajes procedentes de cuarenta universidades de diecinueve estados de la República.
- Festival de Cine en el Campo: 9,770 espectadores asistieron a 51 funciones en comunidades rurales de seis estados de la República.
- Exposición MAM: En colaboración con el Museo de Arte Moderno, se configuró la exposición *Tiempo de sospecha* con obras de treinta y un artistas para rendir homenaje al Salón de Arte Bancomer y generar un espacio de reflexión en torno al papel preponderante que desempeña la esfera mediática e informativa en el presente.
- Se presentó por primera vez una exposición que reúne una selección de las obras proveniente de los fondos artísticos del Grupo BBVA Bancomer, *Paralelismos Plásticos en México, cuatro décadas en la colección BBVA Bancomer (1960-1990),* que se exhibió en distintas ciudades del país.
- BBVA Bancomer promovió la muestra *Diego Rivera, Murales para el Museo de Arte Moderno* en la ciudad de Nueva York, visitada por un amplio público en el extranjero.



Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Bancomer en la educación

Esta área tiene como fin apoyar la instrucción formal por medio de la excelencia académica, despertar la iniciativa y creatividad, y promover el conocimiento y respeto de la naturaleza, al igual que colaborar en la formación integral en valores, para el fortalecimiento y superación personal de niños y jóvenes mexicanos de condiciones económicas limitadas que se esfuerzan por salir adelante.

Logros 2011

- Becas de la Olimpiada del Conocimiento Infantil: 3,110 becarios beneficiados con apoyo económico y acompañamiento académico por parte de 1,018 padrinos y madrinas.
- Becas Bicentenario: 1,000 beneficiados con el apoyo de una beca económica y un estímulo escolar.
- Programa de Educación Ambiental con Ciceana: 2,160 estudiantes y 93 profesores de dieciocho escuelas instruidos en temas medioambientales, así como 145,000 visitantes al Bosque de Chapultepec.
- Programa de Educación Ambiental con el Zoológico Miguel Álvarez del Toro (ZooMAT): Población del estado de Chiapas beneficiada, así como los visitantes del ZooMAT.
- Programa de Apoyo en Desastres Naturales: Reequipamiento de 400 escuelas del estado de Veracruz y 300 del estado de Chiapas, en alianza con las Secretarías de Educación de ambos estados, beneficiando a alrededor de 300,000 alumnos y profesores.
- Programa de Educación Ambiental con el Proyecto de Educación Ambiental San Miguel de Allende (Peasma): 2,000 estudiantes de educación básica de San Miguel de Allende, Guanajuato, recibieron apoyo.



Informe de Responsabilidad Corporativa
Principios y política de responsabilidad corporativa
Participación de los grupos de interés
Temas relevantes
Educación financiera
Inclusión financiera
Banca responsable
Compromiso con la sociedad
Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Programas de desarrollo social

El Programa *Becas de Integración "Por los que se quedan",* gestionado por el área de Programas de desarrollo social, apoya la educación secundaria de jóvenes de comunidades de origen de migrantes por medio de un estímulo económico mensual, y el acompañamiento de ejecutivos de BBVA Bancomer conocidos como "padrinos" y "madrinas".

Desde 2006, el programa ha beneficiado a 25,600 becarios. Actualmente, apoya a 15,000 becarios activos en 143 municipios de dieciocho estados del país.

Logros 2011

- 15,000 becarios de los tres grados de secundaria activos en el programa.
- 5,000 becarios de la generación 2008-2011 graduados con un promedio nacional de 9.23
- 700 ejecutivos de BBVA Bancomer que participan como "padrinos" y "madrinas" en el programa. Su labor consiste en motivar a los becarios para que continúen con su buen desempeño escolar y concluyan exitosamente sus estudios de secundaria.
- Eventos de bienvenida para los nuevos becarios realizados en dieciséis estados donde el programa tiene presencia.
- Proyecto en alianza con IMPULSA: 2,340 alumnos participaron en un taller sobre las ventajas de permanecer en la escuela. El taller fue impartido por empleados de BBVA Bancomer que participaron en el proyecto como voluntarios.
- Proyecto en alianza con la Fundación Ver Bien para Aprender Mejor: 64 escuelas con becarios de *"Por los que se quedan"* recibieron la visita de optometristas especializados. 1,804 jóvenes con problemas de debilidad visual recibirán lentes personalizados.
- Proyecto en alianza con Ashoka: veinte becarios del programa *Becas Adelante* recibieron capital semilla para iniciar catorce proyectos de emprendimiento en sus comunidades.



Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

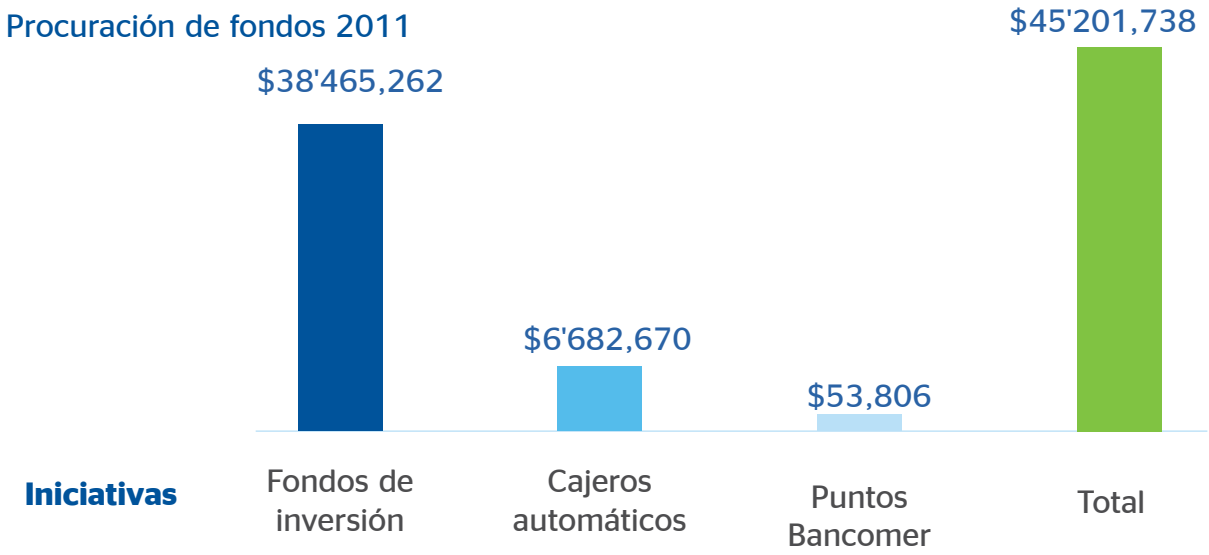
Informe Financiero

Glosario

Alianzas estratégicas y procuración de fondos

Por medio de diferentes estrategias y fuentes de recaudación, logramos reunir más de 45 millones de pesos, lo cual permite asegurar la continuidad de los proyectos de la Fundación BBVA Bancomer. Esto puede traducirse en aproximadamente 4,500 becas en un ciclo escolar.

Procuración de fondos 2011



Informe de Responsabilidad Corporativa
- Principios y política de responsabilidad corporativa
- Participación de los grupos de interés
- Temas relevantes
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- Banca responsable
- Compromiso con la sociedad
- Anexos

Índice

Informe Financiero

Glosario

Anexos

- Avances 2011 y objetivos 2012
- Premios y certificaciones 2011
- Indicadores clave de responsabilidad corporativa
- Criterios del informe
- Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio
- COP Avanzado
- Correlación entre el GRI y la ISO 26000
- Declaración de nivel de aplicación del GRI
- Índice GRI
- Informe de revisión independiente (Deloitte)

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Datos de contacto

Para cualquier tipo de comentario, pregunta o sugerencia sobre el contenido de este informe, comuníquese con:

Análisis y Comunicación Financiera

Tel.: (52 55) 5621 5291
Fax.: (52 55) 5621 6161 ext. 15291
Mail: relainv@bbva.bancomer.com

Av. Universidad 1200, Col. Xoco,
México, D.F., 03330
www.bancomer.com

Área de Responsabilidad y Reputación Corporativas

respsocial@bbva.bancomer.com

Datos adicionales:
La elaboración del presente informe contó con la asesoría de Promotora ACCSE, S. A. de C. V.

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Directorio de Oficinas

Centro Bancomer
Av. Universidad 1200,
Col. Xoco,
03330, México, D. F.
Tel. (52 55) 5621 3434

Afore BBVA Bancomer
Montes Urales 424, 4to. piso,
Col. Lomas de Chapultepec,
11000, México, D. F.
Tel. (52 55) 9171 4096

Banca Corporativa
Montes Urales 620, 2do. piso,
Col. Lomas de Chapultepec,
11000, México, D. F.
Tel. (52 55) 5201 2259

Banca de Empresas y Gobierno
Montes Urales 620, Planta Baja,
Col. Lomas de Chapultepec,
11000, México, D. F.
Tel. (52 55) 5201 2925

Banca Hipotecaria
Felipe Ángeles 1402,
Pachuca, Hidalgo
Tel. 01800 122 6630

Banca Patrimonial y Privada
Montes Urales 620, 3er. piso,
Col. Lomas de Chapultepec,
11000, México, D. F.
Tel. (52 55) 5201 2888

Casa de Bolsa BBVA Bancomer
Insurgentes Sur 1811,
Col. Guadalupe Inn,
01020, México, D. F.
Tel. (52 55) 5621 9157

Fiduciario
Av. Universidad 1200, 1er. piso,
Col. Xoco
03339, México, D. F.
Tel. (52 55) 5621 0954

Pensiones BBVA Bancomer
Montes Urales 424, 3er. piso,
Col. Lomas de Chapultepec,
11000, México, D. F.
Tel. (52 55) 9171 4112

Seguros BBVA Bancomer
Montes Urales 424, 1er. piso,
Col. Lomas de Chapultepec,
11000, México, D. F.
Tel. (52 55) 9171 4166

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

Glosario

AA 1000 SES	AA 1000 SES Norma de Accountability
ABM	Asociación de Bancos de México
ADI	Asociación de Desarrollos Inmobiliarios
AHM	Asociación Hipotecaria Mexicana
Amafore	Asociación Mexicana de Afore
AMIB	Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles
Amipici	Asociación Mexicana de Internet
AMIS	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
ATM	Cajero automático
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BMV	Bolsa Mexicana de Valores
Cemefi	Centro Mexicano para la Filantropía
CFE	Comisión Federal de Electricidad
CFI	Corporación Financiera Internacional

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
Condusef	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Consar	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
ECORATING	Herramienta de análisis y valoración
ESR	Empresa Socialmente Responsable
GRI	Global Reporting Initiative
IARC	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa
ICA	Ingenieros Civiles Asociados
ILCE	Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
MACG	Museo de Arte Carrillo Gil
MEG 2003	Modelo de Equidad de Género
MIDE	Museo Interactivo de Economía
NAFIN	Nacional Financiera

Perfil del grupo
Nuestra misión
Estructura del Grupo
Liderazgo
Presencia
Información relevante
Informe del Director General

Datos de contacto
Directorio de oficinas
Glosario

Índice

Informe Financiero

Informe de Responsabilidad Corporativa

ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil
PEMEX	Petróleos Mexicanos
PGE	Plan Global Ecoeficiencia
RC	Responsabilidad Corporativa
RRC	Responsabilidad y Reputación Corporativas
RR HH	Recursos Humanos
SAC	Sistema de Atención a Clientes
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SHF	Sociedad Hipotecaria Federal
SNAEBB	Sindicato Nacional de Empleados Bancarios
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera
TDC	Tarjeta de Crédito
UNE	Unidad Especializada
UNEP-FI	United Nations Environmental Program - Financial Institutions
VALMER	Valuación Operativa y Referencias de Mercado