

Informe Anual 2020

Transitando a **un futuro sostenible**



Creando Oportunidades

Contenido

Presentación del Informe Anual 2020

- 03 Informe del Presidente del Consejo de Administración
- 05 Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

Logros 2020

- 12 Reconocimientos

Perfil y Estrategia

- 15 Perfil del Grupo
- 17 Presencia
- 19 Historia
- 20 Liderazgo
- 21 Modelo de negocio
- 25 Estrategia
- 31 Impacto económico

Gobernanza

- 39 Gobierno Corporativo
- 46 Administración de riesgos
- 49 Gestión de riesgos no financieros

- 50 Cumplimiento normativo
- 51 Programa de Integridad
- 54 Prevención de Lavado de Dinero y Financiación de Actividades Terroristas

Experiencia única

- 57 Experiencia única
- 62 Transformación Digital
- 67 Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)
- 70 Seguridad, Privacidad y Protección del Cliente

Finanzas sostenibles

- 73 Gestión
- 77 Principios de Inversión Responsable (PRI)
- 80 Compromiso 2025
- 82 Transición a una economía baja en carbono
- 86 Infraestructuras sostenibles y agribusiness
- 88 Inclusión financiera y emprendimiento

Prácticas responsables

- 93 Compromiso responsable con el colaborador
- 110 Plan Global de Ecoeficiencia
- 117 Proveedores y compras responsables

Contribución a la comunidad

- 120 Inversión en la comunidad
- 120 Educación financiera
- 124 Programas sociales
- 125 Fundación BBVA
- 129 Respuesta social ante el COVID-19

Acerca del Informe

- 133 Estándares utilizados
- 134 Revisión independiente

Anexos

- 139 Principios de Banca Responsable
- 150 Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones
- 151 Índice SASB
- 160 Índice de contenidos GRI
- 171 Estados financieros consolidados

Presentación del Informe Anual 2020

01

El presente informe es el decimocuarto **Informe Anual Integrado de Grupo BBVA México**, el cual muestra el resultado del esfuerzo y trabajo de todos los colaboradores a lo largo del año. La información y resultados presentados corresponden al desempeño de la Institución en los temas de **mayor relevancia para los grupos de interés y la contribución del Grupo hacia un futuro sostenible**. Las áreas encargadas de la elaboración del Informe Anual son la Dirección de Relación con Inversionistas y la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas.



Informe del Presidente del Consejo de Administración

GRI 102-14, 102-15

Distinguidos accionistas:

2020 fue un año sin precedentes: nuestro país ha vivido retos nunca antes vistos en materia de salud en un entorno de contracción y volatilidad económica.

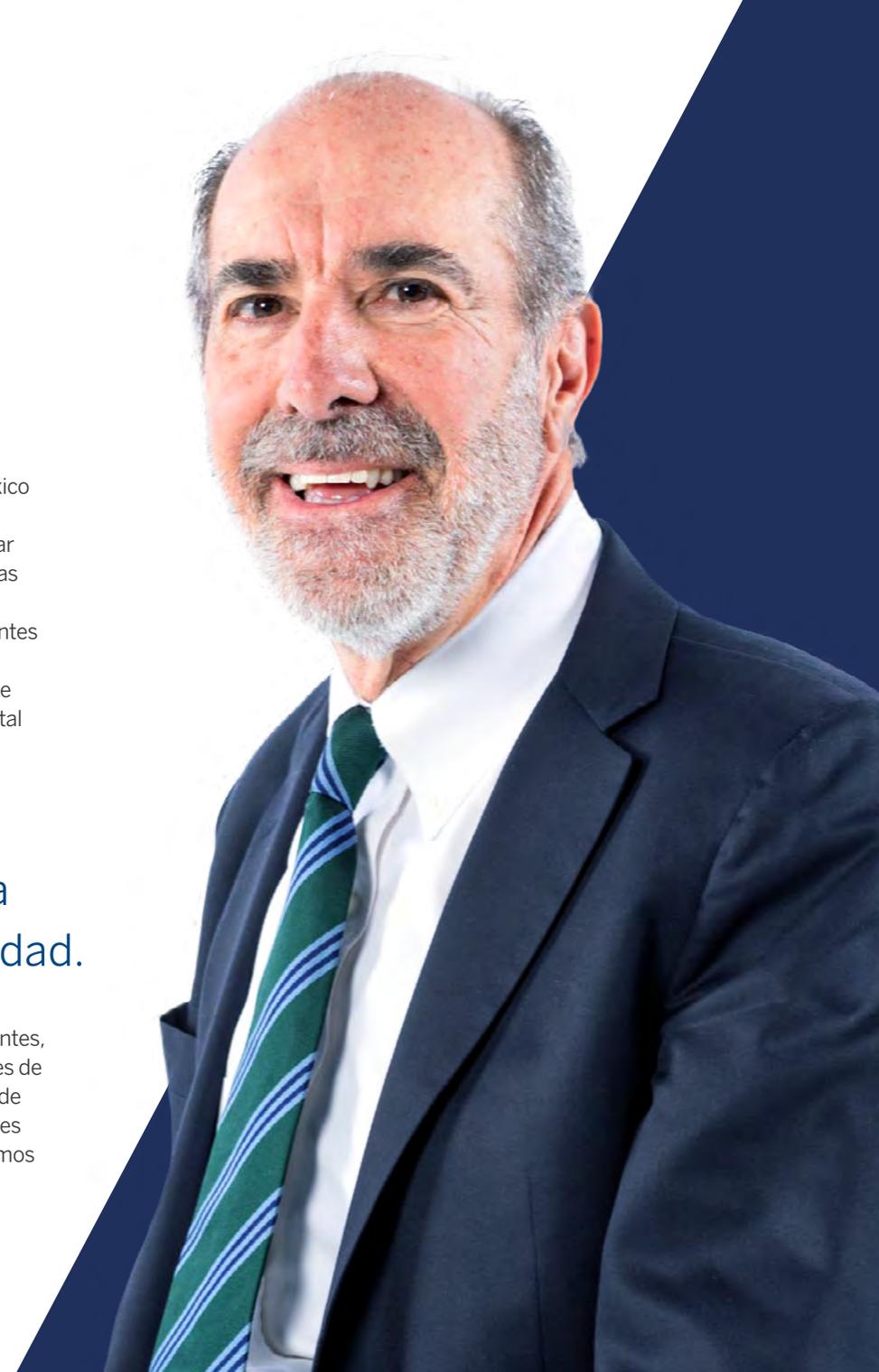
Para Grupo BBVA México la prioridad fue y seguirá siendo contribuir a la salud y el bienestar general, así como a la de nuestros clientes y colaboradores. La Fundación BBVA donó 470 millones de pesos como capital semilla a la iniciativa “Juntos por la Salud” para la compra de material y equipo de protección médico, equipos de respiración y capacitación del personal médico. Uniendo esfuerzos con nuestros Consejeros Regionales y con la valiosa participación de nuestro personal, se logró obtener más de 720 millones de pesos, beneficiando a 700 hospitales en los 32 estados.

470 mdp donados por Fundación BBVA como capital semilla a la iniciativa “Juntos por la Salud”.

A pesar de la pandemia, el impulso a la educación en México continuó siendo una de las prioridades para Grupo BBVA México. Apoyar a los jóvenes en su formación para generar mejores oportunidades para las personas, la sociedad y las empresas, es acercar a todos las oportunidades de esta nueva era. Por esto, en 2020 apoyamos a 40,685 estudiantes con becas para nivel secundaria a universidad. Además, 5,055 colaboradores fueron voluntarios en el programa de mentoría a becarios, que constituye una parte fundamental del programa de Becas de BBVA.

40,685 estudiantes apoyados con becas para nivel secundaria a universidad.

En temas de negocios también apoyamos a nuestros clientes, ofreciendo el diferimiento de pago del capital y/o intereses de sus créditos hasta por 6 meses y suspendiendo el cobro de algunas comisiones, beneficiando a 1.4 millones de clientes y apoyando el 25% de la cartera total. Además, continuamos con estrictos protocolos de seguridad en oficinas y sucursales, así como campañas de concientización para minimizar la tasa de contagio en nuestras instalaciones.



1.4 millones de clientes apoyados con planes de diferimiento de pagos y/o suspensión de cobro; **25% de la cartera total.**

En Grupo BBVA México continuamos el esfuerzo de integrar a la población a la era digital de los servicios financieros. Lanzamos la app BBVA Empresas, enfocada en ofrecer un servicio que empodere a nuestros clientes de PyME y Grandes Empresas desde sus dispositivos móviles, cuidando su salud y poniendo el banco al alcance de sus manos.

Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, impulsamos la bancarización y la educación financiera a través de talleres digitales, presenciales y a través de nuestra aplicación. Asimismo, colaboramos en la dispersión de cuatro programas sociales gubernamentales. Se llegó a cubrir a más de 3 millones de beneficiarios.

Apoyamos el emprendimiento con impacto social y ambiental beneficiando a 100 emprendimientos, a los que se les brindó acompañamiento, aceleración y financiamiento. Impulsamos la bancarización y digitalización del colectivo PyMEs en México con soluciones ad hoc a través de la iniciativa "Banco de Barrio".

En 2020 profundizamos en nuestra Política de Sostenibilidad del Grupo y creamos la Oficina Global de Sostenibilidad con el objetivo de impulsar y coordinar iniciativas de desarrollo sostenible en todas nuestras geografías.

Grupo BBVA México fue el colocador líder en la emisión del bono verde inaugural del fideicomiso de inversión en bienes raíces, que supone el primer bono verde emitido por una entidad de este tipo, denominado en dólares y emitido en México; también colocamos un bono social de género que supone un gran hito al ser el primer bono con enfoque en igualdad de género en el país. Los recursos disponibles en estos bonos tienen como objetivo la inclusión financiera y el acceso al financiamiento para las mujeres en el sector agrícola.

Se creó la **Oficina Global de Sostenibilidad** y robustecimos la **Política de Sostenibilidad del Grupo.**

Asimismo, Grupo BBVA México fue reconocido por Universum con el sexto lugar dentro del ranking de mejores empleadores en México y como empresa número uno para el empleo de jóvenes por Employers for Youth. Además, mantuvimos el liderazgo en poder de marca, creciendo 260 pbs vs. 2019 y con 950 pbs de ventaja vs. el siguiente competidor. Obtuvimos por quinto año consecutivo, el primer lugar en atención a nuestros clientes, así como el primer lugar en el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU); índice que permite conocer la eficiencia de las instituciones financieras en atención a las quejas que los usuarios presentan ante la CONDUSEF. Estos resultados fueron posibles gracias a una estrategia consistente con nuestro propósito: "poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

Grupo BBVA México colocó un **bono verde y un bono social de género**, lo que supone un gran hito al ser **los primeros en su tipo en el país.**

Día a día continuamos trabajando en la transformación de la banca, esforzándonos por ser reconocidos como la empresa que ofrece los mejores productos y servicios financieros en el país. Durante 2020 obtuvimos los siguientes reconocimientos:

- Banco con mayor responsabilidad social y mejor gobierno corporativo en el país, por parte del ranking de Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco)
- Mejor banco y mejor proveedor de financiamiento de comercio exterior por parte de la revista Global Finance
- Mejor banco del país por parte de Euromoney, por sus resultados financieros y por su liderazgo en la transformación digital
- Mejor oferta de productos y servicios hipotecarios en el país por parte de Euromoney, siendo el banco con el mayor número de hipotecas otorgadas en México
- Una de las mejores bancas PyME del mundo por parte del Foro Global de Finanzas para PyMEs 2020 (SME Bank of the Year)

Los invito a leer nuestro Informe Anual y a sumarse como agentes de cambio que inspiren a convertirnos en un mejor país.

Atentamente,

Jaime Serra Puche
Presidente del Consejo de Administración
de BBVA México

Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

Evolución del Negocio, Ejercicio 2020

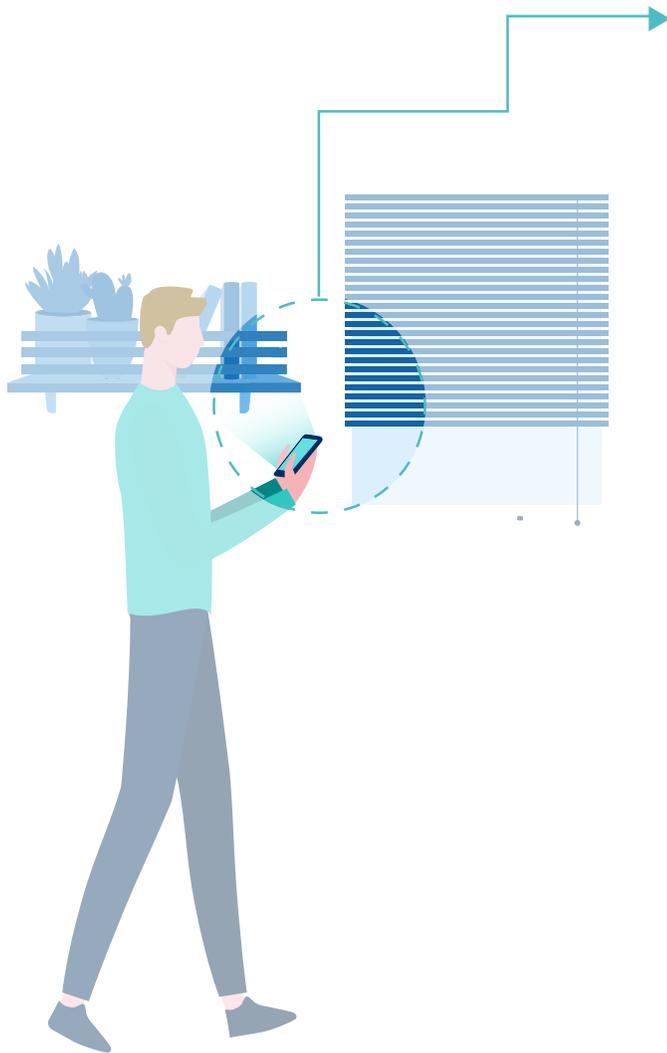
El año 2020 mostró ser uno de los más complejos en las últimas décadas, más allá de cualquier expectativa que hubiéramos imaginado, ya que vivimos la peor crisis sanitaria global en más de un siglo a causa de la pandemia originada por el virus COVID-19. En México, como en el resto de los países del mundo, el cierre de las actividades económicas no esenciales para privilegiar la salud generó una fuerte contracción en la economía.

En Grupo BBVA México tenemos claro que toda crisis es momento de cambio y siempre conlleva oportunidades. Por ello, el año 2020 demostramos una vez más nuestra amplia capacidad de adaptación, reacción y flexibilidad para salir adelante, dando soluciones a problemas poniendo, en todo momento, la salud de nuestros clientes y colaboradores como la principal prioridad.

720 millones de pesos recaudados para la compra de material y equipo médico, ventiladores, **capacitación del personal médico y ampliación de la capacidad hospitalaria.**

Brindamos apoyo financiero a nuestros clientes a través del diferimiento de pago del capital y/o intereses del crédito por un periodo de 4 a 6 meses. Reafirmando también nuestro compromiso con México, donamos 470 millones de pesos a través de la Fundación BBVA México como capital semilla. Nuestros colaboradores, en un esfuerzo sin precedentes, a través de la iniciativa '1 Día de Salario' se sumaron aportando 25 millones de pesos. La valiosa aportación de nuestros Consejeros Regionales sumó 225 millones adicionales, logrando sumar en total 720 millones de pesos para la compra de material y equipo médico, ventiladores, capacitación del personal médico, y ampliación de la capacidad hospitalaria (ampliación del INER junto a La Cruz Roja). Estas iniciativas han beneficiado a más de 55 mil pacientes afectados por el COVID-19 y han permitido donar 1,223 ventiladores para pacientes en terapia media e intensiva y 698 mil kits médicos de protección integral para proteger al personal de salud en la primera línea de defensa contra el COVID-19.





12.1 millones de clientes digitales; aumento de 25% respecto al ejercicio 2019.

Ante el nuevo entorno, una de nuestras grandes fortalezas fue la robusta oferta digital fruto de la constante inversión y transformación durante los años previos. Durante 2020, el número de transacciones financieras superó los 1,700 millones de transacciones. El 45% fueron realizadas a través de nuestra aplicación móvil o de la página web, frente al 31% del año anterior. Al cierre de 2020 contamos con 12.1 millones de clientes digitales, un aumento de 25% respecto a 2019. Esto implica que el 53.7% de nuestra base total de clientes usa nuestros canales digitales para operar. Lo anterior, también se refleja sobre nuestras ventas digitales, alcanzando un 62.8% de la originación de productos ejecutada a través de canales digitales.

En este sentido y para fortalecer nuestra oferta digital, durante 2020 seguimos integrando nuevos productos y funcionalidades a nuestra ya robusta "App BBVA Mx". De enero a diciembre de 2020, los clientes móviles que utilizan nuestra App se incrementaron en más de 2.4 millones. También lanzamos "App BBVA Empresas" dirigida a personas morales desde pequeñas y medianas empresas hasta grandes empresas, la cual permite a los clientes gestionar y administrar su negocio desde su celular. Desde su lanzamiento en junio de 2020, más de 125 mil clientes ya utilizan en su día a día esta aplicación.

En temas de economías sostenibles, en BBVA continuamos avanzando durante 2020, cuando el Consejo de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. aprobó la Política de Sostenibilidad, la cual define y establece los principios generales y objetivos de gestión que deben seguir todas las geografías del Grupo en materia de desarrollo sostenible. Con ello se busca impulsar el desarrollo de soluciones sostenibles e identificar las oportunidades y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas. Si bien la oportunidad aún es grande, en Grupo BBVA México hemos desarrollado productos de crédito que otorgan beneficios a nuestros clientes y que giran en torno a la sostenibilidad, tales como:

- I. Productos de crédito a particulares: financiamiento para adquisición de autos híbridos y eléctricos, financiamiento de paneles solares e hipotecas verdes, entre otros. Al cierre de 2020, esta cartera se ubicó en 1,433 mdp.
- II. Productos a Empresas: financiamiento verde para empresas, cartas de crédito, arrendamiento y bonos verdes, entre otros. Al cierre de 2020, este portafolio superó los 12,000 mdp.
- III. Seguros: estamos iniciando la oferta de seguros verdes empezando con autos híbridos y eléctricos.
- IV. Intermediario colocador en Bonos sostenibles por 18,300 mdp.

62.8% de la originación de productos es ejecutada a través de canales digitales.

En cuanto al desempeño financiero del negocio, al igual que el resto de los sectores económicos, el financiero también se vio impactado por los efectos de la pandemia.

No obstante, en Grupo BBVA México, cerramos el año con un saldo de cartera de crédito vigente de 1,211,829 millones de pesos, nivel similar al cierre de 2019 con un retroceso marginal de 0.5%. Logrando consolidar nuestra posición de liderazgo en cartera vigente con un incremento en la participación de mercado de 34 puntos base (pb) para cerrar diciembre de 2020 en 23.4% de acuerdo con las cifras de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

La cartera comercial retrocedió 0.9% en términos anuales, impactada por pagos anticipados de empresas y corporativos en el cuarto trimestre de 2020, dada la elevada liquidez observada en el último trimestre del año y revirtiendo con ello la disposición en líneas de crédito observada durante la primera mitad del año. Destaca un crecimiento de 12.4% anual en los préstamos al gobierno, derivado de nuestra estrategia de participar activamente con los Estados y el Gobierno Federal en propuestas más ágiles y condiciones competitivas. Por su parte, los créditos a los individuos mostraron una desaceleración como reflejo del retroceso económico. En el detalle, los más impactados por la pandemia han sido los préstamos de consumo y tarjeta de crédito que, en conjunto, registran un retroceso de 6.0% en términos anuales.

1,211,829 millones
de pesos, saldo de cartera
de crédito vigente al cierre de 2020.

7.7% de incremento **en el saldo de financiamiento** **a la vivienda** en relación con el año previo.

Por su parte, el financiamiento a la vivienda mostró un sólido dinamismo con un saldo 7.7% superior al de 2019, impulsado por la baja de tasas.

En cuanto a la calidad de activos, si bien se muestra un ligero incremento, se ha logrado controlar la evolución del índice de cartera vencida (ICV), que registró un incremento anual de 80 pb, ubicándose en 3.0% al cierre del año. Lo anterior principalmente como resultado de la culminación de los programas de apoyo ofreciendo, en algunos casos, refinanciamientos a nuestros clientes acorde a sus nuevas posibilidades financieras. Por su parte, el índice de cobertura de cartera vencida se mantuvo relativamente estable en la comparativa anual, cerrando el año en 128.7%.

Por el lado de los recursos, el fomento al ahorro se refleja en el incremento de la captación bancaria (depósitos a la vista + plazo total) de 12.8% en términos anuales. Siendo los depósitos a la vista los más dinámicos con un crecimiento anual de 17.4%. Lo anterior ha permitido que en Grupo BBVA México también consolidemos nuestra posición de liderazgo en captación bancaria al registrar una participación de mercado de 22.6%, un incremento anual de 27 pb, de acuerdo con las cifras públicas de la CNBV al cierre del mes de diciembre de 2020.

Al cierre del año 2020 registramos una utilidad neta de 42,860 millones de pesos equivalente a un decremento de 24.8% con respecto a 2019. Lo anterior es principalmente explicado por un menor ingreso relacionado con la aplicación de los programas de apoyo y la creación prudencial de reservas adicionales para cubrir un posible deterioro de la cartera. Esto fue parcialmente compensado por nuestra estrategia de mantener un estricto control del gasto para mitigar el impacto de los menores ingresos.

El margen financiero en el año muestra una caída de 1.1% con respecto al año anterior, explicado por un cambio en la mezcla de la cartera con mayor peso hacia los segmentos mayoristas y la reducción de 300 pb en la tasa de referencia en los últimos doce meses. Derivado de la creación de reservas prudenciales para hacer frente a la actual crisis, el margen financiero ajustado por provisiones muestra un retroceso de 12.8% con respecto a 2019. Las comisiones y tarifas retrocedieron en el año 5.3% principalmente derivado de un menor nivel de transaccionalidad de nuestros clientes con tarjetas de crédito. Adicionalmente, se observó un aumento en las operaciones a través del canal móvil que, para los clientes particulares, no genera comisión por el uso de este servicio.

Los ingresos por intermediación muestran un retroceso de 3.0% con respecto al año anterior, explicado principalmente por el resultado de valuación de los instrumentos financieros derivados. En 2020, fruto de la crisis sanitaria, destinamos importantes recursos en la compra de insumos higiénicos y sanitarios para mantener los más altos estándares de seguridad y control en nuestros centros de trabajo. No obstante, seguimos enfocados en mantener un estricto control de gastos, mostrando un crecimiento de 1.9% con respecto a 2019, el cual estuvo por debajo de la inflación. Así, el índice de eficiencia (medido como gastos entre ingresos) se ubicó en 38.07% al cierre de diciembre de 2020, mayor en 176 pb con respecto al año anterior impactado por la reducción de los ingresos.

En Grupo BBVA México, enfrentamos el complejo entorno con niveles elevados de solvencia y liquidez. El índice de capitalización cerró el año en 17.5%. La recurrencia

192 pb de incremento en el índice de capital total respecto al resultado del año anterior.

de los ingresos se reflejó en la constante generación de capital orgánico, lo que permitió a Grupo BBVA México incrementar el índice de capital total en 192 pb respecto al 15.60% registrado en diciembre de 2019. Los niveles de liquidez se mantienen sólidos y en niveles fuertes para continuar creciendo nuestra cartera. El índice de liquidez, definido como Activos Líquidos / Pasivos Líquidos, se ubicó en 76.8%. El Índice de Cobertura de Liquidez (CCL) se situó en 190.49%.

En Grupo BBVA México tenemos claro que el futuro no es lo que viene, es el resultado de nuestras decisiones

pasadas y presentes, de reconocer y agradecer a cada uno de los miembros de este gran equipo el trabajo y compromiso mostrados en este 2020. Cerramos un ciclo para abrir paso a una nueva oportunidad y celebrar el hecho de que estamos presentes para seguir apoyando a nuestros clientes y al país en el papel que nos corresponde, siendo una actividad económica esencial para el país. No podemos permitirnos bajar la guardia, sigamos cuidándonos todos, por el bien nosotros, de nuestras familias y del país.

Sigamos creando oportunidades.

Consolidamos la posición
de liderazgo de Grupo BBVA México en captación
bancaria al registrar una **participación de mercado
de 22.6%; incremento de 27 pb vs el año anterior.**

Eduardo Osuna Osuna
Vicepresidente del Consejo de Administración
y Director General de BBVA México

Logros 2020

02

El año 2020, al ser un año inusual en muchos sentidos, implicó una serie de retos, así como un gran esfuerzo por parte de **Grupo BBVA México**; logrando mantener un buen desempeño en sus temas materiales buscando siempre el **bienestar y satisfacción de sus clientes y colaboradores** y contribuyendo al crecimiento económico y a la creación de una comunidad sostenible.



COVID-19

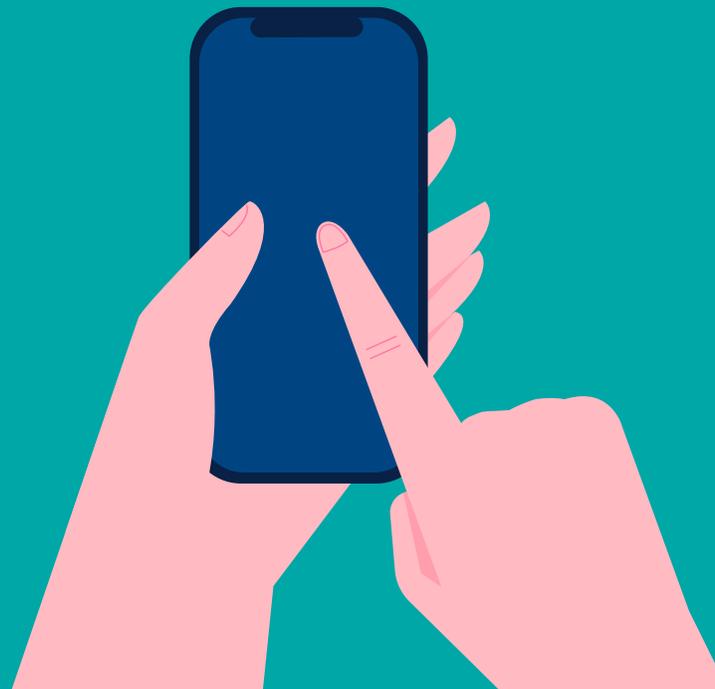
Se logró recaudar un total de 720 millones de pesos para la compra de material y equipo médico, ventiladores, capacitación del personal médico y ampliación de la capacidad hospitalaria (ampliación del INER junto a La Cruz Roja). Estas iniciativas han beneficiado a más de 59,886 pacientes afectados por el COVID-19 y han permitido donar 1,223 ventiladores para pacientes en terapia media e intensiva y 698 mil kits médicos de protección integral para el personal de salud en la primera línea de defensa contra el COVID-19.



Clientes

Durante 2020, el número de transacciones financieras superó los 1,700 millones de transacciones. El 45% fue realizado a través de nuestra aplicación móvil o de la página web, frente al 31% del año anterior.

Al cierre de 2020 contamos con 12.1 millones de clientes digitales, un aumento de 25% respecto a 2019. Esto implica que el 53.7% de nuestra base total de clientes usa nuestros canales digitales para operar. Lo anterior, también se refleja sobre nuestras ventas digitales, alcanzando un 62.8% de productos cuyo origen son los canales digitales.



Comunidad

Reafirmando también nuestro compromiso con México, donamos 470 mdp a través de la Fundación BBVA México como capital semilla.

315 mil becas otorgadas desde 2002, con una inversión de 6,000 mdp.

Aportación del 2% de las utilidades a Fundación BBVA México.



Finanzas sostenibles

- I. Productos de crédito a particulares: financiamiento para adquisición de autos híbridos y eléctricos, financiamiento de paneles solares e hipotecas verdes, entre otros. Al cierre de 2020, esta cartera se ubicó en 1,433 mdp.
- II. Productos a empresas: financiamiento verde para empresas, cartas de crédito, arrendamiento y bonos verdes, entre otros. Al cierre de 2020, este portafolio superó los 12,000 mdp.
- III. Seguros: estamos iniciando la oferta de seguros verdes empezando con autos híbridos y eléctricos.
- IV. Intermediario colocador de bonos sostenibles por 18,300 mdp.



Colaboradores

En 2020 se constituyó el Consejo de Diversidad e Inclusión, conformado por 20 colaboradores del más alto nivel, con el objetivo de guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, la igualdad, la no discriminación y la inclusión laboral.

Se realizó un diagnóstico sobre equidad de género, para detectar el estado actual y las áreas de oportunidad. Adicionalmente, se establecieron planes de acción y KPI's concretos para fomentar la equidad de género en las posiciones directivas.



Para **reforzar su compromiso** y alinear sus esfuerzos con iniciativas nacionales, BBVA se adhirió a la iniciativa **“Meta Igualdad de Género” del Pacto Mundial.**

Reconocimientos



Nuestra Banca PyME es reconocida por el Foro Global de Finanzas para PyMEs 2020 como una de las mejores del mundo

Estos galardones celebran los logros sobresalientes de las instituciones financieras y empresas de tecnología financiera en la entrega de productos y servicios con valor agregado que ayudan a sus clientes PyME a crecer. A su vez, reconocen y recompensan la innovación en préstamos para las pequeñas empresas permitiéndoles mejorar su financiamiento y ayudándoles a crecer y a generar empleos. Los Premios Globales de Finanzas para PyMEs son organizados por la IFC, miembro del Grupo del Banco Mundial y el Foro Global de Finanzas para PyMEs. Además, son respaldados por la Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPF, por sus siglas en inglés) del G20. Para Grupo BBVA México, el segmento PyME es muy importante ya que son los agentes económicos que más contribuyen a la generación de empleos, por lo que se han orientado todas las capacidades para ser el banco de las PyMEs en el país, a través de una oferta comercial diferenciada y competitiva, con productos y servicios diseñados para sus necesidades.



Grupo BBVA México, el banco con la mejor reputación en el país, por cuarto año consecutivo

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERC) reconoció a Grupo BBVA México, por cuarta ocasión consecutiva, como el banco con la mejor reputación en el país. La entidad también obtuvo el sexto lugar en la clasificación general. Además, el Vicepresidente y Director General de Grupo BBVA México, Eduardo Osuna Osuna, fue reconocido en el sexto lugar dentro del listado de 'Los 100 directivos con mejor reputación de México', elaborado por la misma firma consultora. Para Grupo BBVA México, la atención y cuidado de su reputación es uno de los ejes clave en el negocio, y no solo la reputación, sino la Responsabilidad Corporativa con información clara y transparente, haciendo frente e interiorizando el cuidado del medio ambiente y la sociedad, así como de la adecuada gestión del gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés). Grupo BBVA México está convencido de que su actuación diaria debe reforzarse para ser un negocio responsable con beneficios para la sociedad, los colaboradores, los clientes y los accionistas.



Grupo BBVA México es reconocido como el Mejor Banco en México por la revista internacional Euromoney

En julio 2020 la revista Euromoney reconoció a Grupo BBVA México como el Mejor Banco de México, esto, no sólo por sus resultados financieros sino también por su liderazgo en la transformación digital durante 2019. Asimismo, se reconoce la adecuada gestión y control de gastos al posicionarse como el banco más eficiente del sistema financiero mexicano, con un índice del 36.3% al finalizar 2019. Este resultado pone en evidencia el éxito de Grupo BBVA México en su proceso de transformación e innovación, cuyo principal objetivo es aumentar la satisfacción del cliente y avanzar en la digitalización. Los avances en transformación tienen su reflejo en el número de clientes que usa los canales digitales. A diciembre de 2019, la Institución contaba con más de 10 millones de clientes digitales, el 47% de la base total de clientes. Esto se debe a una propuesta de valor diferencial. Grupo BBVA México fue el primer banco en México en utilizar inteligencia artificial integrada con la tecnología de WhatsApp y en 2019 se mantuvo una innovación continua para seguir incorporando nuevas soluciones en las aplicaciones móviles.



Grupo BBVA México, en la lista de Universum “Most Attractive Employers in Mexico 2020”

Grupo BBVA México se ha caracterizado por ser un banco innovador, con una propuesta diferenciada, que incorpora el mejor talento, capaz de desarrollar y ofrecer las mejores soluciones financieras para los clientes en el momento y lugar que lo requieren. Dicha innovación nos ha hecho notable como uno de los lugares donde los universitarios y recién egresados buscan trabajar. Esto es lo que nos ha dado la distinción de Universum en 2020. Para los estudiantes dentro del área de negocios, Grupo BBVA México fue calificado en el 6º lugar, siendo el primer banco en la lista. Los 10 atributos más asociados con Grupo BBVA México por los universitarios son: éxito en el mercado, prestigio, buena referencia para el futuro profesional, alto nivel de responsabilidad, formación y desarrollo profesional, salario base competitivo, empleo estable, oportunidades de liderazgo, beneficios competitivos y enfoque al cliente.



Reconocimiento por inclusión laboral

La subsidiaria Servicios Externos de Apoyo Empresarial recibió un reconocimiento por la Fundación ManpowerGroup por su compromiso con la inclusión laboral por promover oportunidades de empleo y de formación para personas con discapacidad, jóvenes de bajos recursos, mujeres en proceso de reinserción laboral, mayores de 45 años, migrantes y refugiados, durante el año 2020.



Perfil y Estrategia

03

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

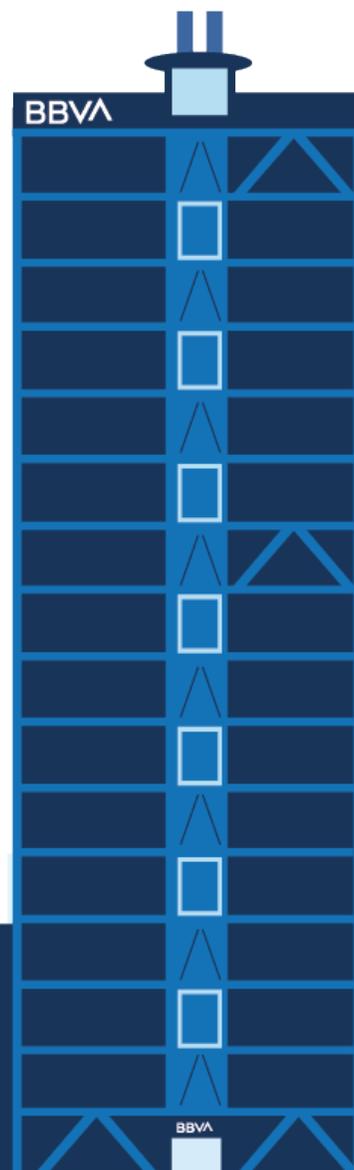


Perfil del Grupo

GRI 102-2, 102-16

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

Para el propósito de este informe, Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V., se llamará Grupo BBVA México. En caso de que la información reportada no corresponda a todas sus filiales, se hará la aclaración sobre la filial a la cual se vincula la información. En este informe, Grupo BBVA corresponde a la integración de BBVA y todas sus adquisiciones internacionales.



Grupo BBVA México se mantiene como el banco **más grande en el país.**¹

¹ <https://www.forbes.com.mx/bbva-se-mantiene-como-el-banco-mas-grande-en-mexico/>

Nuestra Aspiración

Afianzar la relación con el cliente...

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

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

Nuestro Propósito

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

Nuestros Valores

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



El cliente es lo primero

- Somos empáticos
- Somos íntegros
- Solucionamos sus necesidades



Pensamos en grande

- Somos ambiciosos
- Rompemos moldes
- Sorprendemos al cliente

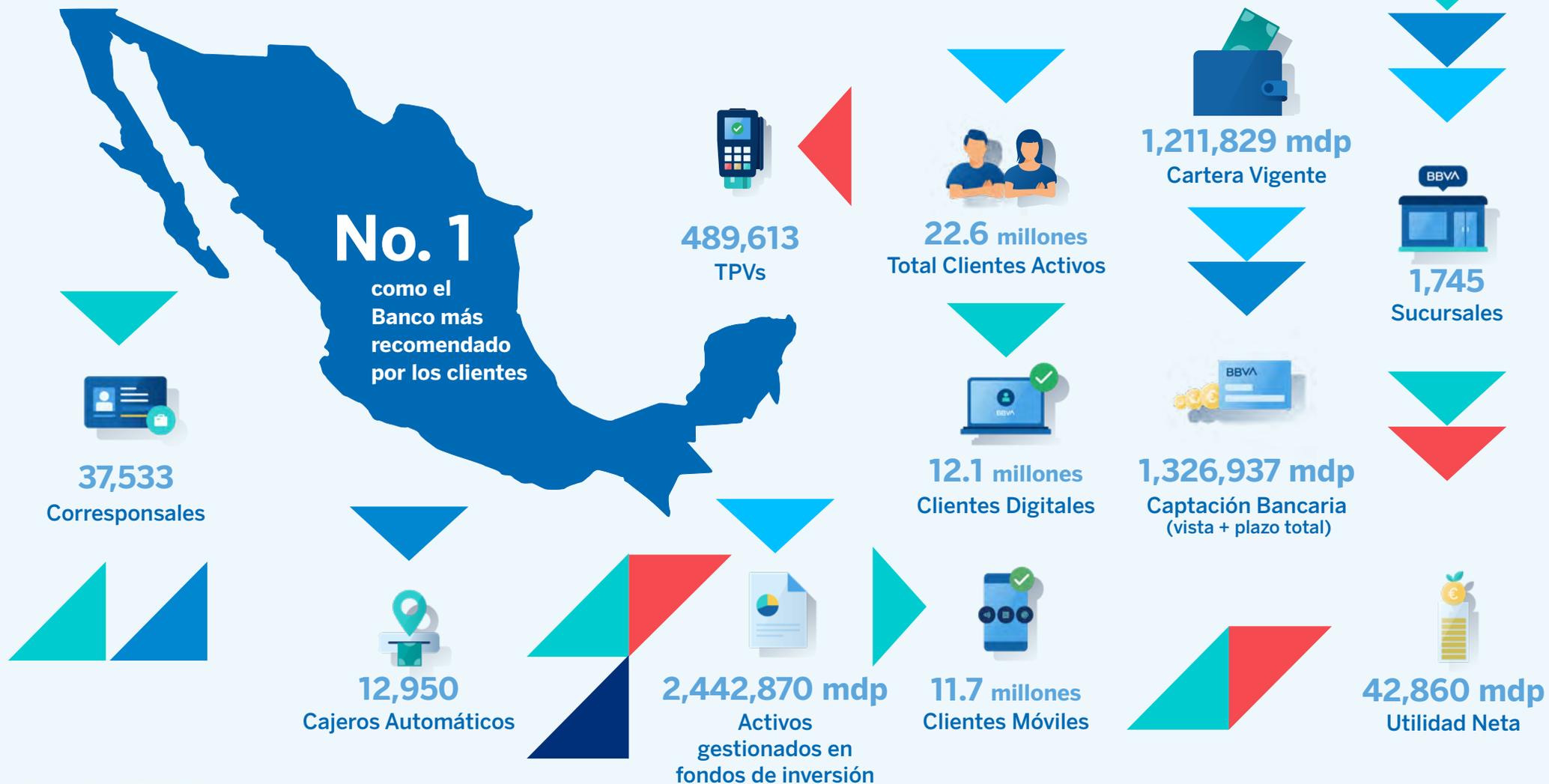


Somos un equipo

- Estoy comprometido
- Confío en el otro
- Soy BBVA

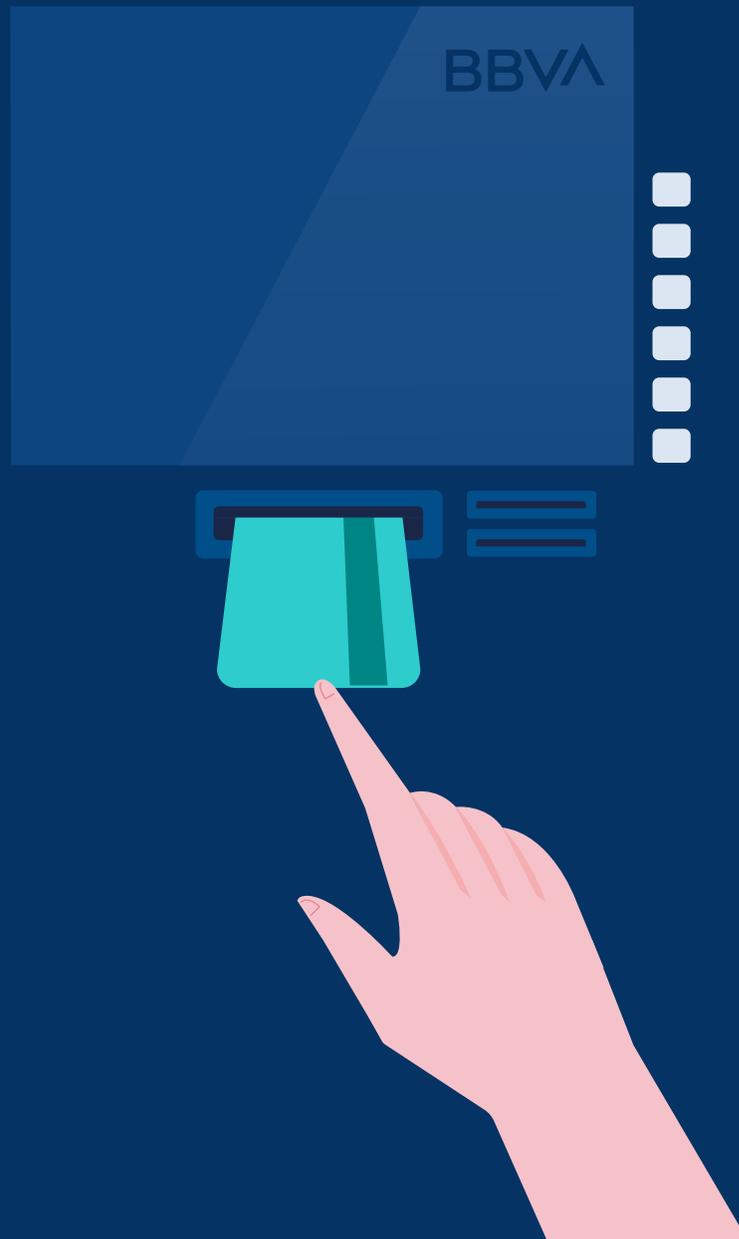
Presencia

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



Alcance: Grupo BBVA México.
Cifras a diciembre de 2020.

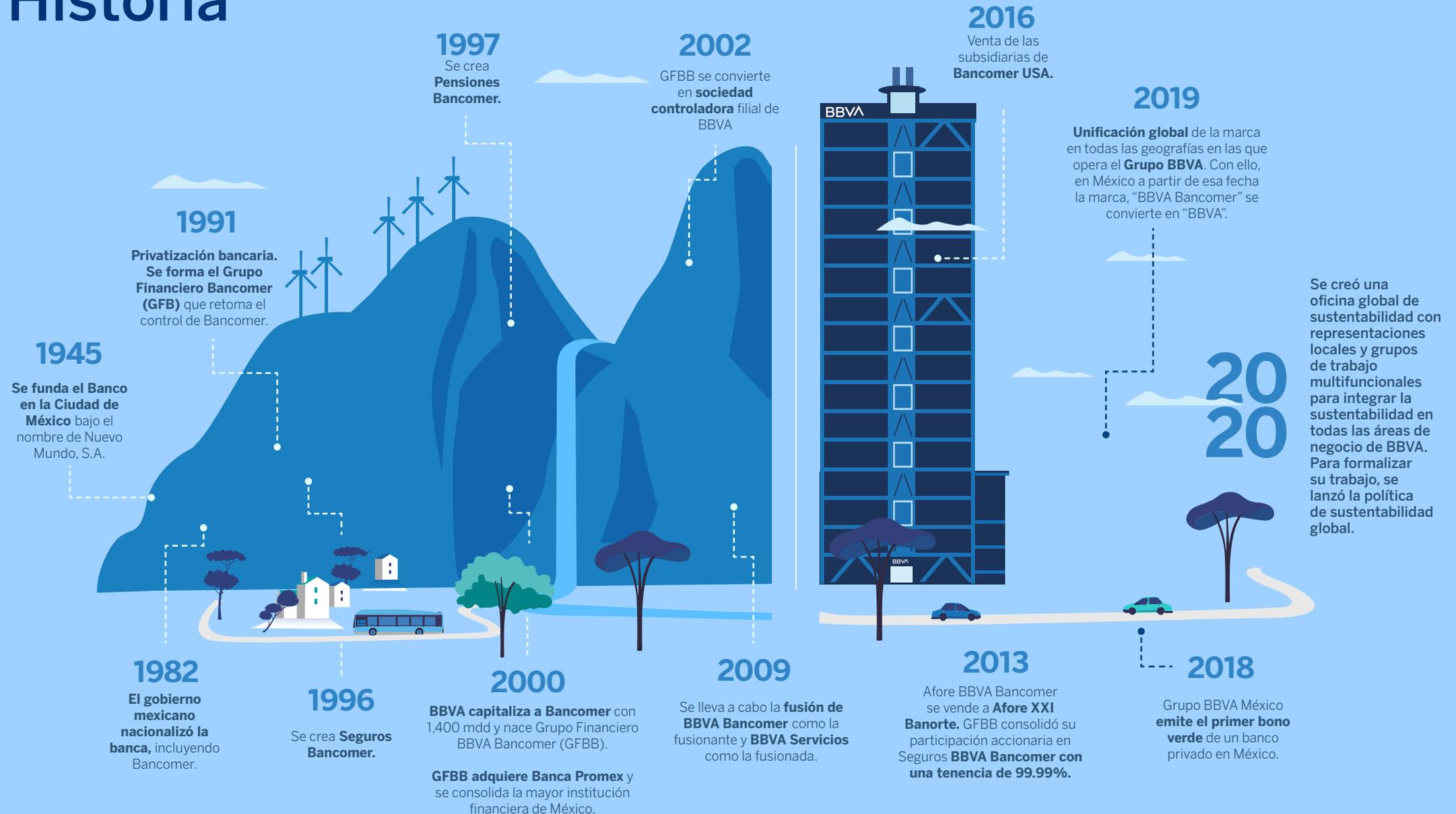
| Estados | Sucursales | Cajeros |
|---------------------|------------|---------|
| Aguascalientes | 20 | 174 |
| Baja California | 53 | 401 |
| Baja California Sur | 20 | 139 |
| Campeche | 14 | 110 |
| Chiapas | 35 | 267 |
| Chihuahua | 52 | 423 |
| Ciudad de México | 267 | 2,090 |
| Coahuila | 40 | 379 |
| Colima | 11 | 76 |
| Durango | 22 | 145 |
| Estado de México | 176 | 1,467 |
| Guanajuato | 79 | 510 |
| Guerrero | 31 | 186 |
| Hidalgo | 32 | 262 |
| Jalisco | 180 | 1,129 |
| Michoacán | 85 | 527 |
| Morelos | 28 | 183 |



| Estados | Sucursales | Cajeros |
|------------------|--------------|---------------|
| Nayarit | 22 | 140 |
| Nuevo León | 106 | 663 |
| Oaxaca | 25 | 202 |
| Puebla | 60 | 464 |
| Querétaro | 33 | 277 |
| Quintana Roo | 22 | 270 |
| San Luis Potosí | 31 | 188 |
| Sinaloa | 36 | 228 |
| Sonora | 50 | 411 |
| Tabasco | 32 | 237 |
| Tamaulipas | 42 | 351 |
| Tlaxcala | 10 | 90 |
| Veracruz | 75 | 618 |
| Yucatán | 32 | 207 |
| Zacatecas | 24 | 136 |
| *Nacional | 1,745 | 12,950 |

Alcance: Grupo BBVA México.
Cifras a diciembre de 2020.

Historia



Liderazgo

BBVA México

Infraestructura

14.4%
Sucursales



22.4%
Cajeros Automáticos



33.3%
TPVs



Liderazgo
BBVA México
Somos **1**er lugar

Actividad comercial

21.8%
Activos Totales



29.5%
Consumo + TDC



25.8%
Créditos Hipotecarios



20.8%
Fondos de Inversión



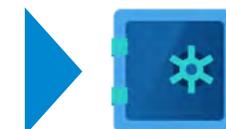
23.4%
Cartera Vigente



35.4%
Créditos de Auto



26.0%
Captación a la Vista



22.6%
Captación Bancaria (vista + plazo total)



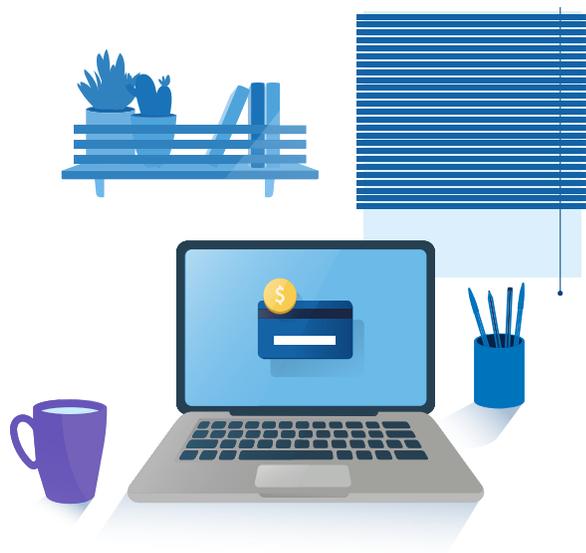
29.3%
Créditos a Gobierno



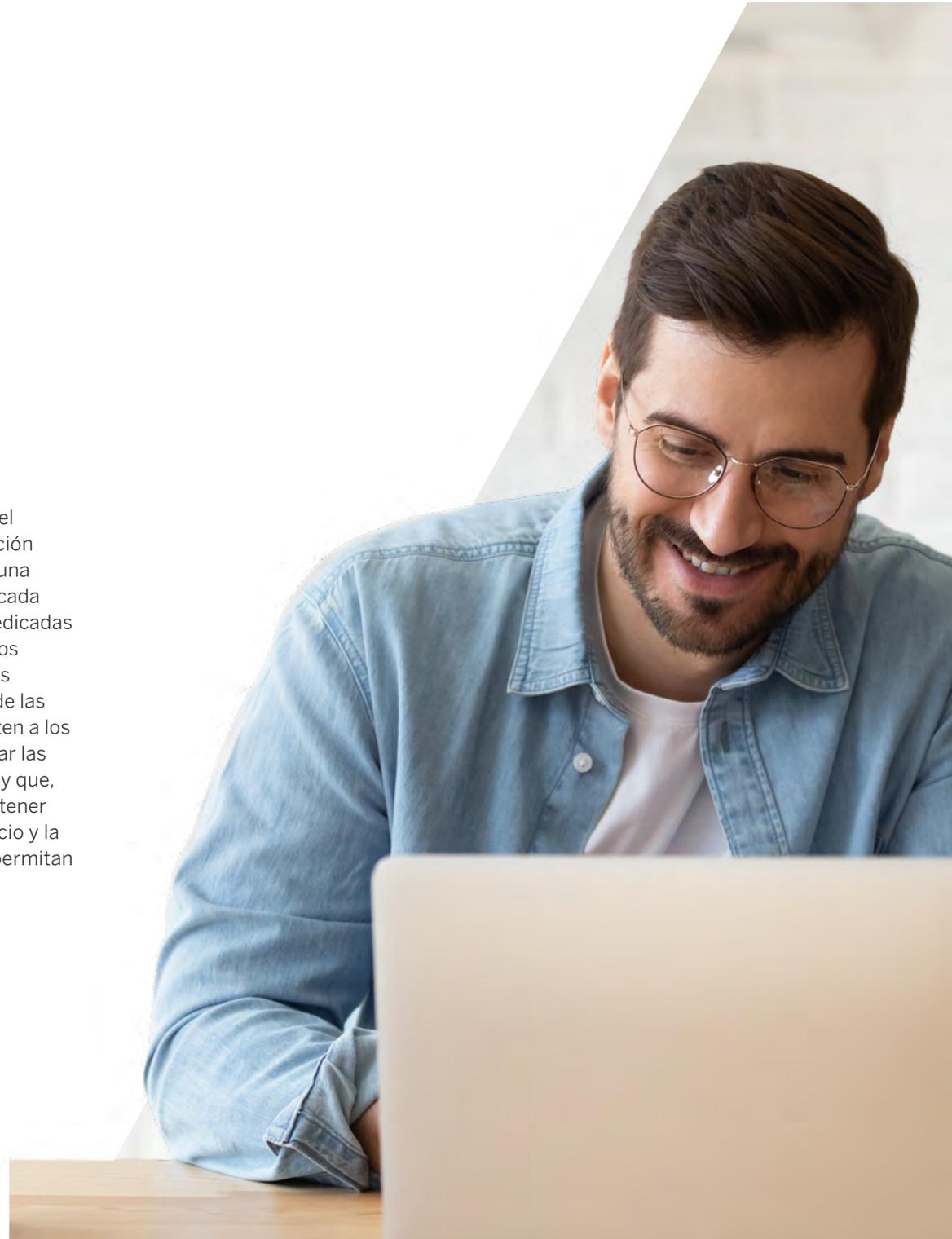
Fuentes: CNBV, AMIB.
Información CNBV: Banco con SOFOM.
Fondos de Inversión: Activos administrados en sociedades de inversión sin duplicidades.
Información a diciembre de 2020

Modelo de Negocio

Grupo BBVA México es un banco en constante transformación, evolucionando cada día para mejorar la experiencia del cliente, la oferta de productos tradicionales e innovando a través de la oferta digital.



Uno de los principales elementos del modelo de negocio es la segmentación de clientes, lo que permite brindar una atención especializada a través de cada una de las Unidades de Negocio, dedicadas al desarrollo de productos y servicios enfocados en las necesidades de los clientes. Lo anterior, acompañado de las Unidades de Apoyo, las cuales asisten a los negocios y todas las Redes a generar la mejor experiencia para los clientes y que, además, tienen como objetivo mantener la adecuada recurrencia en el negocio y la gestión integral con sinergias que permitan el continuo crecimiento.





El modelo de negocio de Grupo BBVA México le permite crear oportunidades y consolidar su liderazgo en el país.

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

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



Red Minorista

La unidad comercial de Red Minorista gestiona toda la red de sucursales, que ofrece servicios a una variedad de segmentos de clientes individuales, que van desde patrimonio neto alto, privado, patrimonial y personal hasta el segmento bancario y el exprés; también se atienden a las micro y pequeñas empresas.

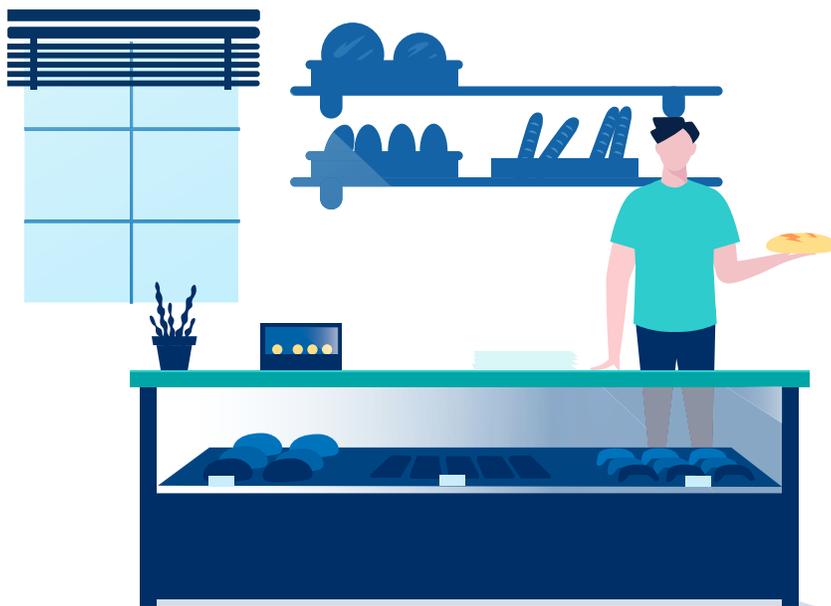
Se ha rediseñado la estructura de nuestras sucursales agregando espacios de autoservicio más grandes para mejorar la experiencia de nuestros clientes al mejorar el flujo dentro de las sucursales, alentando el uso de instalaciones de autoservicio para operaciones de bajo valor y agregando cajeros automáticos que permiten a nuestros clientes obtener créditos de consumo o hacer depósitos o pagos en efectivo.

También hemos realizado importantes inversiones para desarrollar canales digitales alternativos que respalden las ventas dentro de las sucursales con el objetivo principal de aumentar las oportunidades de venta cruzada a nuestros clientes y, al mismo tiempo, aumentar la lealtad de los clientes. Por ejemplo, en relación con la migración de cuentas de nómina, al 31 de diciembre de 2020, tuvimos un total de 323,642 nuevas nóminas en Grupo BBVA México, el 92% de las personas que cambiaron su nómina al banco lo hicieron a través de nuestros canales digitales.

Además, ofrecemos créditos y depósitos a personas y a pequeñas y micro empresas, a través de la unidad comercial de Red Minorista y a través de los canales digitales desarrollados para atender este segmento. Dependiendo de las necesidades de cada segmento de clientes, ofrecemos una amplia gama de productos y servicios, incluyendo créditos de consumo, créditos para automóvil, productos de ahorro (incluidos depósitos a la vista), depósitos a plazo, fondos de inversión y seguros de vida, auto, vivienda y desastres naturales.

Durante 2020 continuamos transformando la estrategia de atención a los clientes con el objetivo de consolidar relaciones de largo plazo y poder hacer frente a sus necesidades de manera anticipada al ofrecer soluciones especializadas. En este sentido, el nuevo modelo de atención para PyMEs ha sido diferenciador y registra resultados positivos con atracción de clientes durante los últimos meses del año. Adicionalmente, seguimos impulsando los canales digitales con los que contamos para robustecer y diferenciar nuestra oferta con soluciones de cobro innovadoras (CoDi, pago electrónico, e-commerce y TPVs).

323,642 nuevas nóminas
en 2020; 92% de las personas que cambiaron su nómina a Grupo BBVA México lo hicieron a través de **nuestros canales digitales.**





Banca de Empresas y Gobierno

Ofrecemos servicios al segmento Gobierno y Banca Comercial a través de una red de 132 sucursales. Los clientes en este segmento también son una fuente importante de depósitos, ya que utilizan principalmente productos de ahorro y administración de efectivo. Ofrecemos una amplia gama de productos diseñados para cumplir con los requerimientos de los clientes para las soluciones de administración de efectivo y cobranza.

En 2020 lanzamos la App BBVA Empresas, la cual está dirigida a personas morales desde pequeñas y medianas empresas hasta grandes corporativos; ésta permite a los clientes gestionar y administrar su negocio desde su celular y, además, a través de este medio, podemos ofrecer una amplia variedad de servicios y ofertas digitales.

Esta unidad también ofrece servicios a clientes en ciertos segmentos de nicho para aumentar las oportunidades de venta cruzada y la lealtad de los clientes:

- **Desarrolladores de Viviendas.** Este segmento proporciona créditos a desarrolladores para fines de construcción.
- **Financiamiento al Consumo.** Esta unidad se creó exclusivamente para satisfacer los diversos requerimientos de la industria automotriz, incluyendo los créditos para la distribución y adquisición de vehículos. Adicionalmente, esta unidad forma parte del segmento de Banca Corporativa y de Inversión, ya que proporciona servicios para satisfacer las necesidades financieras de los concesionarios de automóviles.

- **Entidades Gubernamentales.** Este segmento cuenta con 28 sucursales especializadas y servicios personalizados para atender las necesidades del gobierno federal mexicano, los estados y municipios de México y otros organismos gubernamentales. La amplia gama de productos para este segmento incluye servicios de cheques de pago para colaboradores del gobierno y cuentas de cheques y servicios de recaudación de impuestos para estados y municipios. También ofrecemos productos como “Multipagos” y “CIE en línea” para la recaudación de impuestos.



Banca Corporativa y de Inversión

Ofrecemos productos y servicios de crédito a clientes corporativos e institucionales, servicios de fusiones y adquisiciones, operaciones de mercado (renta variable y renta fija), administración de efectivo, banca en línea y productos de inversión. En este segmento, tenemos una base de clientes cercana a 588 multinacionales ubicadas en México y clientes institucionales. El segmento se esfuerza por garantizar que los clientes reciban el mejor servicio posible mediante el desarrollo de nuevos productos adaptados a sus necesidades. Algunos ejemplos de productos que ofrecemos a este segmento de clientes son:

- **BBVA Net Cash,** una solución global de banca electrónica que permite a sociedades, empresas y organizaciones gubernamentales ejecutar sus operaciones bancarias de manera eficiente y segura a través de una plataforma que es remotamente accesible en cualquier tiempo.

- **Grupo BBVA México Web Trader,** una plataforma que permite a los inversionistas realizar sus propias operaciones comerciales en línea en tiempo real. El segmento también ofrece información de mercado, análisis, noticias y herramientas técnicas, que se pueden personalizar, para ayudar a nuestros clientes a tomar decisiones financieras.

Banca Corporativa y de Inversión también incluye nuestra unidad de mercados globales y, en asociación con la Casa de Bolsa, ofrecemos productos y servicios más sofisticados tanto a personas físicas como morales, como colocaciones y emisiones de deuda y capital y financiamiento estructurado. Grupo BBVA México ha encabezado la clasificación de la SHCP y Banco de México de Creadores de Mercado desde 2012. Como creadores de mercado, desempeñamos un papel activo en el mercado de valores gubernamentales de tasa fija y las ofertas en subastas primarias de estos valores.



Estrategia

GRI 102-12, 102-13, 102-29, FS1

Prioridades estratégicas

A partir de la constante transformación de Grupo BBVA México para adaptarse a las grandes tendencias de la industria financiera –como el entorno competitivo, el comportamiento y expectativas de los clientes, la búsqueda de la sostenibilidad y la protección de datos–, ha desarrollado tres nuevos bloques y seis prioridades estratégicas:



Lo que nos define

- Mejorar la salud financiera de nuestros clientes
- Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible



Palancas para un desempeño diferencial

- Crecer en clientes
- Excelencia operativa



Aceleradores para alcanzar nuestros objetivos

- El mejor equipo y el más comprometido
- Datos y tecnología

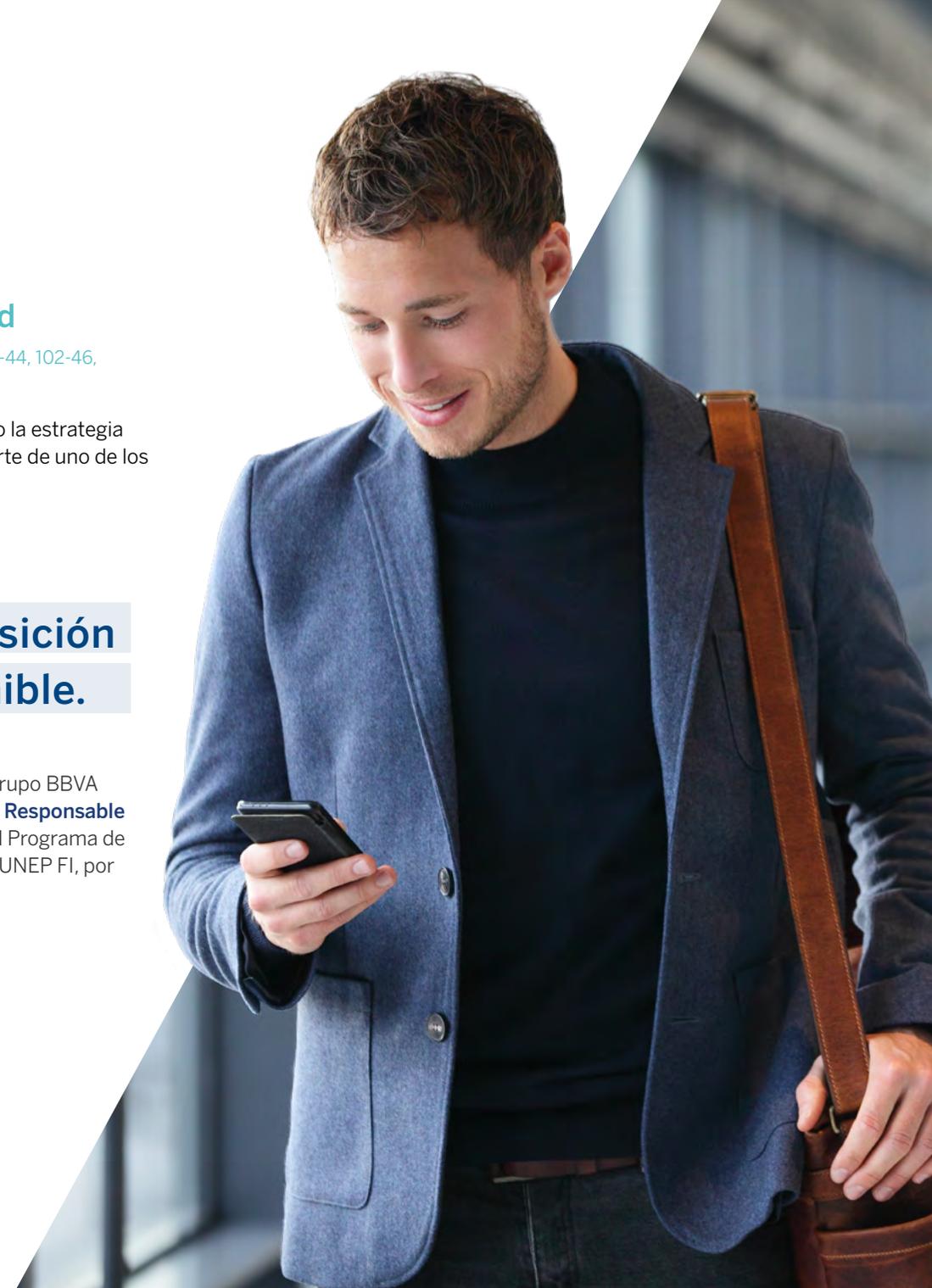
Estrategia de sostenibilidad

GRI 102-21, 102-31, 102-32, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, FS1

A nivel global, Grupo BBVA ha interiorizado la estrategia de desarrollo sostenible que hoy forma parte de uno de los pilares estratégicos:

Ayudar a nuestros clientes hacia la **transición de un futuro sostenible.**

La estrategia de desarrollo sostenible de Grupo BBVA México se basa en los **Principios de Banca Responsable** que son parte de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).



Así, BBVA alinea su papel fundamental de contribuir al desarrollo económico del país con un enfoque integral y equitativo. Los Principios proporcionan el marco para un sistema bancario sostenible y ayudan a la industria a demostrar la forma en la que generan una contribución positiva a la sociedad. El modelo de Banca Responsable de Grupo BBVA México se aplica a todas las áreas de negocio y apoyo, con el objetivo de buscar una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés.

Pilares Estratégicos de Banca Responsable de Grupo BBVA México



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



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



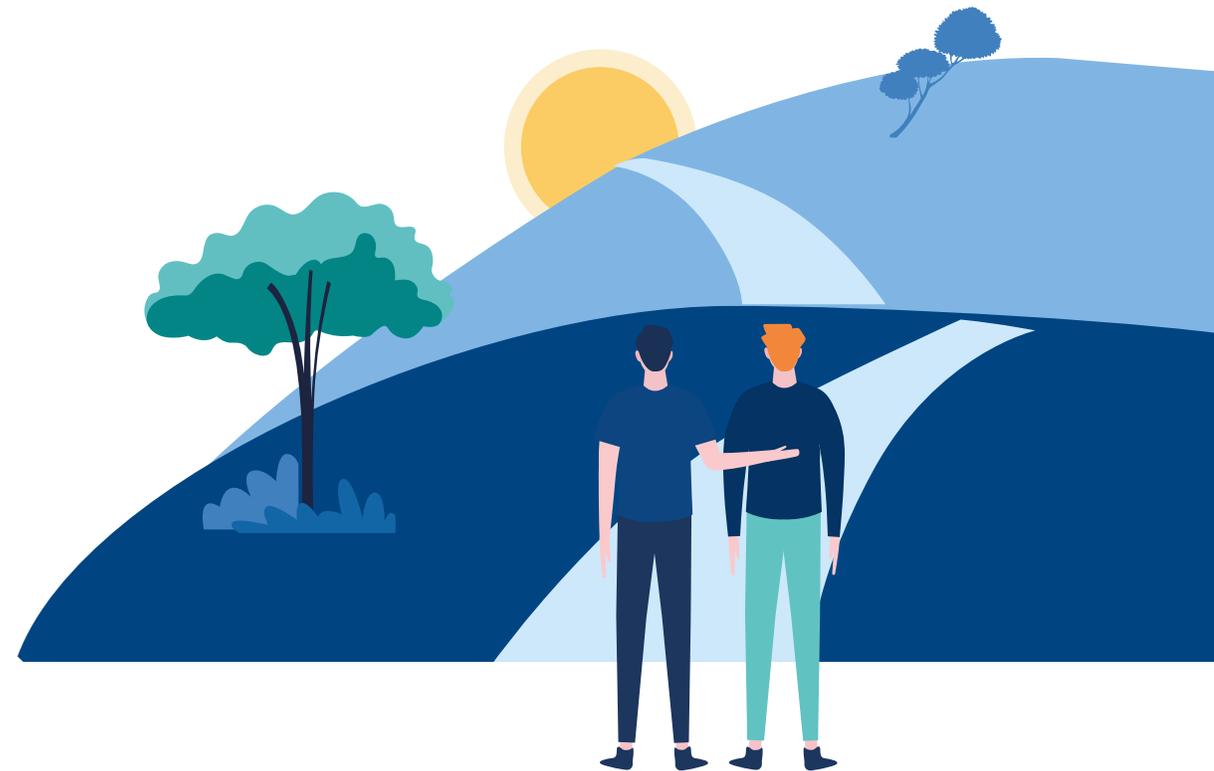
Finanzas sostenibles
para combatir el cambio climático,
respetar los **derechos humanos y**
alcanzar los ODS.



Inversión en la comunidad,
para fomentar el cambio social y
crear oportunidades para todos.

Durante 2020, el Consejo de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. aprobó la **Política de Sostenibilidad** de BBVA, la cual define y establece los principios generales y objetivos de gestión en materia de desarrollo sostenible. Asimismo, busca impulsar el desarrollo de soluciones sostenibles e identificar las oportunidades y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas.

BBVA está comprometido con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en 2016 hizo oficial su compromiso para cumplir los objetivos establecidos en la Cumbre de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Esto se ha demostrado desde 2018, cuando se presentó el **Compromiso 2025**, que tiene por objetivo contribuir a la consecución de los ODS y a los retos derivados del Acuerdo de París sobre el clima.



Materialidad

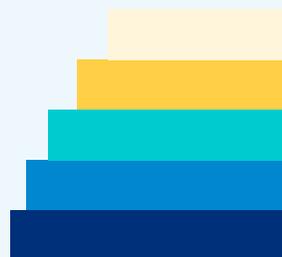
Desde 2017, Grupo BBVA México actualizó su metodología para la identificación de temas materiales, con la cual ha trabajado a lo largo de los últimos tres años con el objetivo de reportar de forma precisa los temas más importantes para sus grupos de interés.



Se implementó la **nueva metodología** y los grupos de interés a considerar para determinar los temas materiales fueron: colaboradores, clientes y el sector a partir de estudios públicos de instituciones reconocidas y estudios internos de Grupo BBVA México. Se identificaron 15 temas materiales.

IA17: <https://investors.bbva.mx/wp-content/uploads/2019/03/informe-anual-2017.pdf>

2018



Se llevó a cabo un **acercamiento con proveedores y líderes de opinión** para la identificación de temas relevantes de ambos grupos de interés; los resultados se sumaron a la herramienta junto con la estrategia de Banca Responsable y la materialidad desarrollada por Grupo BBVA para Grupo BBVA México. Se actualizaron los 12 temas materiales previamente identificados.

IA18: https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2019/05/BBVA_BANCOMER-IA2018_17042019-VF.pdf



2019



Se **actualizó la materialidad** de acuerdo con la metodología implementada en 2017 integrando temas clave de la estrategia de BBVA; se identificaron los ODS relevantes para BBVA y en los que puede generar mayor impacto.

IA19: https://investors.bbva.mx/wp-content/uploads/2020/06/BBVA-IA2019_esp_VF.pdf



2020

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

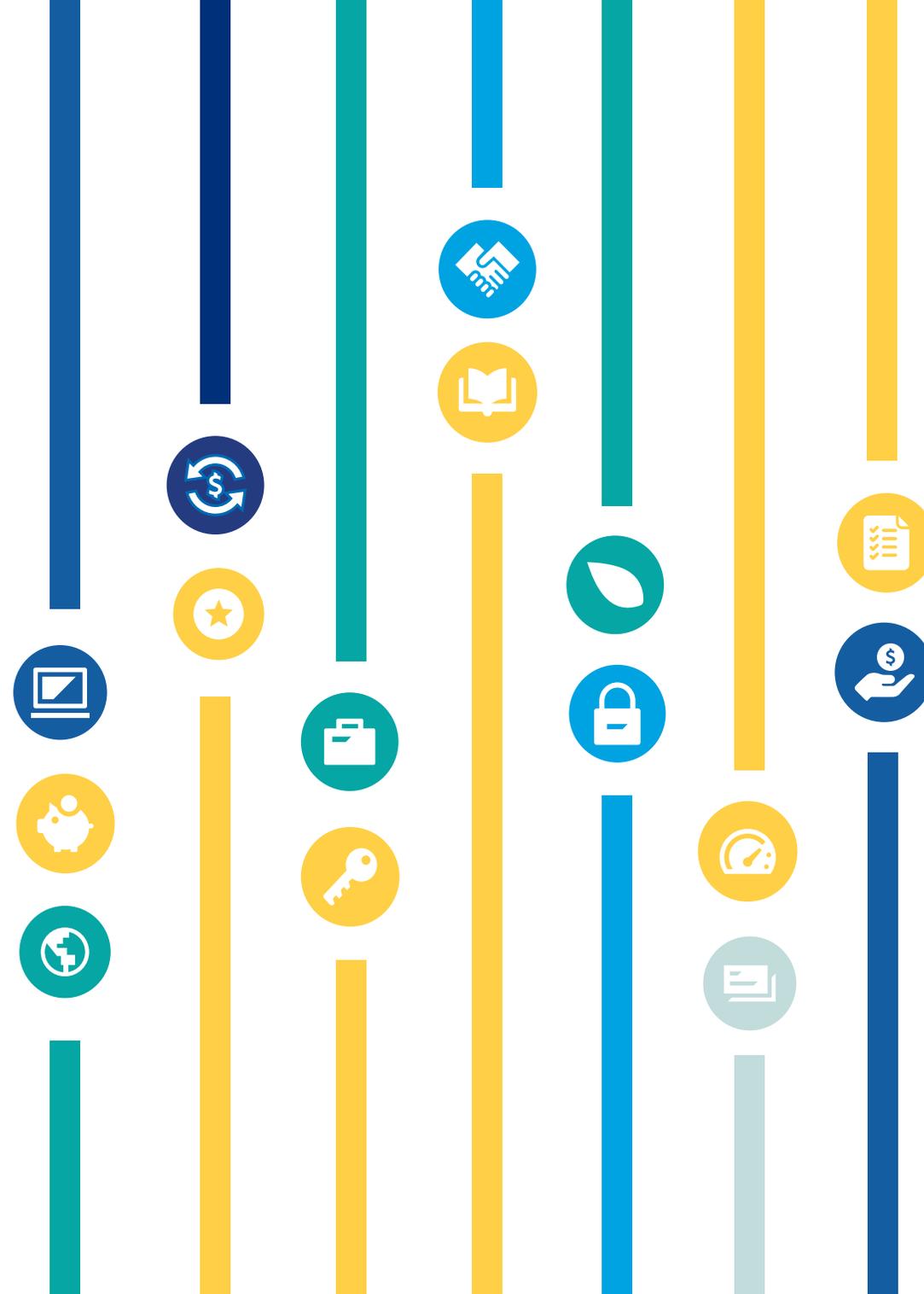
- 1. Validación y revisión** de los temas materiales reportados en 2019.
- 2. Actualización de estudios internos** previamente utilizados con los resultados más recientes.
- 3. Análisis de estudios** enfocados a los temas relevantes del sector de instituciones como World Economic Forum, Carbon Disclosure Project (CDP), materialidad sectorial de SAM 2020, materialidad sectorial de SASB, temas materiales de instituciones financieras nacionales, entre otros.
- 4. Recopilación, validación e integración** de la información a la herramienta de materialidad para su actualización 2020.



Como resultado de este ejercicio, se identificaron 15 temas materiales:

| Temas relevantes BBVA 2020 | Contenido GRI Standard |
|--|-----------------------------------|
|  Prácticas de comunicación y comercialización (incluida transparencia) | GRI 417 |
|  Gobierno Corporativo | GRI 102-18 a 102-39 |
|  Financiación social y medioambientalmente responsable | FS7, FS8 y FS11 |
|  Sistema de cumplimiento | GRI 205, 307 |
|  Huella ambiental | GRI 301, 302, 303, 305, 306 y 307 |
|  Comportamiento ético | GRI 206, 102-16, 102-17 |
|  Contribución a la sociedad | GRI 413 |
|  Educación e inclusión financiera | FS13, FS14 |
|  Ciberseguridad y uso responsable de los datos | GRI 418 |
|  Calidad del empleo | GRI 401 |
|  Prevención de Lavado de dinero / financiación de actividades terroristas | GRI 205 |
|  Gestión de riesgos y crisis | GRI 102-18, 102-29 y 102-30 |
|  Anticorrupción | GRI 205 |
|  Diversidad | GRI 405 |
|  Atracción, desarrollo y retención de talento | GRI 404 |

-  Pilar 1
-  Pilar 2
-  Pilar 3
-  Pilar 4
-  Gobernanza



Grupos de interés

GRI 102-40

Para la identificación de sus grupos de interés, Grupo BBVA México cuenta con un análisis y monitoreo con base en los criterios establecidos por la Guía AA1000 *Stakeholder Engagement Standard*². Siendo el área de

Responsabilidad y Reputación Corporativa quien tiene el compromiso de generar una vinculación a través de los siguientes canales de diálogo específicos para cada grupo de interés:

Grupos de interés y canales de diálogo

| Grupo de interés | Canales de diálogo | Área responsable |
|---|---|---|
|  Accionistas | <ul style="list-style-type: none"> ● Dirección Jurídica ● Asamblea de Accionistas ● Informe Anual ● Información financiera trimestral | Información a inversionistas (https://investors.bbva.mx/) |
|  Clientes | <ul style="list-style-type: none"> ● Sucursales ● Línea BBVA (https://www.bbva.mx/personas/apps/app-linea-bancomer.html) ● Página web (https://www.bbva.mx/) ● Medios de prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros) ● Encuesta de satisfacción ● Redes sociales ● Estudios de opinión | <ul style="list-style-type: none"> • Banca mayorista y de inversión • Desarrollo de negocio • Red comercial |
|  Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> ● Somos BBVA ● Correo electrónico (canal de denuncias de colaboradores) ● Encuesta de clima laboral ● Estudio de reputación interna | <ul style="list-style-type: none"> • Talento & Cultura • Responsabilidad y Reputación Corporativas |
|  Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> ● Portal electrónico Adquiras (https://bbvaproveedores.mx/) ● Buzón de quejas y sugerencias (https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva/) ● Correo electrónico ● Encuesta de satisfacción | Compras |
|  Reguladores | <ul style="list-style-type: none"> ● Comités ● Foros ● Reuniones ● Comunicados | <ul style="list-style-type: none"> • Talento & Cultura • Responsabilidad y Reputación Corporativas • Riesgos • Cumplimiento normativo |
|  Sociedad | <ul style="list-style-type: none"> ● Página web Fundación BBVA (www.fundacionbbva.mx/) ● Redes sociales ● Estudios de opinión | <ul style="list-style-type: none"> • Fundación BBVA • Calidad • Responsabilidad y Reputación Corporativas |

Frecuencia

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

²Para mayor información sobre la Guía AA1000, visite la página: <https://www.accountability.org/standards/>.

Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

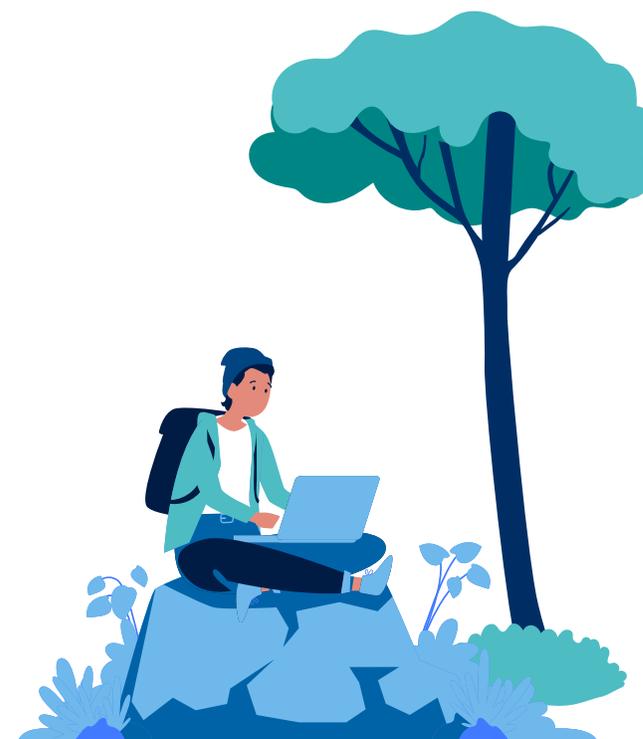
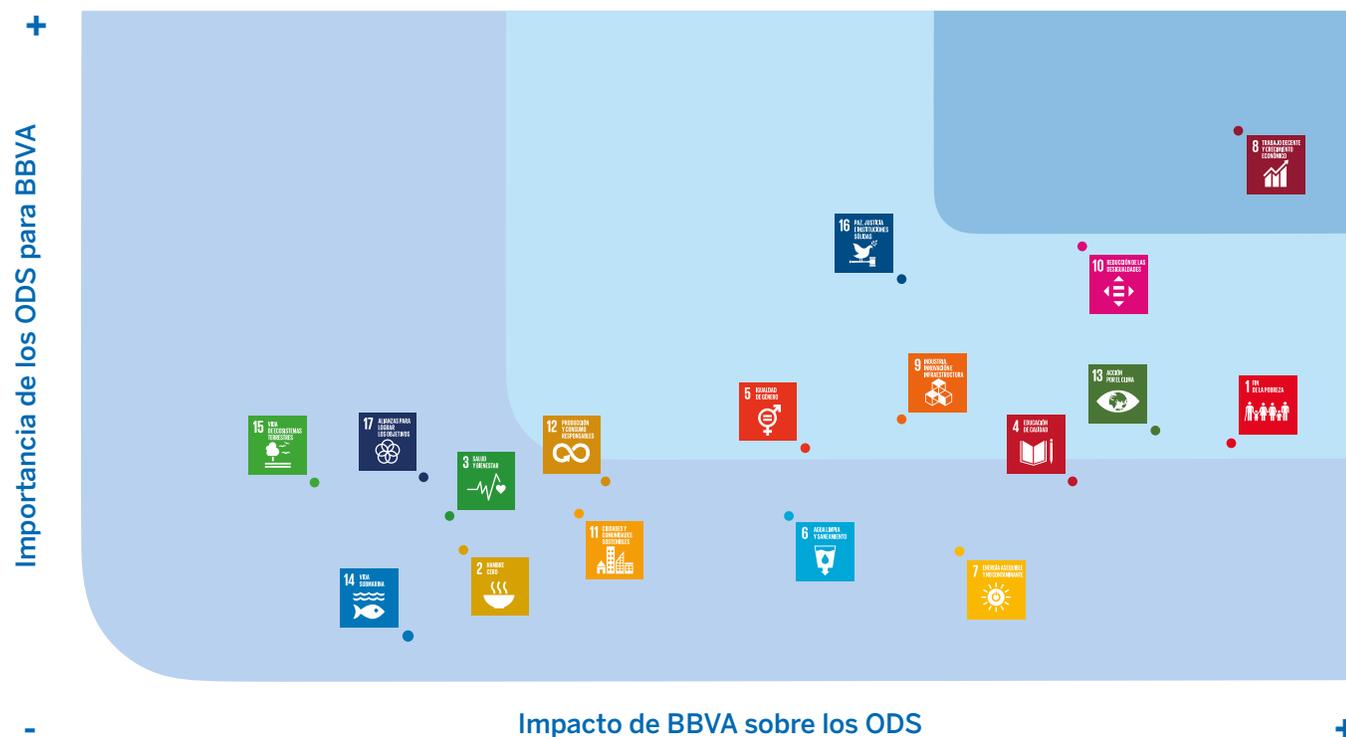
Ante el aumento de la temperatura en nuestro planeta, la escasez de recursos, los problemas sociales y la creciente búsqueda por un futuro sostenible para todos, Grupo BBVA México ha demostrado su compromiso a partir de su adhesión al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde 2004.

En 2018, Grupo BBVA anunció su estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible, con el fin de contribuir a los ODS y al Acuerdo de París. Esta estrategia se enfoca

en la movilización de capital dirigido a frenar el cambio climático y contribuir a las metas específicas de los ODS. Para mitigar y erradicar las distintas problemáticas presentadas en cada ODS y basándose en el estudio de materialidad realizado en 2020, Grupo BBVA México tiene identificados los ODS más importantes para la Institución junto con su nivel de contribución para lograr sus metas. La gráfica que se muestra a continuación corresponde al nivel de contribución de Grupo BBVA México a las metas específicas para el cumplimiento de cada ODS:

Los ODS fueron establecidos para enfrentar los desafíos universales de la humanidad, proteger el medio ambiente y resolver los problemas socioeconómicos. Los ODS están compuestos por 17 objetivos y 169 metas específicas que la sociedad internacional debe cumplir para el año 2030.

Para conocer más, visite la página oficial: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>.



Impacto económico

Grupo Financiero BBVA México es una entidad que forma parte de una actividad económica esencial. Por ello, en la Institución tenemos muy claro que somos un participante clave en el impulso para el desarrollo económico de México. Desde hace ya muchos años, hemos demostrado y continuamente refrendamos nuestro compromiso con el país y con la sociedad, en especial con los ahorradores, al captar sus recursos de manera segura y eficiente, hacerlos crecer y administrarlos adecuadamente. Asimismo, ofrecemos alternativas y soluciones personalizadas para las personas y empresas que buscan diferentes formas de financiamiento que les permitan alcanzar sus objetivos y lograr sus metas.

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

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

Durante el año 2020, que se ha caracterizado por ser uno de los más complejos en las últimas décadas, decidimos apoyar a nuestros clientes a través del diferimiento de pago del capital y/o intereses de sus créditos por un periodo de 4 a 6 meses, fomentando una mejora en su salud financiera y acompañándolos a navegar el complejo entorno.

En Grupo BBVA México, más que un banco, queremos ser el motor de oportunidades y tener un impacto positivo en la vida de las personas, en los negocios de las empresas y en la sociedad.

Queremos seguir
creando oportunidades.



Evolución de la actividad

El año 2020 ha sido impactado por un entorno macroeconómico adverso derivado de la pandemia COVID-19, lo cual implicó afrontar riesgos operativos nuevos, así como grandes retos para mantener a nuestros clientes y colaboradores sanos. Al mismo tiempo, seguimos brindando nuestro servicio al ser una actividad económica esencial. Considerando lo anterior, la cartera de crédito vigente de Grupo Financiero BBVA México cerró con un saldo de 1,211,829 mdp, nivel similar al cierre de 2019 con un retroceso marginal de 0.5%.

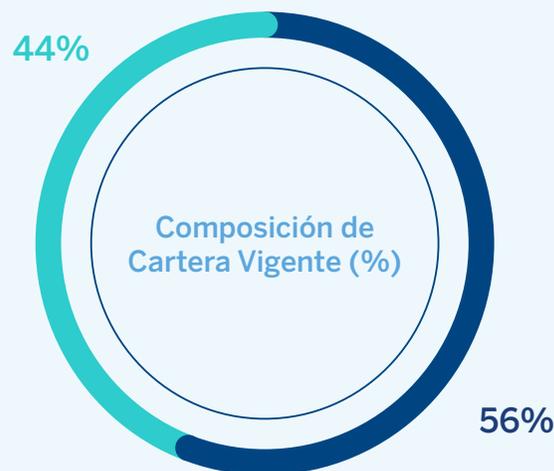
Cartera Vigente Total (mmdp)



En 2020, en Grupo BBVA México logramos consolidar nuestra posición de liderazgo en cartera vigente con un incremento en la participación de mercado de 34 pb para cerrar el mes de diciembre con una participación de 23.4%, de acuerdo con las cifras de la CNBV.



- Actividad Empresarial
- Entidades Financieras
- Entidades Gubernamentales
- Créditos de Consumo
- Créditos a la Vivienda



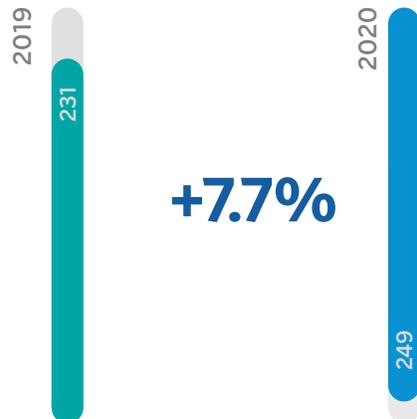
- Comercial
- Minorista



La cartera comercial retrocedió 0.9% en 2020 con respecto al año anterior, impactada por prepagos de empresas y corporativos en el cuarto trimestre de 2020, dada la elevada liquidez que se observa en el mercado y revirtiendo con ello la disposición en líneas de crédito observada durante la primera mitad del año. Cabe destacar un aumento de 12.4% en los préstamos a gobierno, derivado de nuestra estrategia de participar activamente en las licitaciones con propuestas más rápidas y condiciones competitivas.

Los créditos a los individuos continúan mostrando una desaceleración en la tendencia de crecimiento, impactados por el adverso entorno macroeconómico, registrando un decremento anual de 0.1%. En el detalle, los más impactados por la pandemia han sido los préstamos de consumo y TDC que, en conjunto, registran un retroceso de 6.0% en términos anuales. Destaca el financiamiento a la vivienda que sigue mostrando un sólido desempeño con un saldo 7.7% superior al de 2019.

Cartera Hipotecaria (mmdp)



La continua estrategia de Grupo BBVA México sobre inclusión financiera y fomento al ahorro entre los clientes se ve reflejada en el incremento de la captación bancaria³ de 12.8% en términos anuales. Destaca un aumento anual de 160,941 mdp en la captación a la vista. Con ello, la mezcla de captación mantiene un mayor peso relativo en los recursos de bajo costo con el 82% en depósitos a la vista.



³ Captación bancaria = Vista + Plazo total + cuenta global de captación sin movimientos.



Captación Bancaria (vista + plazo total) (mmdp)



Lo anterior ha permitido que en Grupo BBVA México consolidemos nuestra posición de liderazgo al registrar una cuota de mercado en captación bancaria (vista + plazo total) de 22.6%, de acuerdo con las cifras públicas de la CNBV al cierre del mes de diciembre de 2020.

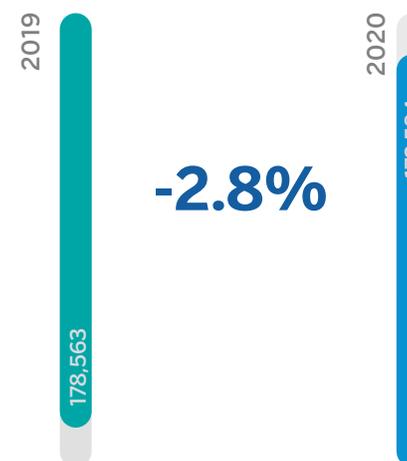
Los activos gestionados en fondos de inversión cierran en diciembre de 2020 en 497,638 mdp, que significa un aumento anual de 6.6%. Así, la Operadora de Fondos de Inversión, logra posicionarse en el liderato de las gestoras de fondos de inversión más grandes del mercado con una participación de 20.8%, de acuerdo con la información de la CNBV a diciembre de 2020.

Evolución de los resultados

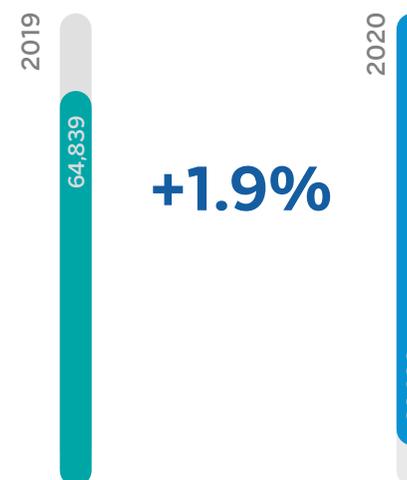
Al cierre del año hemos generado una utilidad neta de 42,860 mdp, equivalente a un decremento de 24.8% con respecto a 2019. Lo anterior es principalmente explicado por un menor ingreso relacionado con la aplicación de los programas de apoyo y a la creación de reservas adicionales para cubrir un posible deterioro de la cartera. Esto fue parcialmente compensado por nuestra estrategia de mantener un estricto control del gasto para mitigar el impacto de los menores ingresos.

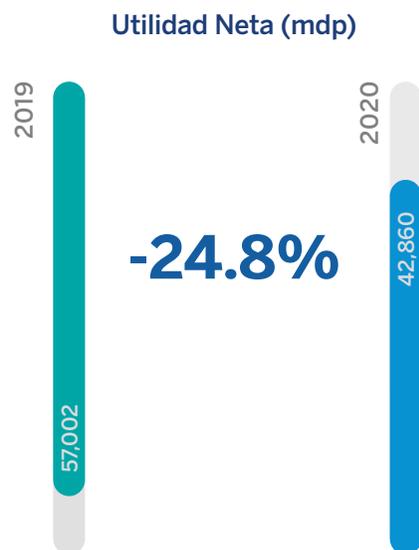


Ingresos Totales (mdp)



Gastos Totales (mdp)





El margen financiero en el año muestra una caída de 1.1% con respecto al año anterior, explicado por un cambio en la mezcla de la cartera con mayor peso hacia los segmentos mayoristas; la reducción de 300 pb en la tasa de referencia en los últimos doce meses y; por último, la aplicación del programa de apoyo a clientes.

Derivado de la creación de reservas prudenciales para hacer frente a la actual crisis, el margen financiero ajustado por provisiones muestra un retroceso de 12.8% con respecto a 2019.

Las comisiones y tarifas retrocedieron en el año 5.3% derivado principalmente de menores comisiones generadas por una disminución en el nivel de transacciones con tarjetas de crédito. Adicionalmente, se observó un aumento en las operaciones a través del canal móvil que no genera comisión a los clientes por el uso de este servicio.

Los ingresos por intermediación muestran un retroceso de 3.0% con respecto al año anterior explicado principalmente por el resultado de valuación de los instrumentos financieros derivados y la bajada recurrente de tasas de las curvas de fondeo de Banco de México que impactan en los instrumentos financieros de renta fija.

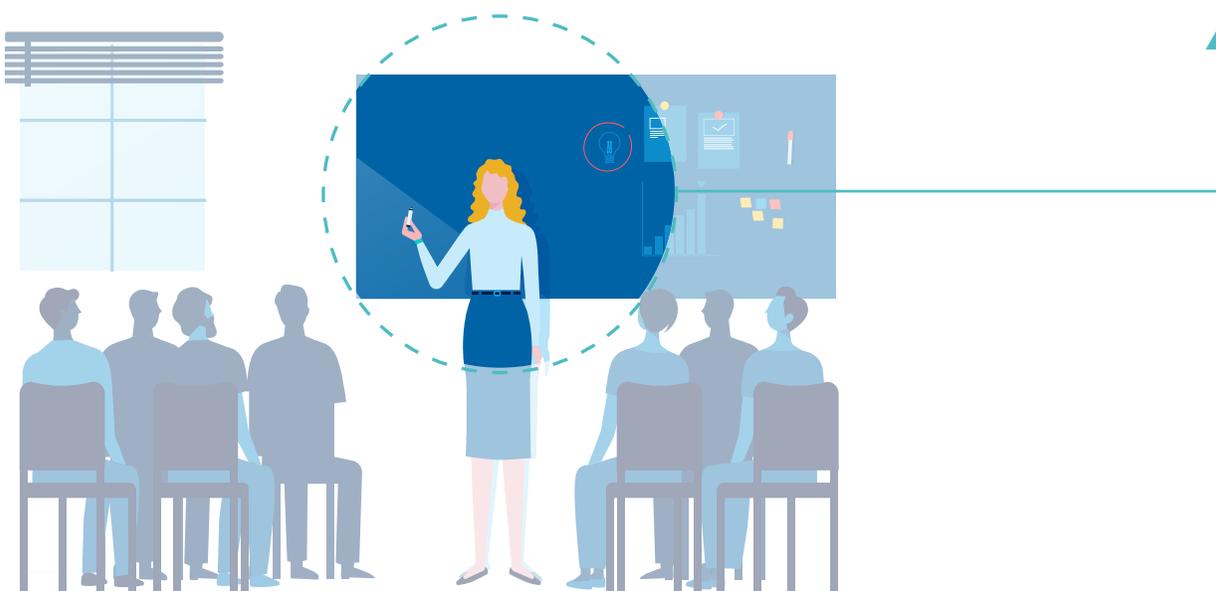
Con relación al rubro de otros ingresos/gastos, se registra una evolución negativa principalmente impactada por la reserva que hemos tenido que generar para cubrir el aumento en la siniestralidad de seguros como resultado de la pandemia y por el plan de reorganización de sucursales.

Para Grupo Financiero BBVA México, la prioridad primordial continúa siendo el bienestar de nuestros clientes, colaboradores y de la sociedad en general. En ese sentido, en 2020 invertimos importantes recursos en

la compra de gel antibacterial e insumos higiénicos para mantener la seguridad y salud de los colaboradores y clientes, mientras continuamos brindando servicio.

A pesar de lo anterior, seguimos enfocados en mantener un estricto control de gastos durante el año, mostrando un crecimiento de 1.9%, el cual resulta ser por debajo de la inflación. Así, el índice de eficiencia (medido como gastos entre ingresos) se ubicó en 38.07% al cierre de diciembre de 2020, mayor en 176 pb con respecto al año anterior impactado por el menor crecimiento de los ingresos.

Índice de eficiencia
de **38.07%** al cierre de 2020.



Información relevante

| Indicadores (%) | GFBB | Mercado* |
|---------------------------------|------|----------|
| Rendimiento sobre capital (ROE) | 16.8 | 11.3 |
| Margen de Interés Neto (MIN) | 5.3 | 5.0 |
| Índice de Eficiencia | 38.1 | 46.9 |
| Índice de Morosidad | 3.0 | 2.6 |

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

Indicadores generales de la Banca Múltiple

| | dic-2020 |
|--------------------------------------|------------|
| Total Instituciones Banca Múltiple | 50 |
| Sucursales | 12,106 |
| Colaboradores | 253,877 |
| Activos totales de la Banca (mp) | 11,185,845 |
| PIB constante (mp) | 17,451,823 |
| % del PIB | 64.1% |
| Cartera total bruta de la Banca (mp) | 5,302,540 |
| % del PIB | 30.4% |
| Captación tradicional (mp) | 6,261,530 |
| Vista | 4,188,569 |
| Plazo | 1,702,986 |
| Títulos | 369,975 |

Cifras en millones de pesos.

Relevancia de Grupo Financiero BBVA México en la economía

| | dic-2020 |
|--|-----------|
| Activos Totales (mp) | 2,704,552 |
| Cartera Vigente | 1,211,829 |
| Participación de Mercado (Cartera Vigente) | 23.4% |
| Captación Tradicional (mp) | 1,410,989 |
| Participación de Mercado (Cartera Vigente) | 22.6% |
| Captación Tradicional / Activo Total | 52.17% |

Cifras en millones de pesos.



Valor Económico Añadido (EVA) por grupo de interés

| | dic-2019 | dic-2020 |
|---|----------|----------|
| Gastos de personal | 24,868 | 24,461 |
| Gastos por intereses | 71,667 | 55,289 |
| Gastos administración y operación | 17,202 | 17,453 |
| Impuestos | 21,058 | 17,576 |
| Contribuciones a la comunidad: recursos destinados | 134,795 | 114,779 |

Valor económico generado y distribuido

| | dic-2019 | dic-2020 |
|--|----------------|----------------|
| Valor económico generado | 178,616 | 173,653 |
| Margen financiero | 136,994 | 135,483 |
| Comisiones netas | 27,316 | 25,866 |
| Otros ingresos ordinarios | 14,306 | 12,304 |
| Valor económico distribuido | 117,306 | 89,166 |
| Dividendos | 36,846 | 10,919 |
| Gastos generales de administración | 34,534 | 36,210 |
| Impuestos | 21,058 | 17,576 |
| Gastos de personal | 24,868 | 24,461 |
| Valor económico retenido | 61,310 | 71,899 |
| Estimaciones preventivas para riesgo crediticio | 35,716 | 47,128 |
| Reservas | 25,594 | 24,771 |



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

Gobernanza

04

El **sistema de Gobernanza de Grupo BBVA México** es clave para la operación ética y la integración de la sostenibilidad dentro de toda la organización con base en los **principios institucionales** y la normatividad aplicable. Dicho sistema, está basado en una sólida estructura de gobierno corporativo, la gestión de riesgos tanto financieros como no financieros, el sistema de cumplimiento normativo y el programa de integridad enfocados en la prevención de malas prácticas de negocio.



Gobierno Corporativo

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33, 102-35 y 102-36

La estructura de gobierno corporativo de Grupo BBVA México es fundamental para el funcionamiento ético y eficiente de la organización. Ésta se rige por un conjunto de valores, principios y normas que generan confianza y transparencia en la comunicación con sus grupos de interés, brindan las mejores soluciones bancarias para sus clientes y proporcionan condiciones laborales óptimas para el desarrollo de sus colaboradores.

El sistema de gobierno corporativo cuenta con los siguientes principios y características para lograr sus objetivos:

Composición adecuada de sus órganos de gobierno.

Distribución clara de funciones entre el Consejo de Administración, sus Comités y la Alta Dirección.

Proceso sólido de toma de decisiones y un robusto modelo informacional.

Sistema de seguimiento, supervisión y control de la gestión de BBVA Bancomer, Institución de Banca Múltiple, Grupo BBVA México.

El **Consejo de Administración** es el órgano encargado de la administración de la Institución, cuyos integrantes son designados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. Es responsable de aprobar objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito, los cuales, deben ser congruentes, compatibles y complementarios a los establecidos para la Administración Integral de Riesgos. Asimismo, designa a los Comités y funcionarios de la Institución responsables de elaborar dichos objetivos, lineamientos y políticas. Adicionalmente, el Consejo conoce y, en su caso, aprueba, a propuesta del Comité de Auditoría, los objetivos del sistema de control interno y los lineamientos para su implementación.

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



Estructura Corporativa de Grupo BBVA México

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

Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
99.99%

BBVA Bancomer, S.A.
99.99%

Casa de Bolsa BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
99.99%

BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V.
99.99%

BBVA Bancomer Seguros Salud, S.A. de C.V.
83.5%

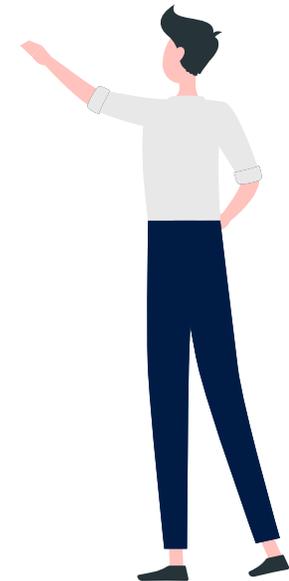
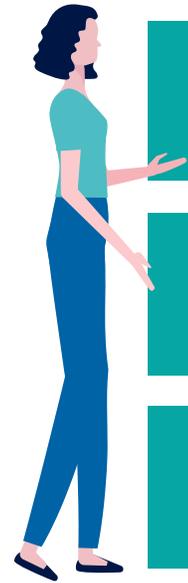
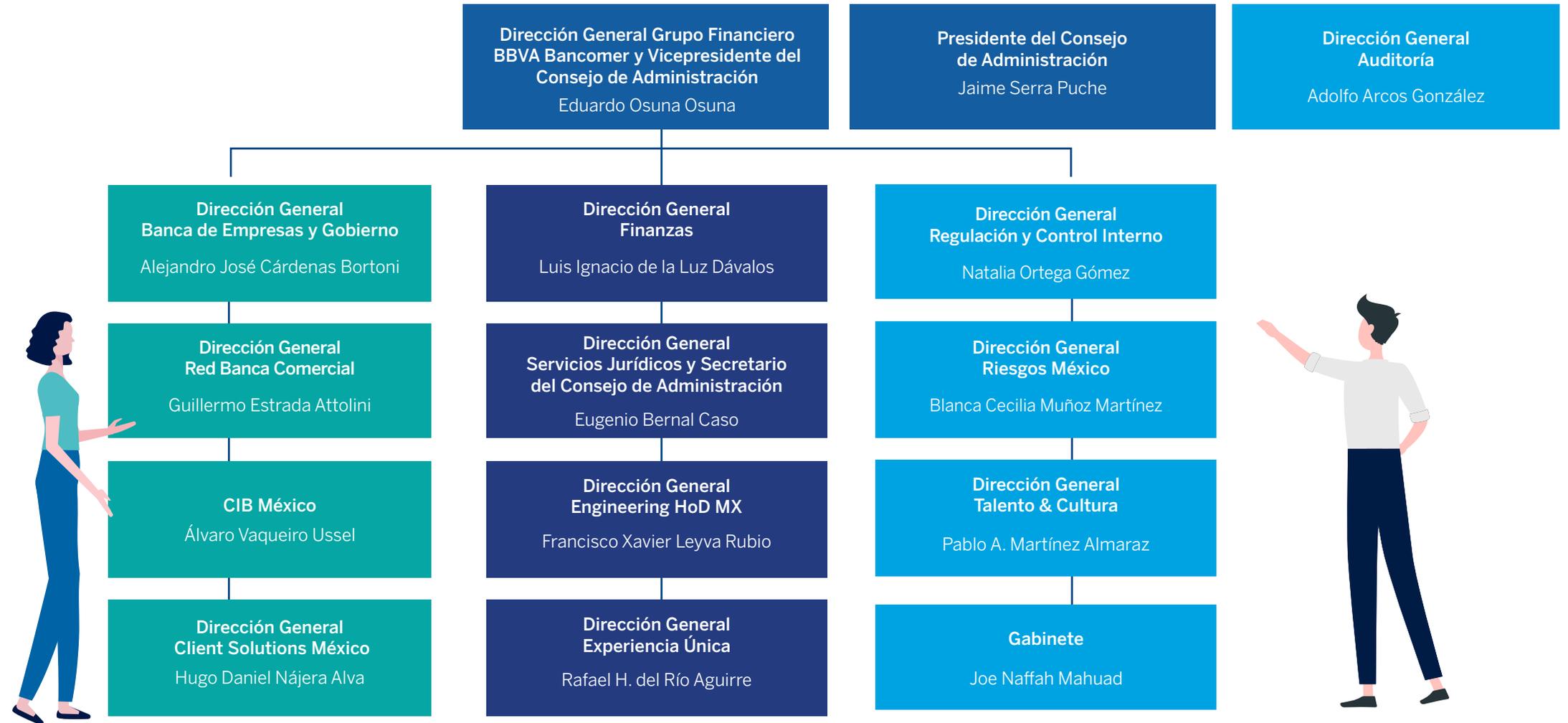
BBVA Bancomer Operadora, S.A. de C.V.
99.99%

BBVA Bancomer Servicios Administrativos, S.A. de C.V.
99.99%

Pensiones BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
51%

Estructura Directiva

Estructura directiva al 26 de febrero de 2021.

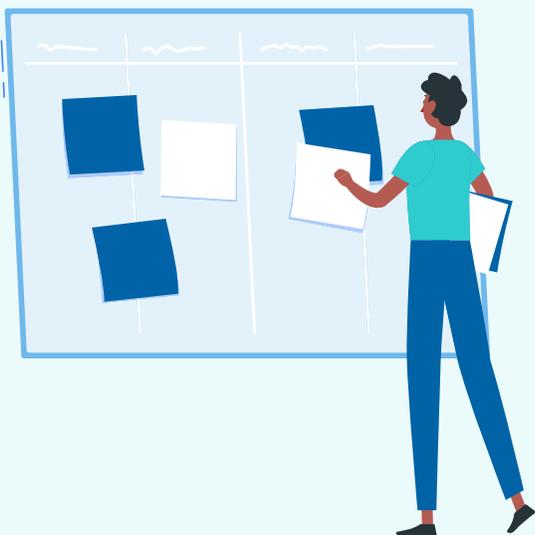


Integración del Consejo de Administración de BBVA Bancomer

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

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

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



Consejeros

Integración e información al 26 de febrero de 2021.

Propietarios

Jaime Serra Puche

- Independiente
- Presidente del Consejo
- Antigüedad: 14 años

Eduardo Osuna Osuna

- Vicepresidente del Consejo
- Antigüedad: 5 años

Onur Genc

- Antigüedad: 2 años

Carlos Torres Vila

- Antigüedad: 4 años

Vicente María Rodero Rodero

- Antigüedad: 8 años

Carlos Vicente Salazar Lomelín

- Independiente
- Antigüedad: 16 años

Ricardo Guajardo Touché

- Independiente
- Antigüedad: 29 años

Jorge Saenz-Azcunaga Carranza

- Antigüedad: 4 años

Cristina de Parías Halcón

- Antigüedad: menor a 1 año

Suplentes

Andrés Alejandro Aymes Blanchet

- Independiente
- Antigüedad: 20 años

Armando Garza Sada

- Antigüedad: 2 años

Juan Asúa Madariaga

- Antigüedad: 2 años

Fernando Gerardo Chico Pardo

- Antigüedad: 11 años

Eduardo Javier Garza Fernández

- Antigüedad: 2 años

Arturo Manuel Fernández Pérez

- Independiente
- Antigüedad: 27 años

José Francisco Gil Díaz

- Independiente
- Antigüedad: 10 años

Enrique de Jesús Zambrano Benítez

- Antigüedad: menor a 1 año

Alejandro Ramírez Magaña

- Antigüedad: 7 años

Sesiones del Consejo

Se llevan a cabo periódicamente de manera trimestral y en caso de ser convocadas por el Presidente, Secretario, Prosecretario, uno de los Comisarios de la Institución o por lo menos una cuarta parte de los consejeros. Para llevar a cabo la sesión se debe contar con una asistencia mínima de 51% de los miembros y por lo menos uno deberá ser independiente.

Calendario 2020

Durante 2020 se celebraron siete sesiones del Consejo en las siguientes fechas:



enero



marzo



abril



junio



julio



octubre



diciembre



Remuneración

En el ejercicio 2020, por su asistencia a cada sesión del Consejo de Administración de BBVA Bancomer, los consejeros de la Institución reciben la cantidad resultante de multiplicar el precio de dos monedas de cincuenta pesos oro, de las denominadas "Centenario" por 1.53846, para residentes en México o por 1.33333 para residentes en el extranjero, como remuneración por el desempeño de sus funciones.

Adicionalmente, dentro del sistema de remuneración de Grupo BBVA del Presidente y del Consejero delegado se integra la sostenibilidad, ya que, se realiza por un tercero independiente a través de un índice basado en los resultados del análisis de las principales agencias de sostenibilidad. Por otro lado, con el fin de atender la nueva prioridad estratégica, la definición de indicadores de sostenibilidad a incluir dentro de la remuneración del resto de los colaboradores está en proceso.



Consejos regionales



Noroeste

Baja California
Chihuahua
Ciudad Juárez
Sinaloa
Sonora



Noreste

Tamaulipas
La Laguna
Nuevo León



Occidente

Colima
Jalisco
Michoacán
Nayarit



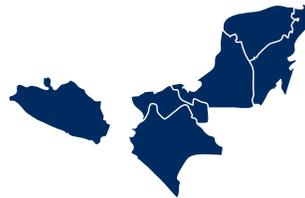
Bajío

Guanajuato
Aguascalientes
San Luis Potosí
Querétaro
Hidalgo



Sur

Morelos
Puebla
Oaxaca
Veracruz



Sureste

Chiapas
Peninsular
Guerrero
Quintana Roo
Tabasco



Metropolitana

Toluca
Metropolitana

530 grandes líderes

conforman los Consejos Regionales;
501 hombres y 29 mujeres.

Los Consejos Regionales no delegados del Consejo son un pilar fundamental en el desempeño y crecimiento de Grupo BBVA México. Actualmente, se conforman de 530 grandes líderes encargados de promover activamente a la Institución con el objetivo de crear un foro para:

- Obtener retroalimentación sobre la actividad de la banca, los niveles de servicio y la cultura de negocios locales
- Referenciación de negocios
- Generar vínculos de los funcionarios de Grupo BBVA México con la comunidad y autoridades locales
- Participar activamente con la Fundación BBVA México

Cada Consejo está conformado de la siguiente manera:

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

Calendario 2020 de los consejos regionales

Durante 2020 se llevaron a cabo las siguientes sesiones de manera presencial:

- Reunión de Presidentes: 29 de enero
- Primeras juntas locales: febrero y marzo

Posteriormente, debido a la emergencia sanitaria derivada del COVID-19 se celebraron las siguientes sesiones de manera virtual:

- Reunión de Presidentes: 26 de agosto
- Primer Webcast de Consejeros Regionales: 13 de abril
- Reunión Nacional de Consejeros: 21 de octubre
- Segundas juntas locales: octubre y noviembre

Gobernanza de sostenibilidad

La Oficina Global de Sostenibilidad (GSO por sus siglas en inglés) es la encargada de coordinar la gestión de los temas en materia de sostenibilidad junto con diversos grupos de trabajo creados específicamente para la gestión de temas ASG. Dichos grupos de trabajo realizan un seguimiento continuo de los indicadores establecidos con el fin de informar mensualmente al Consejero Delegado los avances de sus acciones.

Adicionalmente la GSO se encarga de la elaboración y actualización periódica de documentación necesaria, como lo es la Política de Sostenibilidad. Esto con el apoyo de diversas áreas dentro de la Institución de acuerdo con sus competencias; como lo es: *Corporate & Investment Banking* (CIB) para la ejecución de la política y adopción de medidas correctivas en caso de ser necesario o los especialistas de riesgos no financieros para identificar riesgos potenciales en el ámbito de su especialidad.

En adición, el Consejo de Administración, como máximo órgano de vigilancia de la Institución, se encarga de verificar la aplicación y cumplimiento de la Política de Sostenibilidad. Asimismo, el Director General se involucra activamente en la evaluación y monitoreo de las estrategias y proyectos en Responsabilidad Corporativa y las actividades de Reputación generadas al interior y exterior de la Institución con el fin de identificar y gestionar riesgos económicos, ambientales y sociales que pudieran materializarse.



Administración de riesgos

GRI 102-15, 102-30

Grupo BBVA México cuenta con una Dirección General de Riesgos, la cual reporta directamente a la Dirección General de la Institución, garantizando así su independencia de las Unidades de Negocio y permitiendo la autonomía necesaria para el desarrollo de sus actividades.

De igual manera, con base en las mejores prácticas nacionales e internacionales se han integrado tres equipos especializados en Riesgo de Crédito, los cuales se apoyan de un área dedicada a la gestión de los Activos No Financieros (ANF):



Por otro lado, la administración de Riesgos de Mercado, Estructurales y de Liquidez se integran en una Unidad a la que se suma la gestión de riesgos de los negocios no bancarios y de la gestión de activos.

Adicionalmente, como apoyo a las unidades mencionadas anteriormente, existen las siguientes unidades:



Advanced Analytics: atiende las necesidades especializadas de metodologías y tecnologías de las áreas de riesgos.



Risk Solutions: asegura que las áreas cuenten con los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones y lidera el portafolio de proyectos en este rubro.



Risk Transformation: busca la eficiente ejecución y mejora continua de los procesos de las áreas de riesgos.



Portafolio Management, Data & Reporting: integra y genera los reportes para la gestión de las áreas de riesgos, así como para la medición del riesgo operacional y gestión de pérdidas.

Modelo de gobierno del riesgo

El Consejo de Administración de BBVA Bancomer juega un papel importante dentro del modelo de gestión de riesgos, ya que es el encargado de aprobar:

- Los objetivos, lineamientos y políticas de la Administración Integral de Riesgos
- Los límites globales de exposición al riesgo y, en su caso, los Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando el Riesgo Consolidado, desglosados por unidad de negocio o factor de riesgo
- Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder tanto los Límites Globales de Exposición al Riesgo como los Límites Específicos de Exposición al Riesgo
- La Evaluación de la Suficiencia de Capital incluyendo la estimación de capital y, en su caso, el plan de capitalización
- El Plan de Contingencia y sus modificaciones

Adicionalmente, se delega un comité específico de riesgos, el cual aprueba:

- Los Límites Específicos de Exposición al Riesgo y los Niveles de Tolerancia al Riesgo, así como los indicadores sobre el riesgo de liquidez
- Las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesto Grupo BBVA México

- Los modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés, que son utilizados para realizar la Evaluación de la Suficiencia de Capital y que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la Unidad para la Administración Integral de Riesgos
- Las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que Grupo BBVA México pretenda ofrecer al mercado
- Los planes de corrección propuestos por el Director General
- La evaluación de los aspectos de la Administración Integral de Riesgos
- El nivel de efectividad que deberán tener los mecanismos de validación de los elementos de seguridad de las identificaciones presentadas por los posibles clientes



Medición y monitoreo

Se lleva a cabo una medición continua de riesgos de crédito, mercado, liquidez, operación y legales bajo metodologías y parámetros consistentes de acuerdo con estándares internacionales. Se elabora una serie de métricas a las cuales se les da seguimiento dentro de los informes y se analizan los riesgos en que incurren las diferentes unidades de negocio de Grupo BBVA México, considerando las Métricas de Riesgo, el Apetito de Riesgo, Principales Concentraciones, Cumplimiento de Límites Regulatorios, el Análisis de Estrés de Crédito,



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

el Cálculo de Requerimiento del Capital Regulatorio, Riesgos Estructurales, Riesgos de Mercado, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operacional y Riesgo Legal.

Adicionalmente, se establecen procesos periódicos de análisis de sensibilidad, pruebas bajo condiciones extremas y revisión y calibración de modelos.

Asimismo, Auditoría Interna, en cumplimiento a las obligaciones señaladas en la Circular Única de Bancos (CUB) y la Ley de Instituciones de Crédito, realiza una auditoría anual de Administración Integral de Riesgos apegada a las disposiciones legales aplicables a la materia. Una vez que concluye la auditoría, se les da seguimiento periódico a las recomendaciones realizadas en el Comité de Auditoría delegado del Consejo de Administración. De la misma manera, se realizan auditorías por parte de expertos independientes, mediante lo que se ha concluido que los modelos, sistemas, metodologías, supuestos, parámetros y procedimientos de medición de riesgos cumplen con su funcionalidad en atención a las características de las operaciones, instrumentos, portafolios y exposiciones de riesgo de Grupo BBVA México.

Marco metodológico

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



Riesgo de Mercado:

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



Riesgo de Crédito

- Empresas y Corporativos
- Consumo
- Cartera hipotecaria



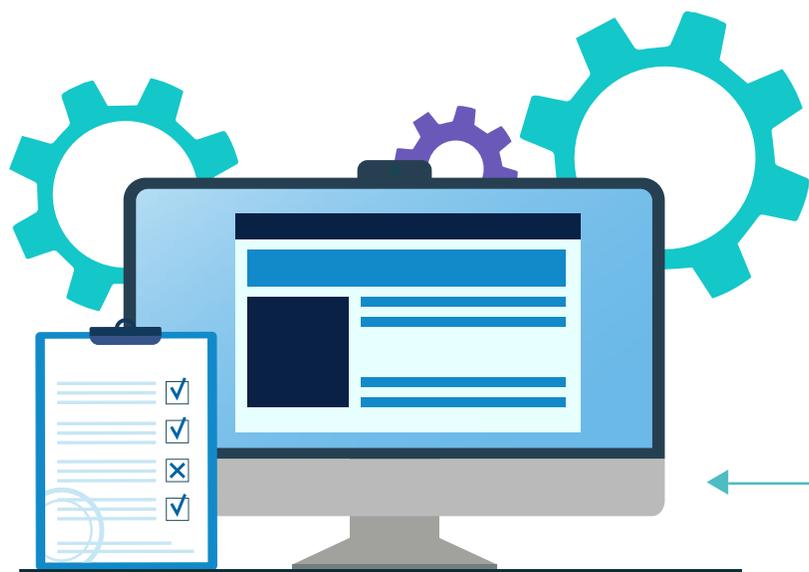
Riesgo de Liquidez

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

Gestión de riesgos no financieros

GRI 102-30 y FS2

Grupo BBVA México cuenta con un Modelo de gestión y control de riesgos, el cual se aplica de manera integral en el Grupo con el fin de monitorear y mitigar los posibles riesgos.



Adicionalmente, cuenta con la Política Corporativa de Gestión de Riesgos no Financieros, en la que se establecen los lineamientos y normativa para la gestión de los riesgos operacionales inherentes a las actividades del Grupo BBVA México. Con el apoyo de las Áreas de Negocio y de Soporte, las Unidades de Riesgos no Financieros y las Unidades Especialistas de Control, se desarrollan metodologías y procedimientos que permitan la priorización, evaluación y monitoreo periódico de los riesgos y, en cada caso, adoptar las medidas de mitigación y control convenientes.

Gestión de la reputación

Para Grupo BBVA México y sus grupos de interés la reputación institucional es de suma relevancia ya que impacta directamente en el desempeño y los resultados de la organización. Con el fin de monitorearla y gestionarla de manera constante, desde 2016 se cuenta con herramientas y metodologías para identificar, evaluar y priorizar el riesgo reputacional de manera anual con base en el impacto en las percepciones de los grupos de interés y la fortaleza del Grupo frente al mismo con el fin de generar planes de acción y controles de mitigación adecuados.

Adicionalmente, como parte de los esfuerzos de la Institución por mitigar el riesgo reputacional, en 2020 se implementó el Manual para la Evaluación Anual del Riesgo Reputacional, el cual sirve de guía y apoyo para el Comité de Admisión del Riesgo Operacional en la identificación y evaluación de riesgos.

En 2020 implementamos el Manual para la **Evaluación Anual del Riesgo Reputacional.**

Cumplimiento normativo

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 206-1

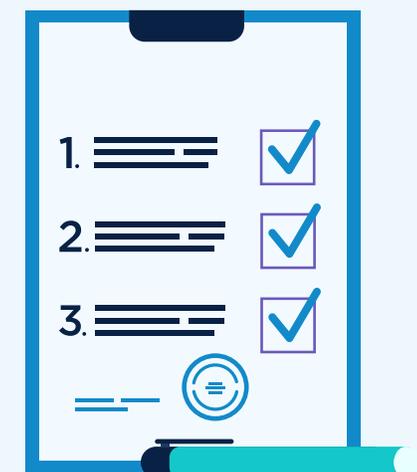
Sistema de Cumplimiento

El Sistema de Cumplimiento de Grupo BBVA México consta de una serie de elementos que previenen los riesgos asociados a la prevención de lavado de dinero, conducta con los clientes, cumplimiento corporativo, mercado de valores y lo logra a través de identificación

de riesgos, procedimientos, acciones de comunicación y formación, con el fin de establecer estándares estrictos de comportamiento ético para conducir sus actividades diarias y mitigar eventuales riesgos de cumplimiento.

Adicionalmente, Grupo BBVA México se alinea a lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y el Pacto Mundial como parte de su compromiso de garantizar el respeto a la dignidad y los derechos de todas las personas a través de la creación de un entorno favorable que conserve su bienestar y contribuya al desarrollo integral.

Dicho sistema consta de siete pilares básicos:



Programa de Integridad

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

Para Grupo BBVA México, la integridad es un valor fundamental en el desarrollo de sus actividades ya que pone siempre los intereses del cliente por delante. Dentro de la Institución, todos deben respetar las leyes y normas aplicables de manera íntegra, transparente y profesional, acorde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que sus accionistas y clientes han depositado en el Grupo.

Como parte de los esfuerzos de Grupo BBVA México para crear una cultura de integridad, se implementó el programa “Soy Íntegro”, el cual inició en noviembre de 2020 y terminará en junio de 2021. Su objetivo es enfatizar el comportamiento ético esperado y la aplicación práctica de la integridad en el desarrollo de cada una de las actividades de todos los colaboradores del Grupo. Dicho programa se implementa con apoyo de un grupo de colaboradores que han destacado en su actuación en Grupo BBVA México, a los que se les denominó “Embajadores de Integridad” a quienes se les delegó la noble tarea de transmitir este mensaje a la organización. El programa está estructurado de la siguiente manera:

1

Reflexión personal
previa al inicio del
programa

2

Sesión en vivo para
ratificar la postura de
BBVA en temas de
integridad

3

Serie de 20 capítulos
con diversos dilemas
éticos para el
reforzamiento de los
principios establecidos
en el Código de
Conducta



Código de Conducta

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



Con el fin de que todos los colaboradores tomen consciencia sobre la importancia de una cultura de integridad y renueven su adhesión al Código de Conducta, se llevó a cabo una serie de campañas enfocadas en la comunicación de temas como Prevención de Hostigamiento y Acoso Sexual, Uso Responsable de Redes Sociales y Políticas de Competencia, Anticorrupción, Regalos y Conflicto de interés, junto con un curso en línea para reafirmar el comportamiento ético en las actividades diarias. Gracias a esto, se logró capacitar a 97% de los colaboradores durante 2020 en este tema.

97% de los colaboradores fueron capacitados en materia de **ética e integridad en 2020.**



Asimismo, con la formación sobre el Código de Conducta se busca difundir el Canal de Denuncia para invitar a los colaboradores, clientes y proveedores a levantar la voz en caso de identificar faltas o incumplimientos al Código de Conducta.

 **Correo electrónico nacional:**
canaldenuncia.mexico.mx@bbva.com

 **Correo electrónico global:**
canaldenuncia@bbva.com

 **Teléfono nacional:**
(55) 5621-4188 u 800-001-0011

 **Teléfono global:**
(34) 9153 77222

 **HPD:** Canal de Denuncia

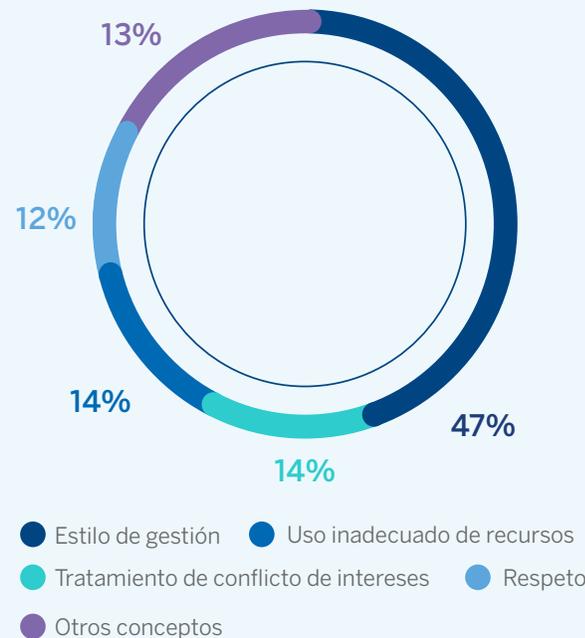
Objetivo 2021



Para 2021 se implementará una nueva herramienta corporativa del Canal de Denuncia, la cual cumplirá con altos estándares en cuanto a la protección de la confidencialidad del denunciante durante todo el proceso de denuncia, seguimiento, investigación y resolución.

En 2020, Grupo BBVA México, BBVA Pensiones y BBVA Seguros obtuvieron el **2º lugar en el ranking de las 500 Empresas contra la corrupción** de la revista Expansión.

Al cierre de diciembre de 2020 se recibieron 767 denuncias, las cuales representan una cantidad 27% menor con respecto a la de 2019, ya que debido a la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, más de la mitad de las sucursales estuvieron cerradas durante un periodo del año y gran parte de los colaboradores trabajó de manera remota, evitando situaciones que podrían presentarse como resultado de la convivencia. Las denuncias presentadas se clasifican de la siguiente manera:



Anticorrupción

En Grupo BBVA México se cuenta con políticas y procedimientos claros definidos en materia de Anticorrupción y Competencia Económica, los cuales son difundidos a todos los colaboradores a través de la campaña institucional #Hazlocorrecto. Durante 2020 se llevaron a cabo programas de formación en estos temas con el fin de vigilar los posibles riesgos.

Durante el año 2020 no se identificaron casos de corrupción que representen una afectación a la reputación de Grupo BBVA México.

Reconocimientos

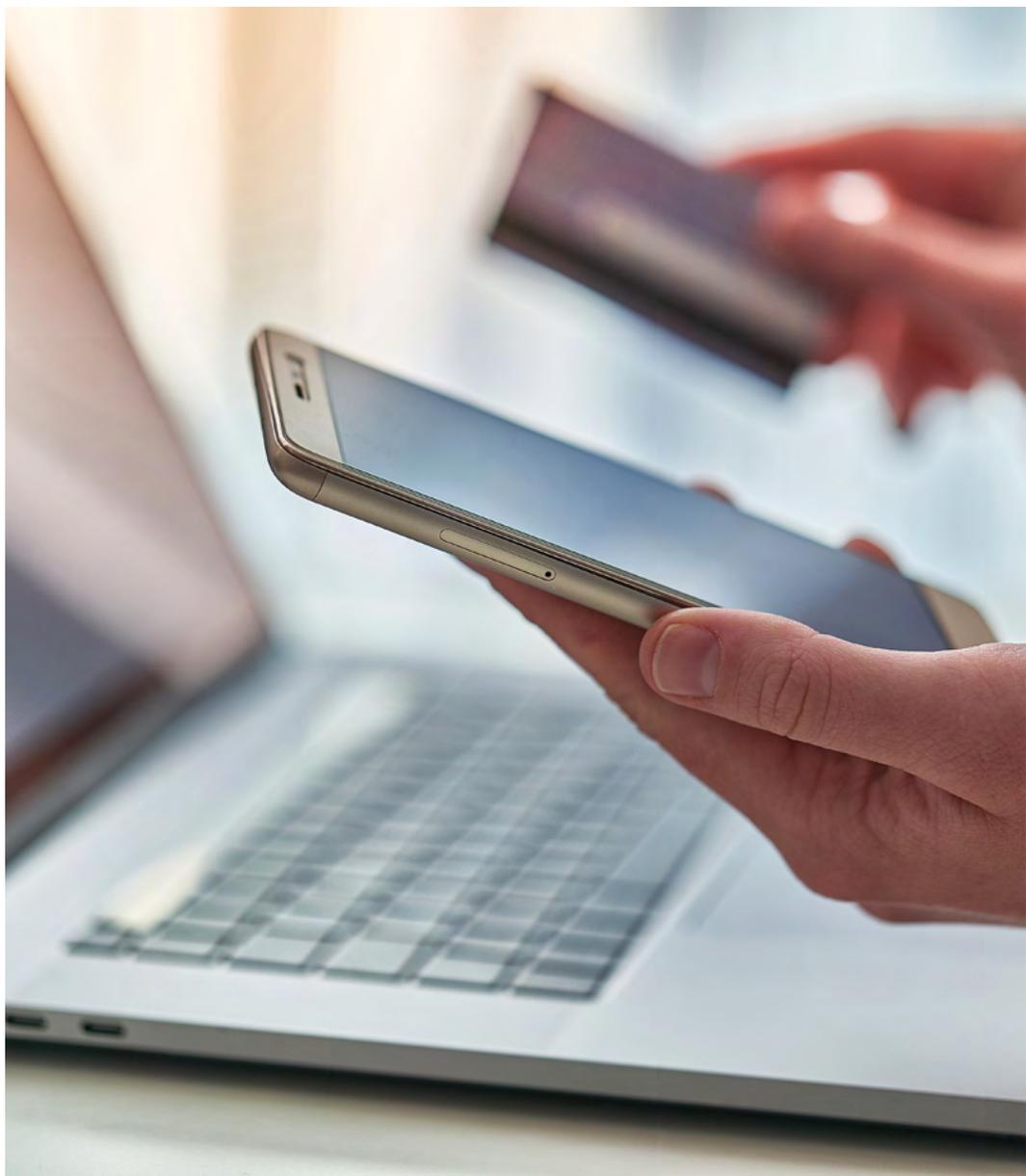
En 2020, Grupo BBVA México, BBVA Pensiones y BBVA Seguros, obtuvieron un empate de segundo lugar dentro del ranking de las 500 Empresas contra la corrupción de la revista Expansión con un puntaje de 98/100 gracias al compromiso del Grupo para prevenir la corrupción y apoyados por el Código de Conducta, el Canal de Denuncia y la Política Anticorrupción. Este ranking consiste en un diagnóstico y evaluación de la presencia, calidad, publicidad y transparencia con la que las 500 empresas más importantes de México dan a conocer sus políticas de integridad.

Prevención de Lavado de Dinero y Financiación de Actividades Terroristas

Grupo BBVA México colabora y trabaja activamente en la prevención de lavado de dinero (PLD) y del financiamiento al terrorismo. Como parte de esto ha asumido una serie de compromisos con el fin de preservar el bienestar de los entornos sociales en los que se desarrollan sus actividades, como:

- Colaborar activamente con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales y otras instituciones en la lucha contra el narcotráfico, actividades terroristas y otras formas de crimen organizado
- Establecer un conjunto de criterios y procedimientos corporativos orientados a mitigar el riesgo de que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva
- Diseñar e implementar una estructura organizativa que disponga de los recursos necesarios para gestionar esta función y una clara asignación de responsabilidades
- Crear un cuerpo normativo que determine las obligaciones para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo, con especial énfasis en las medidas de identificación y conocimiento del cliente (*Know Your Customer*)
- Implementar medidas de monitoreo y filtrado de los clientes y sus operaciones, orientadas a identificar potenciales actividades sospechosas y garantizar su reporte a la autoridad competente
- Fungir como instancia de consulta al interior de Grupo BBVA México respecto de la aplicación de la norma, criterios y procedimientos
- Ejecutar anualmente los planes de comunicación y formación de los colaboradores, mismos que son diseñados a nivel gremial por la Asociación de Bancos de México (ABM), en función del nivel de exposición de cada colectivo al riesgo de lavado de dinero y con el fin de dotarlos de las capacidades necesarias para cumplir con la normativa aplicable





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

- 
 • La divulgación de las políticas de identificación y conocimiento del cliente y usuario; así como los criterios, medidas y procedimientos para el debido cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
- 
 • La difusión de las disposiciones y de sus modificaciones
- 
 • Se incluyen también los miembros del Consejo de Administración y Directivos
- 
 • La información sobre técnicas, métodos y tendencias para prevenir, detectar y reportar operaciones que pudieran estar destinadas a favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
- 
 • Los cursos se acreditan mediante la aplicación de evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos

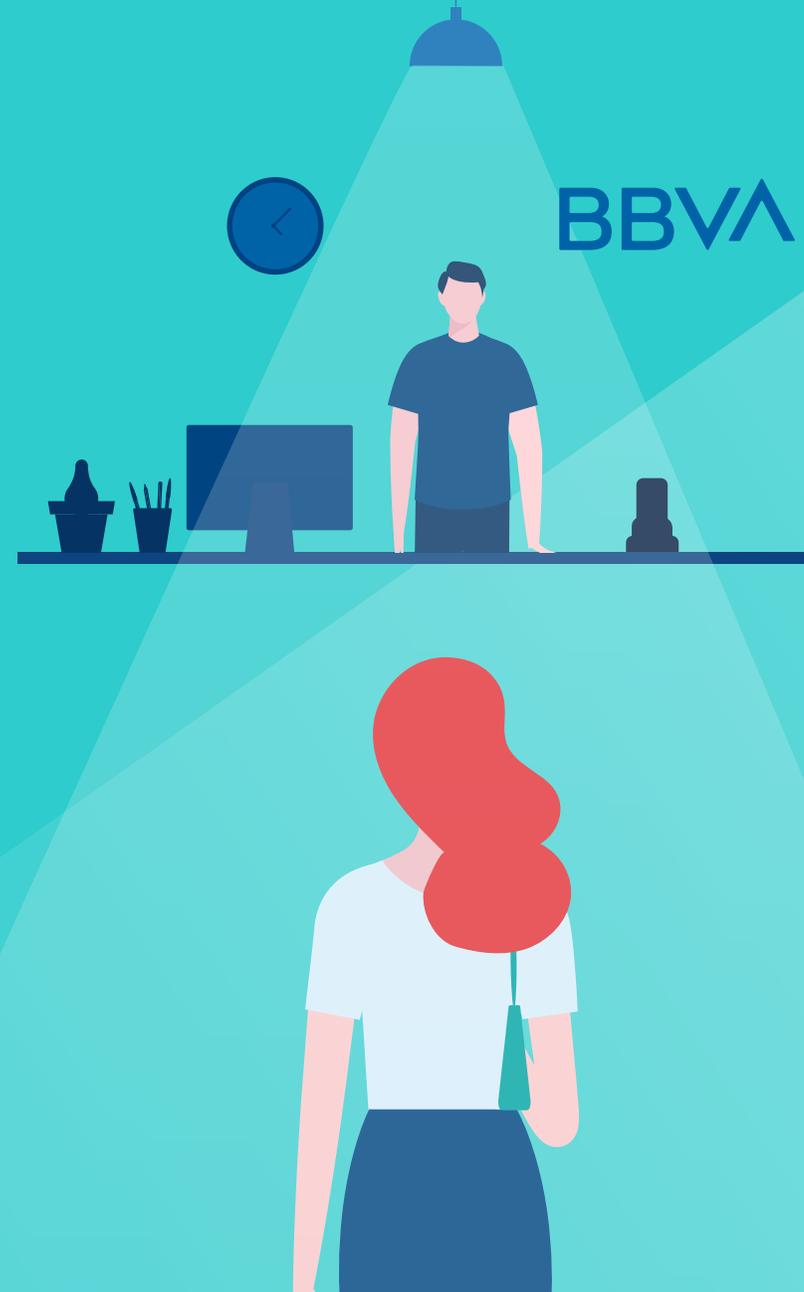
El detalle de los colaboradores que han recibido capacitación en los últimos tres años se presenta a continuación:

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|--------|--------|--------|
| Participantes en actividades formativas en materia de PLD | 32,546 | 36,444 | 36,472 |
| Personas que recibieron capacitación especializada* | 305 | 481 | 347 |
| Comité de Dirección y Consejo de Administración | 29 | 29 | 31 |

*Se incluye la plantilla de Lavado de Dinero y Financiación de Actividades Terroristas.

Experiencia única

05



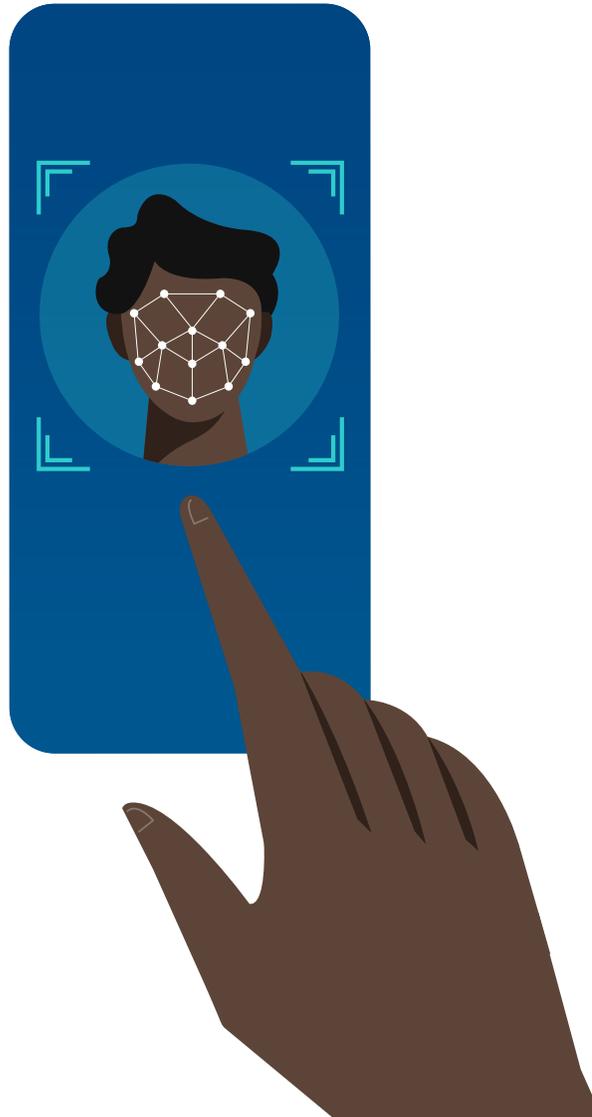
Grupo BBVA México tiene como prioridad mejorar continuamente la experiencia y satisfacción de sus clientes. Con el fin de brindarles una **experiencia única y cumplir con sus expectativas y necesidades** al proveer servicios de excelencia y calidad, ha desarrollado una serie de iniciativas innovadoras enfocadas en la comunicación con el cliente, transformación digital, facilidad de acceso y protección de datos y privacidad.

Experiencia única

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

Durante 2020, Grupo BBVA México mantuvo su compromiso transversal de brindarle una experiencia única al cliente. Para lograrlo, la Institución ha proporcionado las herramientas y formación a sus colaboradores con el fin de que cuenten con las capacidades necesarias para proporcionar un servicio de calidad y atención personalizada.

Gracias a los **múltiples esfuerzos** por brindar el mejor servicio a sus clientes, Grupo BBVA México se encuentra por **6° año consecutivo en el 1er lugar del Índice de Recomendación Neta de Satisfacción al Cliente.**



Calidad y servicio al cliente

Para mantenerse como líder en productos y servicios financieros, Grupo BBVA México, se esfuerza día a día en ofrecer servicios y productos únicos que superen las expectativas de sus clientes. Para lograrlo, se ha desarrollado una metodología para medir la calidad y servicio al cliente que permite conocer el grado de recomendación y satisfacción de los clientes para cada uno de los diferentes productos, canales y servicios. Esta metodología, consiste en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, el grado en que los clientes recomendarían al Banco.

Índice de recomendación del cliente

Parte de la estrategia de Grupo BBVA México en torno a la satisfacción y bienestar de sus clientes consiste en reconocer su percepción a través de encuestas, tanto internas como externas.

Durante 2020 se realizaron 2,568,546 encuestas electrónicas y 61,560 telefónicas, con el fin de conocer la opinión de los clientes de Grupo BBVA México y, adicionalmente, se realizaron 43,344 encuestas electrónicas internas que miden la percepción de las Redes Comerciales respecto a la atención que reciben por parte de sus proveedores internos para proporcionar el servicio al cliente.

Ciente

| Banca | Variación 2019 vs 2020 |
|-------------------------------|------------------------|
| Red Comercial | ↑ 7.1 puntos |
| Banca Patrimonial y Privada | ↑ 2.6 puntos |
| Negocio Hipotecario | ↓ 3.1 puntos |
| Consumer Finance | ↑ 1 punto |
| Banca de Empresas y Gobierno* | ↓ 2.4 puntos |
| Banco | ↓ 0.6 puntos |

*A pesar de la disminución de la Banca de Empresas y Gobierno, ésta se mantiene en primer lugar en el ranking.

Interno

| Banca | Variación 2019 vs 2020 |
|------------------------------|--------------------------|
| Red Comercial | Mantiene su calificación |
| Banca Patrimonial y Privada | Mantiene su calificación |
| Negocio Hipotecario | ↓ 0.4 puntos |
| Consumer Finance | ↑ 2.1 puntos |
| Banca de Empresas y Gobierno | ↑ 2.7 puntos |

Adicionalmente, como parte de los esfuerzos institucionales por mantenerse en contacto e interacción constante con el cliente, así como facilitar su experiencia con los servicios y productos durante la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, Grupo BBVA México, implementó la Banca Remota e iniciativas *Do it yourself* con el fin de impulsar a los clientes a vivir una experiencia única cuidando su salud y la de los colaboradores de la Institución.

Objetivos 2021



Mantener el primer lugar en las evaluaciones de mercado abierto.



Encontrarse arriba del promedio de los siguientes dos competidores.



Ser la mejor empresa para trabajar.



Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE)

GRI 417-2, 417-3 y 418-1

Escuchar los comentarios de los clientes respecto a su experiencia con el Grupo es fundamental para la mejora continua de la Institución, ya que permite la identificación de brechas y áreas de oportunidad en los servicios, productos y atención de Grupo BBVA México.

Como parte del compromiso con la satisfacción y bienestar del cliente, se pone a su disposición un canal para aclarar sus quejas y reclamaciones a través de: sucursales, línea BBVA y página web.

Adicionalmente, si el cliente no se encuentra satisfecho con la resolución recibida, la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) se encarga de atender los casos que requieren una aclaración específica; esto con el objetivo de atender la solicitud de manera eficiente e identificando el problema de raíz para cumplir con las expectativas de los clientes y mejorar la calidad de los servicios de Grupo BBVA México. La UNE cuenta con los siguientes canales:

 **Correo electrónico:** une.mx@bbva.com

 **Call Center nacional:** 800 112 2610

 **Call Center internacional:** 55 1998 8039

 **Página web:** <https://www.bbva.mx/personas/centro-de-ayuda/quejas-y-reclamos.html>

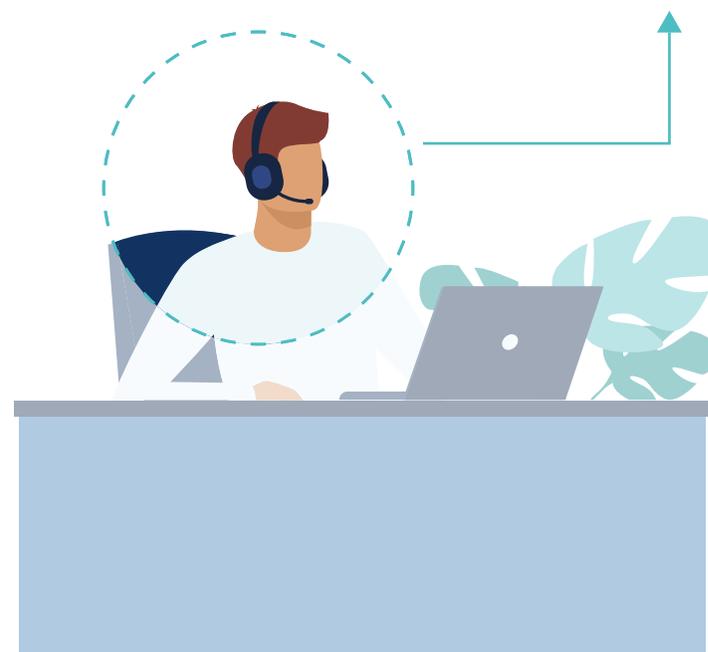
 **Oficinas corporativas:** CDMX y GDL.

Dentro de las oficinas corporativas de Grupo BBVA México se brinda atención a clientes en asesorías y reclamos. Durante 2020 se atendieron 1,167 clientes en Torre Parques Polanco, 284 en Torre BBVA y 666 en Guadalajara.

Grupo BBVA México

obtuvo el mejor resultado histórico con calificación de 9.53 en el **Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)** y cerró con el **2^{do} lugar del G6.**

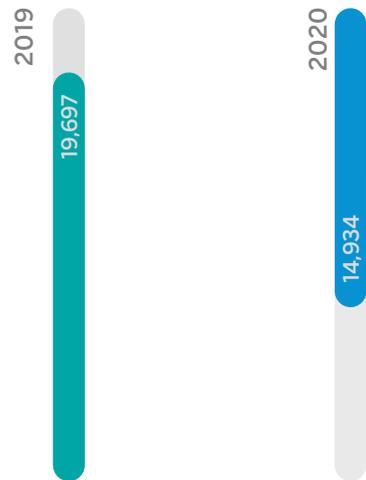
Durante 2020, se brindó **solución a nuevas peticiones** teniendo un porcentaje de **95%** de contacto con el cliente.



Resultados 2020

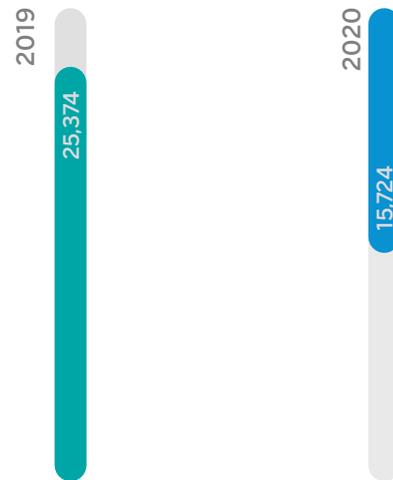
Durante 2020 se presentó un total de 30,658 reclamaciones relativas, entre otras cosas, a información y etiquetado de productos y servicios y comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio; lo cual representa una disminución de 32% en las reclamaciones presentadas respecto a 2019, con un promedio de 9 días para su resolución. Las reclamaciones recibidas se distribuyen de la siguiente manera:

Reclamaciones ante la UNE



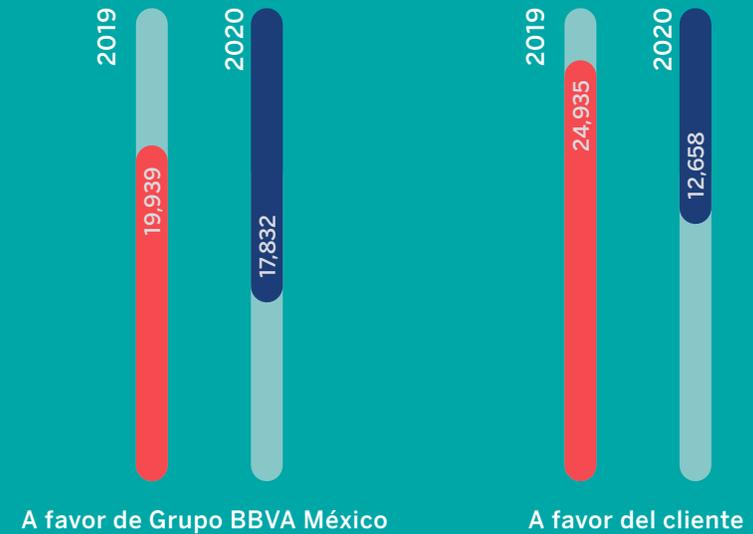
*Se presentó una reducción de 24% en las reclamaciones presentadas ante la UNE respecto a 2019.

Reclamaciones ante la CONDUSEF

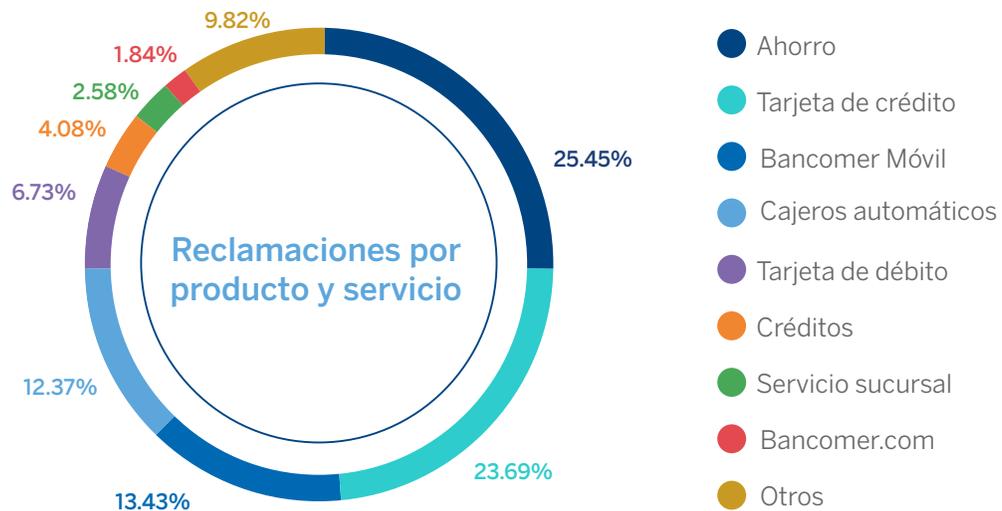


*Se presentó una reducción de 38% en las reclamaciones presentadas ante la CONDUSEF respecto a 2019.

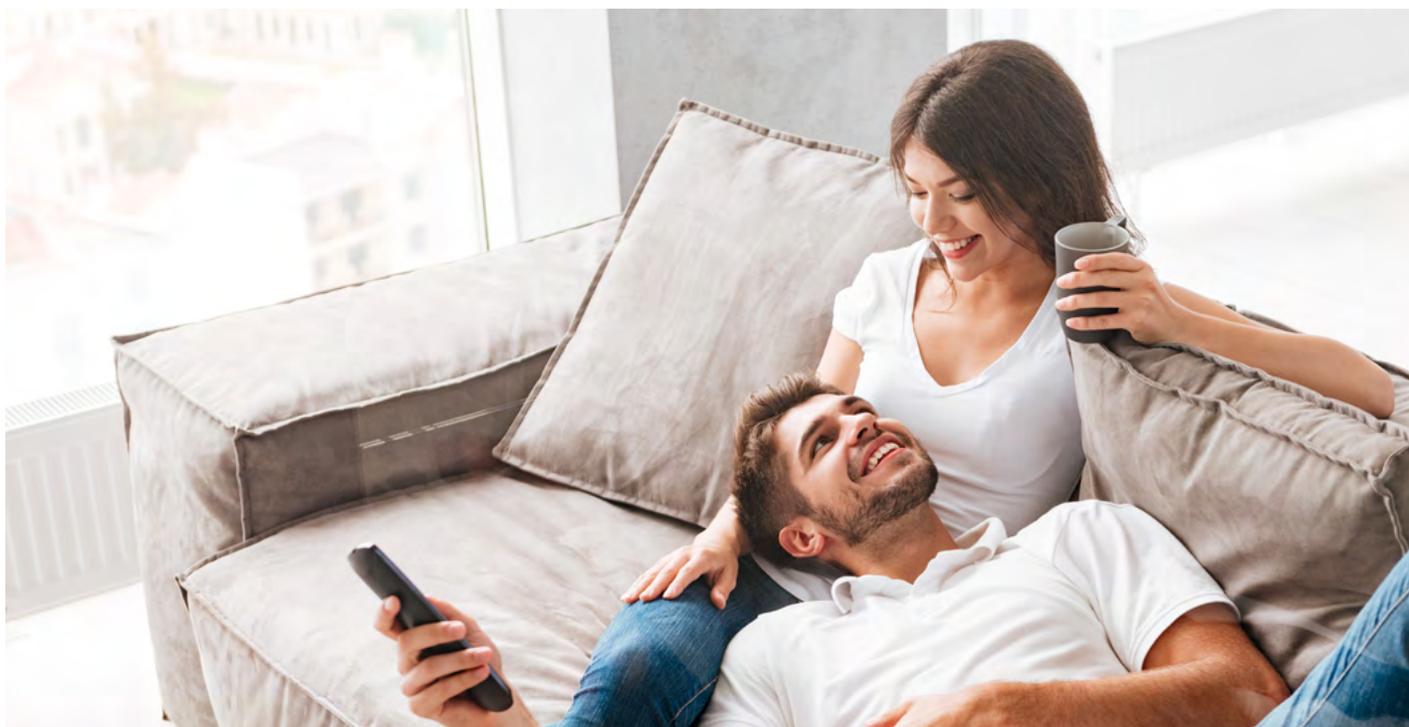
Reclamaciones resueltas



De las reclamaciones presentadas ante la CONDUSEF durante 2020: 14,250 resultaron en pérdidas monetarias y 1,474 en pérdidas no monetarias.



En 2020, el **Índice de Recomendación de la UNE** incrementó de -9.0 a 28.1, teniendo una mejora de **37.1 puntos**.



Objetivos 2021

BBVA 

Best in class: Brindar la mejor atención en el sector bancario G15.



Inclusión de la métrica *First Call Resolution (FCR)* que representa el número de quejas resueltas en la primera interacción.



Transformación Digital

Grupo BBVA México es reconocido por su innovación y aporte a la transformación del sector financiero hacia la digitalización brindando soluciones tecnológicas de calidad a sus clientes. Durante 2020 se desarrolló una serie de nuevos productos y funcionalidades para poner al alcance del cliente:

Nuevas funcionalidades de la App BBVA que ahora es “Tu asesor financiero”

Las nuevas funcionalidades permiten gestionar los medios de pago y financiamiento. Es una experiencia que permite a nuestros clientes aprovechar al máximo las oportunidades financieras y los beneficios que le brinda BBVA mediante un ecosistema integral de productos y herramientas digitales.

Una manera simple y conveniente al facilitar la gestión de su capacidad máxima de crédito desde nuestra app móvil con un medio físico de pago de última generación.

Algunas de las nuevas funcionalidades que incluye esta aplicación son:

- Tarjetas digitales y CVV dinámico
- Bloqueo temporal de tarjetas físicas y digitales
- Promociones y consulta de Puntos BBVA: Realizar compras inteligentes, maximizando los beneficios de puntos y promociones a través de un programa integral de lealtad
- Simulador de intereses: Brindar al cliente la posibilidad de simular los intereses que podría generar para el siguiente periodo dependiendo del pago que decida hacer desde el pago mínimo hasta el pago para no generar intereses, indicado en su estado de cuenta

Operaciones de Inversiones a Plazo y Fondos a un clic



Contratación y renovación de pagarés desde la App de Grupo BBVA México

Esta funcionalidad le permite al cliente abrir un contrato nuevo de una inversión a plazo desde la App de BBVA.

Se liberó en julio de 2020 y al finalizar diciembre el número de contratos aperturados fueron más de 138 mil.



Compra subsecuente/renovación de pagaré

Esta funcionalidad le permite al cliente realizar compras subsecuentes o renovaciones de una inversión a plazo desde la App de BBVA. En los primeros 8 meses se consiguieron más de 34 mil mdp en renovaciones de este producto.



Fondos de inversión

A partir de 2020 los clientes de Grupo BBVA México que ya cuentan con un contrato, tienen la posibilidad de realizar una compra subsecuente de fondos de inversión. Logrando en los primeros 5 meses 80 mil operaciones, lo cual representa una captación de 4 mil millones de pesos.



BBVA Invest

Busca ofrecer una nueva experiencia digital en Inversiones. El objetivo es que cualquier cliente tenga acceso a portafolios de inversión sin necesidad de ser expertos en el tema o que dependan de una persona que los asesore. A través de un sencillo cuestionario, BBVA recomienda el portafolio más adecuado en función de su perfil de riesgo, horizonte y objetivo de inversión. Se encuentra disponible en dos canales:



BBVA.mx: proceso *end-to-end DIY* para la contratación y operación de fondos de inversión.

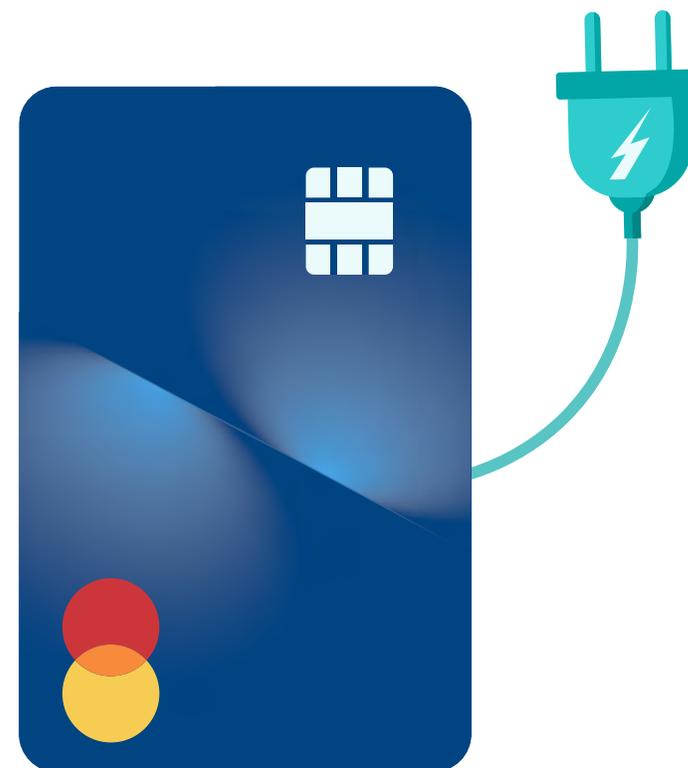


Oficinas de Banca Patrimonial y Privada (BPYP): disponible el cuestionario de perfil de inversión y propuesta de inversión que homologa la oferta de portafolios y brinda una nueva experiencia de asesoría para la Banca Patrimonial.



Obtención de TDC no preaprobada

Dentro de la App de Grupo BBVA México se integró la opción de evaluarse y obtener una tarjeta de crédito a través de una validación en línea de los documentos y datos necesarios. Desde su implementación, en octubre de 2020, se realizaron más de 5,000 contrataciones en el año.





Autorización de consulta de Buró de Crédito

Esta funcionalidad desarrollada para la App de BBVA busca acompañar a los clientes de Grupo BBVA México en su consulta de Buró de Crédito con la finalidad de poderles otorgar en un futuro alguna oferta de crédito. Funciona a través de campañas en las que el cliente puede proporcionar su autorización para consultar su buró; incrementando nuestra base de créditos colocados.

Resultados Campaña diciembre 2020-enero 2021:

La campaña de autorización para consultar el buró de crédito se le envió a 1,098,000 clientes, de los cuales, 19.2% (210,762) autorizaron para realizar la consulta.

Para 2021 se enviará la campaña a 9 millones de clientes dentro de la App de BBVA.



Seguros de nueva generación

BBVA Seguros México creó los seguros Mascota, Embarazo y Cyber con el fin de proporcionar las mejores soluciones y servicios de protección y previsión para sus clientes, asegurando lo que más les importa.



Seguro Estudia y Hogar

Grupo BBVA México busca tener productos dinámicos, que permitan al cliente asegurar lo que le interesa, siempre con asesoría sobre los niveles de aseguramiento correctos. Hogar Seguro Dinámico (HSD) recomienda al cliente una suma asegurada adecuada para la zona de su vivienda, y le permite elegir las coberturas que desea, incluyendo asegurar solamente los contenidos para arrendatarios.

Seguro Estudia es un Seguro de Ahorro destinado a la educación denominado en pesos, que nació ya en formato digital. Ambos son los únicos 100% DIY en el mercado mexicano.



App BBVA Empresas

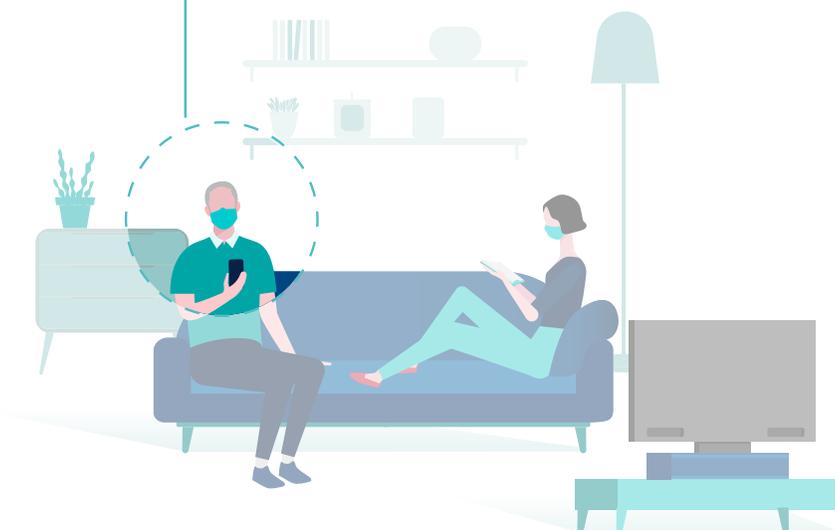
En junio de 2020, se llevó a cabo el lanzamiento de la app BBVA Empresas, dirigida principalmente al segmento PyME. En sólo 6 meses, ya se contaba con más de 120 mil clientes afiliados y se han transaccionaron más de 25 mil millones de pesos.

Dentro de las funcionalidades más destacadas de la aplicación se encuentran los pagos SPEI, las descargas de estados de cuenta desde el celular, la compra-venta de dólares entre cuentas propias, el primer crédito digital contratado desde el celular para PyMEs: el Anticipo TPV y la cobranza con CoDi permitiendo que los pequeños negocios realicen el cobro sin contacto. Durante 2021, BBVA Empresas seguirá creciendo en funcionalidades para atender a todos los segmentos de personas morales del banco.



BBVA Link de cobro

Esta nueva modalidad permite realizar transacciones seguras con cargo a tarjetas de crédito o débito de cualquier Banco; a través de envío de SMS, por redes sociales o envío de un correo electrónico, sin necesidad de instalar una aplicación en el celular.



Innovación, mejora de experiencia y seguridad

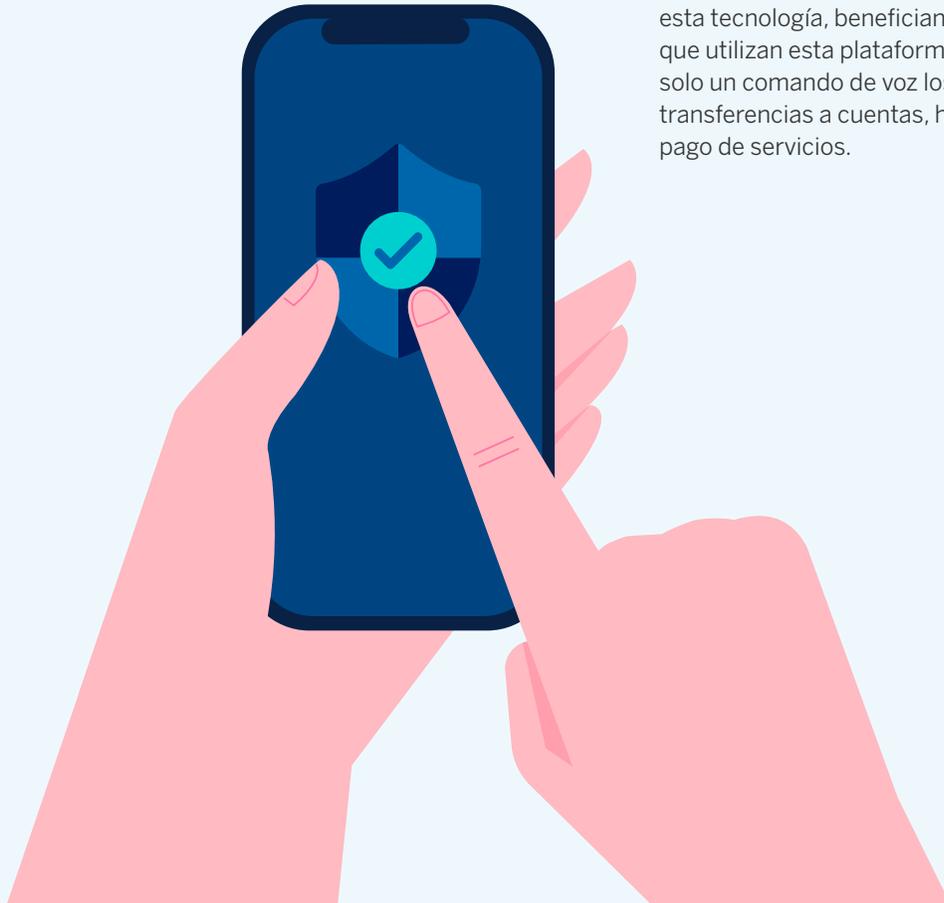
Se desarrolló la funcionalidad “Turno digital”, la cual permite a los clientes programar su visita a sucursal desde su App BBVA y ahorrar tiempo, lo que, en consecuencia, hace más eficiente y optimiza las capacidades de atención en sucursal al distribuir la demanda y saturación mejorando así la experiencia del cliente respecto de los tiempos de espera.

Por otro lado, se implementó el Asistente Google, dentro de la aplicación móvil; el cual funciona con inteligencia artificial. Su objetivo es fortalecer la oferta de asistentes virtuales del banco, tanto en México como en el resto de países donde opera el Grupo BBVA, para mejorar la experiencia de los usuarios haciendo más rápida y eficiente la gestión de sus finanzas.

Grupo BBVA México fue el primer banco en implementar esta tecnología, beneficiando a los clientes móviles que utilizan esta plataforma en el país, ya que con solo un comando de voz los usuarios pueden realizar transferencias a cuentas, hacer pagos a tarjeta de crédito y pago de servicios.

Durante 2020 se llevó a cabo el primer *Hackathon digital y global de BBVA*, una competencia de programación, donde participaron jóvenes de diversos países (México, España, Colombia y Perú) con la finalidad de contribuir a la transformación digital de los servicios financieros, así como impulsar a los emprendedores y desarrolladores a nivel mundial a través de la resolución de retos. Durante el Hackathon 2020 contamos con la participación de 792 personas.

Uno de los principales retos presentado fue “Mi huella verde”, el cual buscaba el desarrollo de una herramienta que calcule la huella de carbono generada por personas y PyMEs junto con sugerencias de reducción de la misma con el objetivo de enfatizar la importancia de la sostenibilidad en el negocio de Grupo BBVA México.



Nuevos Modelos de Relación con el Cliente

En el año 2020, Grupo BBVA México desarrolló nuevos canales de interacción con sus clientes. Uno de ellos es Banquero Remoto, a través del cual proporciona servicio, asesoría y venta de productos financieros a sus clientes de manera remota sin necesidad de asistir a una sucursal; implementando un modelo 100% de *Home Office* y logrando atender a más de 1.7 millones de clientes.

Asimismo, se desarrolló la estrategia Banco de Barrio, la cual consiste en aprovechar la presencia de Grupo BBVA México para atender a las PyMEs de México. A través de las 1,700 sucursales de BBVA y los más de 3,500 ejecutivos se pone a disposición una oferta comercial muy atractiva para los negocios del país, especialmente para el segmento micro que representa más del 90% de las unidades económicas del país.

65 mil
cuentas
abiertas



Más de
1,000 mdp
facturados en
13 mil TPVs
colocadas



32 mil
nuevos
clientes



27 mil
nuevos
nominados



66 mil
apps BBVA
Empresas
descargadas



235 mdp
en primas de
seguros PyME



Grupo BBVA México

fue reconocido por **Global SME Finance Awards 2020** gracias a su ambición y diseño en la estrategia de atención de las PyMEs a través de su **programa Banco de Barrio.**

Reconocimientos

IT Masters Mag - Blue "Iniciativa más innovadoras de México"

Blue fue reconocido como una de las iniciativas más innovadoras de México por utilizar inteligencia artificial para realizar operaciones financieras por medio de la voz y mensajes de texto. Durante 2020 se registraron 1.7 millones de conversaciones con Blue en la App BBVA, mientras que, con Blue en WhatsApp, 141 mil interacciones. Asimismo, con las operaciones disponibles en la App BBVA se solucionaron alrededor de 40% de los servicios que nuestros clientes buscan en Línea BBVA.

Global SME Finance Awards 2020

La ambición y el diseño de la estrategia para la atención de las PyMEs fue reconocida por Global SME Finance Awards 2020 gracias a la estrategia de Banco de Barrio.

Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

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

Transparencia, Claridad y Responsabilidad (TCR) son tres principios que permiten generar vínculos sólidos con los grupos de interés de Grupo BBVA México, principalmente clientes, a través de diversos canales como:



Documentos
comerciales



Web Pública



Aplicaciones

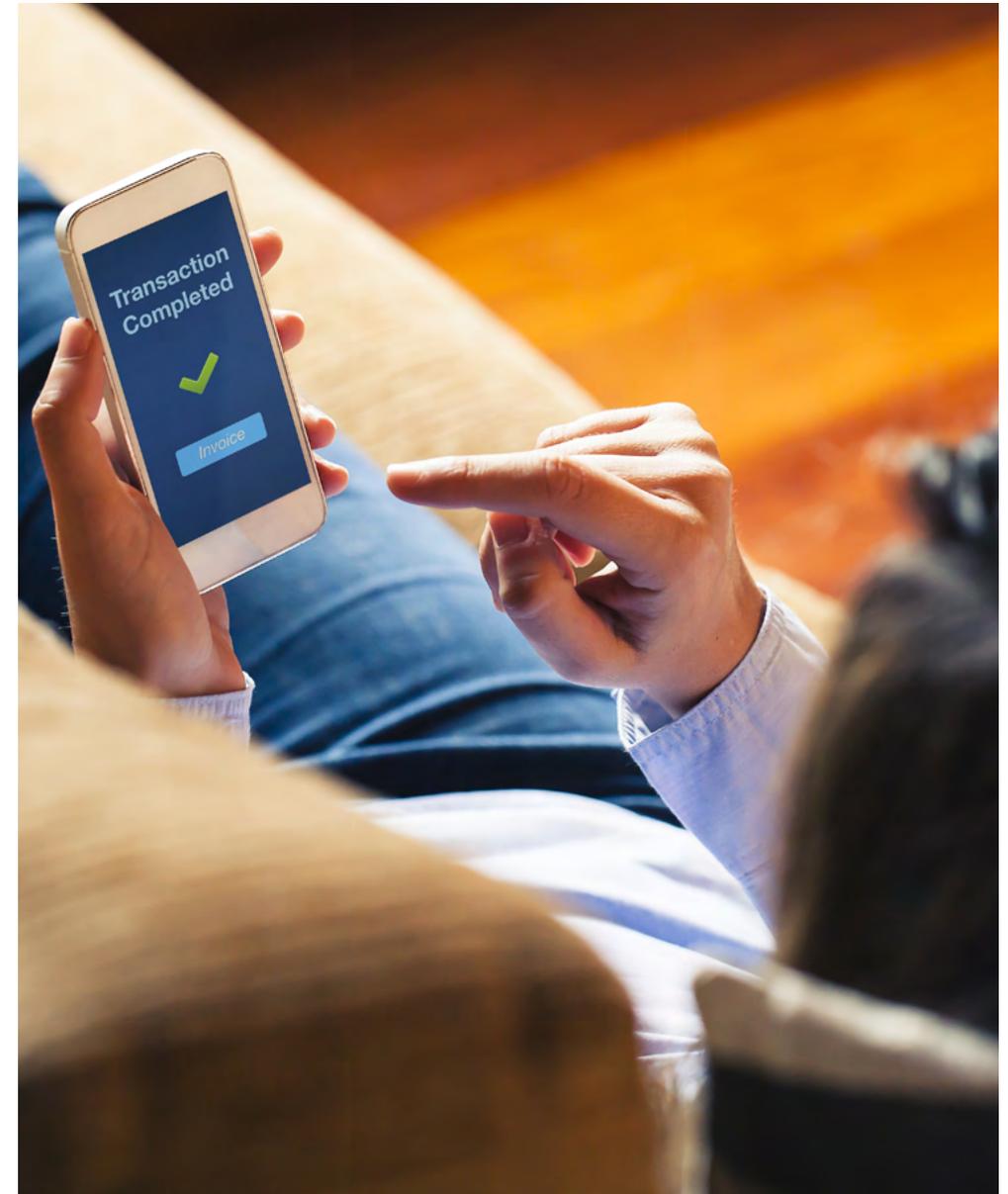


Servicios a
Clientes



Campañas

Estas pautas se integran de manera sistemática en la creación de soluciones y experiencias para el cliente con el fin de mostrar los esfuerzos de Grupo BBVA México por crear relaciones de confianza, cuidar sus intereses y apoyarlos en la toma de decisiones informadas.



Principios TCR

Transparencia

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



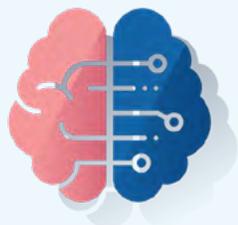
Claridad

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



Responsabilidad

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



Para hacer realidad estos principios, se cuenta con una Política de Transparencia que establece las pautas aplicables a cualquier comunicación o publicidad y rigen las diferentes líneas de trabajo como:

- Implantación de los principios TCR en las nuevas soluciones digitales a través de la participación de expertos TCR en la conceptualización y diseño de las mismas; especialmente en soluciones digitales de impacto masivo en cliente minorista
- Incorporación de los principios TCR en la creación y mantenimiento de contenidos clave para los clientes como: fichas de producto, contratos, respuestas de cartas de reclamaciones, comunicación relativa al COVID-19, entre otros
- Sensibilización y formación TCR en todo el Grupo a través de una comunidad virtual, talleres y acciones *online*
- Indicadores TCR que miden la percepción de transparencia y claridad del cliente hacia Grupo BBVA México respecto a sus productos y servicios

Durante 2020, se desarrollaron más de 150 iniciativas por los equipos Scrum de la Fábrica Digital de Desarrollo de Negocios y Banca de Empresas con el objetivo de aplicar los principios TCR en soluciones digitales.

Objetivo 2021



Dar continuidad a la estrategia TCR integrando prácticas de *Behavioral Economics* (conducta económica) para contribuir en la mejora de la reputación.

Grupo BBVA México

ocupa la **posición #1** para el indicador de percepción de **transparencia y claridad**.



Seguridad, Privacidad y Protección del Cliente

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



Para Grupo BBVA México, la privacidad, seguridad y protección de sus clientes es prioridad; por lo que cuenta con un área especializada enfocada en el desarrollo de estrategias y políticas para garantizar el cuidado de la información. Asimismo, se ha implementado una serie de programas enfocados en la seguridad del cliente:

Biometría dactilar en oficinas: uso de autenticación biométrica para realizar trámites como entrega de tarjeta, reimpresión de NIP, apertura de segundas cuentas y cheques de caja; con el fin de evitar la suplantación de identidad

Biometría dactilar en agencias de auto: se utiliza para formalizar un crédito de auto en el proceso de contratación

Tarjeta digital: se utiliza para realizar compras en comercio electrónico con el fin de fortalecer la seguridad de las tarjetas

Con el fin de mantener los más altos niveles de seguridad, Grupo BBVA México resguarda la información de sus clientes con absoluta confidencialidad, adoptando las medidas necesarias de acuerdo con las obligaciones legales.

Asimismo, al corte del 31 de diciembre de 2020, 97.6% de los colaboradores concluyeron de manera satisfactoria la actualización del curso en materia de Protección de Datos Personales.

Durante 2020 se llevaron a cabo dos campañas en temas de Protección de Datos Personales:



Ambas tuvieron el objetivo de sensibilizar y concientizar a todos los colaboradores de Grupo BBVA México sobre la importancia de estos temas, así como dar a conocer cambios en los Avisos de Privacidad dirigidos a colaboradores.

Adicionalmente, con el objetivo de mantener al personal de las sucursales capacitado y actualizado se emitieron publicaciones periódicas a través de todos los canales digitales como: Banca al Día, Red al Día, Wiki Red, Centro Único de Conocimientos (CUC) y Team Spaces, una nueva herramienta utilizada especialmente en materia de datos personales al personal de Servicios Jurídicos.

Buzón de Protección de Datos Personales

Con el objetivo de seguir garantizando la seguridad, privacidad y protección del cliente se pone a disposición del mismo el buzón de PDP (protecciondedatospersonales.mx@bbva.com), a través del cual se atiende todo tipo de quejas, comentarios y/o situaciones reportadas en temas de protección de datos de clientes y/o usuarios de Grupo BBVA México.

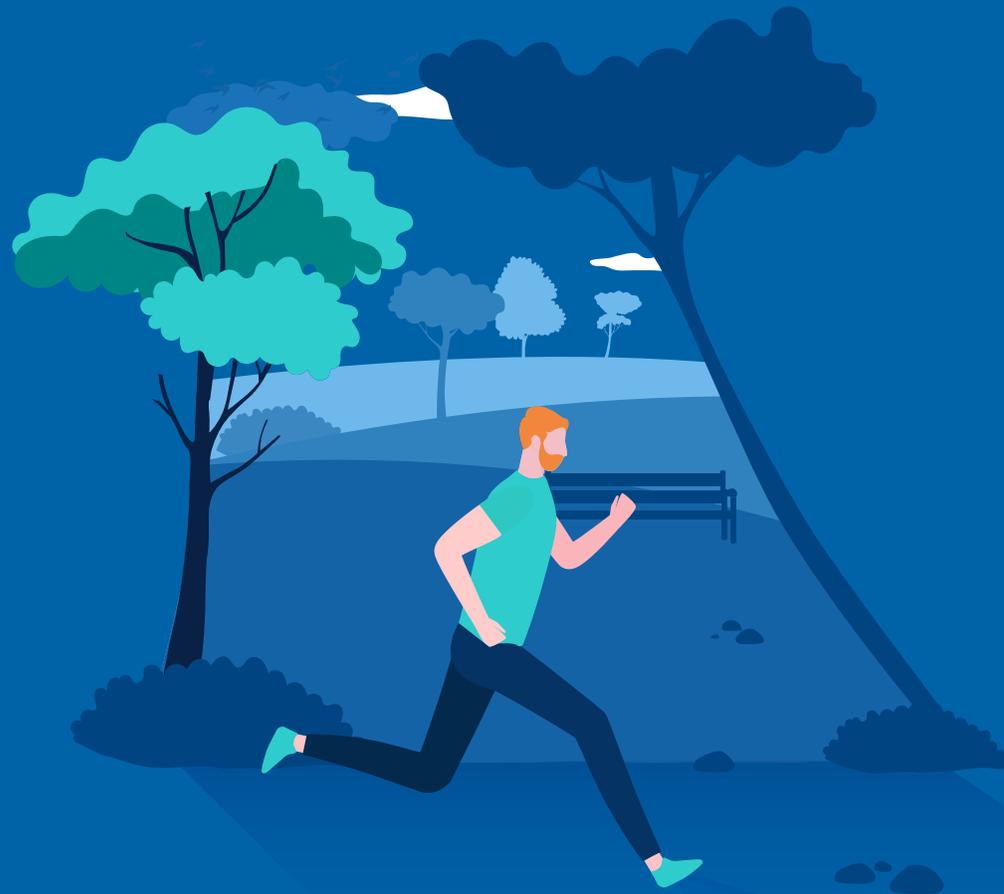
Objetivos 2021



GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, FS1, FS2, FS5, FS7, FS8, FS11

Grupo BBVA México incorpora la sostenibilidad en su actividad financiera. Se cuentan con objetivos y resultados tangibles en tres áreas prioritarias de su estrategia de finanzas sostenibles:

- Transición a una **economía baja en carbono**
- Infraestructuras **sostenibles y agribusiness**
- Inclusión financiera y **emprendimiento**



Gestión

BBVA es consciente del destacado papel de la banca en la transición hacia un mundo más sostenible a través de su actividad financiera y tiene la voluntad de desempeñar un papel relevante, tal y como demanda la sociedad.



Una de las maneras en las que BBVA puede ayudar es ofreciendo financiación. La participación del sector privado es fundamental para contribuir en beneficio de ámbitos como el cambio climático, la innovación o el consumo sostenible. BBVA ha hecho firme su compromiso por contribuir a esta causa.

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

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

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

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

En 2020, la **operadora de fondos BBVA** firmó la carta que promovió el **Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV)** en la que se solicitó a las emisoras públicas mexicanas **mayor revelación de información ASG.**

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

Los bonos y préstamos sostenibles son instrumentos eficientes de canalización de fondos para financiar proyectos de clientes BBVA en campos como el de las energías renovables, la eficiencia energética, la gestión de residuos, el tratamiento de agua o el acceso a servicios destinados a cubrir necesidades básicas, como la vivienda o las finanzas inclusivas.

La emisión de bonos verdes y sociales forma parte de la estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible de BBVA, a través de la cual quiere alinear su actividad con los ODS y el Acuerdo de París. Como hito destacable, en 2018 BBVA desarrolló un marco de bonos vinculados a los ODS, el cual puede emitir bonos verdes, sociales o sostenibles:

- Marco transparente, estándar y alineado a los cuatro componentes de los Principios de Bonos Verdes y Sociales y la Guía de los Bonos Sostenibles 2018 de la *International Capital Market Association (ICMA)*: uso de fondos, proceso para la selección y evaluación de proyectos; gestión de fondos; y reporte
- Alineado a los ODS y la Agenda 2030 de Naciones Unidas

Conforme a este marco, BBVA podrá emitir:



Bonos verdes



Bonos sociales



Bonos sostenibles

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

- El grupo de trabajo de Finanzas Sostenibles revisa una lista prospectiva de proyectos elegibles
- El Comité de Bonos ODS de BBVA realiza una revisión adicional de los proyectos seleccionados y etiquetados y decide cuales se incluirán finalmente en cada bono emitido bajo el marco
- El departamento de *Responsible Business* tendrá veto final sobre la lista de proyectos seleccionados
- Grupo BBVA México controlará el uso de los fondos provenientes de los bonos verdes, sociales o sostenibles que emita conforme al marco
- Grupo BBVA México vigilará el uso de los fondos provenientes de emisiones de bonos verdes, sociales y sostenibles de acuerdo con sus características
- Grupo BBVA México podrá publicar un informe sobre el seguimiento del bono de manera anual, para garantizar la correcta aplicación del marco de emisión



Normas sectoriales

Algunos de los clientes de BBVA operan en sectores que tienen un mayor impacto ambiental y social. Para ellos, se han desarrollado normas específicas en línea con el compromiso de BBVA con el desarrollo sostenible. BBVA cree que los clientes que gestionan su negocio de manera responsable tienen más éxito a largo plazo. Por ello se incluyeron aspectos ambientales y sociales en el proceso de debida diligencia para la toma de decisiones.

El objetivo de las Normas sectoriales es abordar las cuestiones sostenibles específicas del sector y proporcionar una orientación clara sobre los procedimientos a seguir en la gestión de clientes y transacciones en estos sectores.

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

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

Sectores cubiertos:



Minería



Energía



Agricultura



Infraestructura



Defensa



Cada norma sectorial contiene estándares de mejores prácticas, actividades prohibidas y actividades restringidas para el sector.

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

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

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

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

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



Principios de Inversión Responsable (PRI)

En Grupo BBVA México, a través de su área subsidiaria de *Asset Management*, estamos comprometidos con la sostenibilidad. Una muestra de ello es la adhesión por parte de BBVA México, Fondos de Pensiones a los Principios para la Inversión Responsable (en inglés, *Principles for Responsible Investment*) el 25 de enero de 2019. A través de dicha adhesión, se consolidan los compromisos en la gestión de los planes de pensiones de contribución definida para los colaboradores del Grupo BBVA.

Los seis Principios para la Inversión Responsable conforman un conjunto de principios de inversión voluntarios y aspiracionales que ofrecen un conjunto de acciones posibles para incorporar temas de medio ambiente, sociales y de buen gobierno corporativo (por su acrónimo en inglés "ESG", *Environmental, Social & Governance*) dentro de la práctica de inversión. Estos Principios se pueden consultar en el [sitio web](#)².

Al cierre de 2020, el importe de los recursos gestionados al amparo del plan de pensiones de contribución definida ascendió a (cifras en millones de pesos):



² BBVA no se hace responsable del contenido, actualizaciones o disponibilidad de los enlaces o hipervínculos aquí presentados.



Descripción del enfoque para incorporar factores ASG

La gestión financiera de los fondos de inversión se realiza a través de BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión, Grupo Financiero BBVA Bancomer y se implementa a través de un proceso inversor que tiene por objetivo conciliar los objetivos financieros de retorno de nuestros inversionistas, así como nuestro deber fiduciario, en conjunto con los intereses sociales, ambientales y de buen gobierno corporativo.

El propósito anterior se materializa de diversas formas en las diferentes clases de activos, en donde la meta es llegar a una integración total de esos criterios en el análisis de las inversiones y en el proceso de toma de decisiones para que queden incorporados en los portafolios de los fondos de inversión.

El proceso inversor contiene una política de exclusión de países y compañías en las que se invierte. Se excluyen países con embargos de armas y alto riesgo de violación de derechos humanos. En cuanto a las compañías, se excluyen aquellas vinculadas con armamento controvertido (bombas de racimo, fósforo blanco y armamento nuclear). Estas listas son revisadas y actualizadas trimestralmente y para ello se cuenta con la ayuda de proveedores de información en materia de sostenibilidad de primer nivel.



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



• **Fondos de Terceros.** Todos los fondos que incorporamos a nuestros portafolios son sometidos a un exigente proceso de debida diligencia, como uno de sus aspectos fundamentales, incorpora el análisis de la integración de la sostenibilidad, tanto en el proceso inversor de los fondos seleccionados como en sus entidades gestoras. Para este análisis se cuenta con *Quality Funds*, un equipo de expertos de BBVA especializados en la selección y seguimiento de fondos internacionales. Este análisis se materializa en una calificación de sostenibilidad (A+, A, B o C). Para fondos similares, en caso de igualdad de rentabilidad/riesgo desde un punto de vista estrictamente financiero, siempre se dará preferencia al vehículo con la mejor calificación de sostenibilidad. Asimismo, se está evaluando la posibilidad de complementar esta calificación con información extra financiera de los instrumentos en que invierten dichos vehículos de terceros.



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



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

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

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

Asimismo, se ha incrementado la interacción con emisoras de cara a hacerles ver el compromiso con la sostenibilidad y recalcar aquellos aspectos que ellas deberían mejorar para contribuir a su propia mejora de la sostenibilidad. En 2020, la operadora de fondos BBVA firmó la carta que promovió el CCFV en la que se solicitó a las emisoras públicas mexicanas mayor revelación de información ASG.

Compromiso 2025

Grupo BBVA México forma parte del marco del Compromiso 2025, del Grupo BBVA en el que se marcó el objetivo de movilizar 100,000 millones de euros de 2018 a 2025 de la siguiente manera:

70,000 millones de euros

a proyectos destinados hacia la transición a una economía baja en carbono.

12,000 millones de euros

a infraestructuras sostenibles y *agribusiness*.

18,000 millones de euros

a inclusión financiera y emprendimiento.

En el año 2020, **Grupo BBVA México** contribuyó con 946 millones de euros al **Compromiso 2025 del Grupo**.

Además, se ha decidido reducir la financiación a combustibles fósiles. BBVA reducirá a cero su exposición a actividades relacionadas con el carbón, dejando de financiar a empresas en esas actividades, antes de 2040 en México. Esta decisión, adoptada en la actualización del **Marco Medioambiental y Social de BBVA**, está alineada con la propuesta del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés), consistente en limitar la subida de las temperaturas a un máximo de 1.5°C y con la ambición de conseguir una economía neutra en carbono en 2050.



Resumen de Movilización en México como parte del Compromiso 2025

Transición a una economía baja en carbono

- Financiación corporativa verde
- Bonos verdes intermediados
- Préstamos vinculados a indicadores verdes (*KPI-linked*)
- Financiación de proyectos verdes
- Financiación minorista verde
- Seguros verdes

Infraestructuras sostenibles y *agribusiness*

- Financiación de infraestructuras sostenibles
- Bonos sostenibles intermediados
- Préstamos vinculados a indicadores sociales (*KPI-linked*)
- Apoyo financiero de campesinos

Inclusión financiera y emprendimiento

- Bonos sociales intermediados
- Inversión socialmente responsable
- Inclusión financiera
- Préstamos a emprendedores vulnerables
- Préstamos a mujeres emprendedoras
- Apoyo COVID-19



Al cierre de 2020, la **cartera de soluciones sostenibles** para clientes minoristas se ubicó en **1,433 mdp.**

Al cierre de 2020, la **cartera de soluciones sostenibles** para clientes corporativos e institucionales, así como empresas **se ubicó en 12,000 mdp.**

Transición a una economía baja en carbono

Soluciones sostenibles para clientes corporativos e institucionales, así como empresas

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

Bonos verdes

En el mes de octubre de 2020 en la página web de la Institución se publicó el segundo informe anual de seguimiento del bono verde emitido por Grupo BBVA México en septiembre de 2018 por un monto de 3,500 mdp. El Bono Verde emitido está enfocado en dos principales ejes: Eficiencia de energía y energías renovables. Pasados dos años desde su emisión, se refrenda el compromiso en el correcto uso de los recursos de los fondos obtenidos con el mismo. En lo que respecta al primer rubro (Eficiencia de energía), contempla la construcción de dos edificios y espacios de usos mixtos en la Ciudad de México, bajo la certificación *Leadership in Energy & Environmental Design* (LEED) y eficiencia energética. En la categoría de energías renovables, se centra en el refinanciamiento de tres proyectos de energía eólica, un parque de 51 turbinas en el sur de la República Mexicana y un proyecto de 100 MW en energía solar fotovoltaica. El 68% de los proyectos asignados corresponden a energías renovables, mientras que el 32% corresponden a edificios ecológicos.

Identificación de los activos asignados al bono verde emitido en 2018 e impactos ambientales asociados

| Uso de los recursos por categoría | Descripción | Indicadores claves de rendimiento | Monto destinado a septiembre de 2020 en pesos |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|---|
| Energía Solar | Un proyecto de energía solar con un poder fotovoltaico de 100 MW | Capacidad instalada de 100 MW | \$237,628,090 |
| Energía Eólica | Crédito verde para refinanciar la construcción de 3 plantas eólicas en México | Capacidad instalada de 7,471 MW | \$2,137,260,473 |
| Edificio Verde | Edificio Verde Certificado en la Ciudad de México | Certificación LEED Gold | \$743,138,076 |
| Edificio Verde | Edificio Verde Certificado en la Ciudad de México | Certificación LEED Gold | \$381,973,361 |
| Total | | | \$3,500,000,000 |

En el año 2020 Grupo BBVA México ha liderado la emisión de los siguientes bonos verdes:

- **Grupo BBVA México coloca bono verde de Fibra Prologis: 375 mdd** Grupo BBVA México actuó como intermediario colocador en la emisión del bono verde de Fibra Prologis, uno de los fideicomisos de inversión en bienes raíces líder en inversión y administración de inmuebles industriales clase A en México. La transacción consistió en un bono, denominado en dólares, a 12 años a tasa fija (cupón fijo de 4.12%). La operación fue muy bien recibida por la comunidad, logrando una demanda total de 1.9 veces el monto objetivo de la transacción.



Créditos corporativos verdes

En el ámbito de los préstamos corporativos sostenibles, en 2020, el Grupo BBVA internacionalmente participó en un total de 68 financiaciones vinculadas a la consecución de determinados indicadores ambientales y sociales (*KPI-linked*) y vinculados a la calificación ESG del cliente (*ESG-linked*), por un importe total prestado de 4,893 millones de euros.

Grupo BBVA México contribuyó con el otorgamiento de:

Un crédito verde a Grupo Altex: 10.6 mdd.

En él, como mínimo el 80% se destinará para financiar actividades sostenibles. Grupo Altex, uno de los grupos agroindustriales más grandes de México, se ha comprometido a invertir en proyectos con sistemas de tratamiento y potabilización de agua, proyectos de energía donde se cambiarán los compresores y difusores por cortinas de aire en congelación. Por último, se implementará un secador para residuos orgánicos y calderas de biomasa, así como la instalación de ahorradores térmicos a calderas de vapor. Con este financiamiento, Grupo BBVA México logra impulsar cuatro de los ODS:



Banca transaccional

Además, bajo su marco de banca transaccional sostenible, BBVA ha firmado 41 operaciones por un importe de 961 millones de euros, del cual Grupo BBVA México contribuyó con 429 millones de euros. Además, se han lanzado nuevos productos (líneas de confirming y depósitos) bajo este marco que incluye un nuevo ángulo para certificar los productos como vinculados con la sostenibilidad. El mercado de productos financieros vinculados con la sostenibilidad es relativamente nuevo, está creciendo rápidamente y permite a las empresas y sectores que buscan formas de iniciar o ampliar su trayectoria sostenible, el acceso a la financiación sostenible. Los productos vinculados con la sostenibilidad tienen por objeto facilitar y apoyar la actividad económica y el crecimiento en los ámbitos ambiental y social. Este nuevo ángulo permite a BBVA, apoyar activamente a sus clientes en la transformación hacia modelos de negocio más sostenibles.

ESG Advisory

Para completar la oferta sostenible, en 2020 se ha creado el servicio de ESG Advisory para ayudar a los clientes globales en su transición hacia un futuro sostenible. Se trata de un asesoramiento basado en datos y orientado a facilitar los compromisos que los clientes están asumiendo, cada uno desde un punto de partida diferente, para alinearse con el Acuerdo de París y avanzar en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. BBVA ofrece información de valor añadido sobre regulación, mejores prácticas, desafíos y las oportunidades a los que sus sectores se enfrentan en el camino hacia la sostenibilidad. Además, proporciona una visión general de todo el conjunto de productos y servicios sostenibles que se pueden ofrecer desde CIB, tanto desde el punto de vista de deuda, como de capital. Se están enfocando los esfuerzos en sectores específicos como *oil & gas*, utilities, automotriz e infraestructuras junto con temas transversales como la eficiencia energética.





Soluciones sostenibles para clientes minoristas

BBVA quiere acompañar a sus clientes minoristas en la adopción de hábitos más sostenibles que ayuden a reducir sus emisiones. Y quiere hacerlo de manera proactiva, apostando por herramientas y soluciones basadas en datos que les ayuden a controlar su consumo y sus emisiones. Para ello está trabajando en poner a su disposición un amplio catálogo de productos tanto de inversión como de financiación que les ayuden en esta transición.

Créditos corporativos

Grupo BBVA México contribuyó con los siguientes créditos sostenibles:

Crédito sostenible con Cooperativa La Cruz Azul:

Grupo BBVA México formaliza el primer crédito sostenible de 2020 el 23 de abril. En calidad de agente sostenible único, formalizó el primer crédito sostenible del año por 2,200 mdp a un plazo de cinco años con la Cooperativa La Cruz Azul (empresa con más de 90 años en la producción de cemento), convirtiéndose en el primer crédito sostenible en la industria cementera en México y el primero en 2020. El margen del crédito estará vinculado al uso anual de energía medido en kWh/tonelada de clinker, producto principal del cemento común. La Cruz Azul usará los recursos para modernizar sus plantas de producción en Hidalgo y Oaxaca, reduciendo el consumo de energía y de agua, haciendo más eficiente su producción y reforzando su compromiso con el medio ambiente.

Crédito sostenible con Grupo Hotelero Valentin:

Grupo BBVA México formalizó un crédito por \$51 millones de dólares con el Grupo Hotelero Valentin, cliente en el sector turístico que tiene presencia en la Riviera Maya. Este financiamiento contribuirá a forjar el camino hacia una economía más sostenible mitigando riesgos ambientales. Mediante este crédito sostenible, el cliente se compromete a reducir su consumo de energía eléctrica, gestionar adecuadamente el agua, reducir el uso de productos con tereftalato de polietileno (PET, por sus siglas en inglés); y cuidar y proteger a la tortuga marina en la Riviera Maya. Con esta operación, Grupo BBVA México logra impulsar tres ODS promovidos por la ONU:



Financiación y seguros para autos de bajas emisiones

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

Energía renovable PyMEs

En 2020, Grupo BBVA México se ha unido al programa C Solar, una iniciativa coordinada por la Secretaría de Energía, con el objetivo de impulsar la transición energética de las PyMEs en el país a través financiación con garantía NAFIN (Nacional Financiera) para la generación de energía solar fotovoltaica.

Infraestructuras sostenibles y *agribusiness*

Apoyo financiero agricultores

Como en años anteriores, en conjunto con la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), se continuó con la operación para el apoyo financiero directo a 1,480,000 agricultores de zonas rurales, especialmente a productores de granos, con el fin de elevar la producción. A través del otorgamiento de tarjetas de débito y una cuenta eje.

Bonos sostenibles

En el año 2020 Grupo BBVA México ha liderado la emisión de los siguientes bonos de infraestructura sostenible:

- **Intermediario colocador de dos bonos sostenibles del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos (BANOBRAS): 7,500 mdp**

Grupo BBVA México actuó como intermediario colocador en la emisión de dos bonos sostenibles de BANOBRAS a través de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). Los recursos se destinarán a financiar proyectos elegibles entre las categorías de: infraestructura básica, infraestructura de servicios públicos, recuperación de desastres, transporte sostenible, energía renovable, eficiencia energética, eficiencia del agua y manejo de aguas residuales, y prevención y control de la contaminación.

Financiación bajo Principios de Ecuador

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

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



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

El análisis de los proyectos consiste en someter cada operación a un proceso de debida diligencia ambiental y social. El primer paso consiste en la asignación de una categoría (A, B o C) que representa el nivel de riesgo del proyecto. La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las obligaciones ambientales y sociales del cliente. La aplicación de los PE en BBVA se integra en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones y se somete a controles periódicos por el área de Auditoría Interna.

BBVA cuenta con unos procedimientos de debida diligencia reforzados, asociados a la financiación de proyectos cuyo desarrollo afecte a comunidades indígenas. Cuando ocurra esta circunstancia, se debe contar con el consentimiento libre, previo e informado de estas comunidades independientemente de la ubicación geográfica del proyecto.

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



Financiación bajo Principios de Ecuador

| Categoría | Sector de las operaciones | Importe total (en MN) | Importe financiado por Grupo BBVA México (en MN) |
|-----------|----------------------------|-----------------------|--|
| B | Infraestructura–transporte | 5,250,690,815 | 1,000,147,376 |
| B | Bienes raíces–hotel | 612,000,000 | 612,000,000 |
| C | Bienes raíces–hotel | 145,000,000 (USD) | 58,000,000 (USD) |
| B | Infraestructura–transporte | 305,000,000 | 305,000,000 |
| Total | 4 proyectos | | TBD |

Inclusión financiera y emprendimiento



BBVA considera que una mayor inclusión financiera impacta favorablemente en el bienestar y el crecimiento económico sostenido de los países. Por tanto, la lucha contra la exclusión financiera es coherente con su compromiso ético y social, así como con sus objetivos de negocio de medio y largo plazo. A cierre de 2020, Grupo BBVA ha movilizado 2,148 millones de euros en el apartado de inclusión financiera y emprendimiento. Grupo BBVA México ha contribuido a esta movilización de la siguiente manera:

Bonos sociales

En el año 2020 Grupo BBVA México ha liderado la emisión de un bono social de género colocado en octubre, que supone un gran hito al ser el primer bono con enfoque en igualdad de género en el país:

Grupo BBVA México actuó como intermediario colocador en la emisión del **primer bono social de género en el país.**

- **Intermediario colocador del primer bono social de género en México: 3,000 mdp**

Grupo BBVA México acompañó a Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA), a través del Fideicomiso Fondo Especial para Financiamientos Agropecuarios (FEFA), como intermediario colocador en la emisión del primer bono social de género en el país. El monto de la emisión fue de 3,000 millones de pesos a un plazo de tres años. El uso de recursos del bono es el financiamiento de cartera nueva o existente para créditos a grupos de productores que deberán estar conformados exclusivamente por mujeres.

Inclusión financiera

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

Lograr el acceso a servicios financieros y el crecimiento económico de las familias mexicanas es uno de los principales enfoques que tiene la inversión social de Grupo BBVA México.

A través de su Modelo de Inclusión Financiera, Grupo BBVA México busca poner sus productos y servicios al alcance de todos con el fin de apoyar a las personas a tomar decisiones informadas en cuanto a su bienestar financiero y a generar conciencia sobre los posibles riesgos y oportunidades, contribuyendo de esta manera, a distintos ODS.

Dicho modelo consiste en las siguientes acciones:



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



Acercar los servicios financieros básicos para operaciones en efectivo a 1,467 municipios por medio de más de 36,065 establecimientos en operación. En este rubro, durante 2020, se realizaron más de 105 millones de transacciones, es decir, un promedio de 8.8 millones de transacciones al mes.



Facilitar la administración de los flujos a través de herramientas digitales con el fin de disminuir el uso de efectivo y promover la formalidad en el país. Durante 2020 se enrolaron 4.4 millones de cuentas a la plataforma de cobro digital (CoDi), significando una participación de mercado de 64% y la realización de un total de 254,710 pagos con CoDi.



Emprendimiento

A pesar de la situación que enfrentamos hoy en día a nivel global debido al COVID-19, Grupo BBVA México se adaptó a las circunstancias con apoyo de nuevas tecnologías para llevar a cabo la octava edición de BBVA Momentum totalmente en línea. En ella, se apoyó a 100 empresas de diversos sectores con impacto social o ambiental por medio de formación, aceleración, acompañamiento y financiamiento en condiciones preferenciales. Asimismo, 2020 fue el primer año que se llevó a cabo el Día BBVA Momentum, en el que se tuvo la oportunidad de reunir a

emprendedores de distintas generaciones para fortalecer la comunidad BBVA Momentum a través de sus experiencias.

La primera etapa incluyó talleres con un formato virtual, asesorías especializadas con los especialistas de la red de New Ventures y un curso en línea con el Tec de Monterrey. En la segunda etapa fueron seleccionados los veinte emprendedores con mejor puntaje y participaron en un curso en línea especializado impartido por el EGADE, cerrando en el *Social Investment Day*.

Resultados BBVA Momentum 2020



Sectores impactados* **12**



Participantes

Hombres **55**
Mujeres **45**



Ubicación geográfica de las empresas

CDMX **47**
Resto de la República **53**

BBVA Mujeres Empresarias

Se apoyó a 1,583 mujeres empresarias de NAFIN a través del otorgamiento de créditos para el financiamiento y desarrollo de sus negocios.

En 2020 se otorgaron **25,970 millones de pesos** como parte de BBVA Momentum.

Para conocer más sobre iniciativa: <https://www.youtube.com/watch?reload=9&v=PKHkbpqRKlw>

*En otras ediciones de Momentum también se ha apoyado al sector de transporte.

Apoyo COVID

En abril de 2020, la CNBV autorizó a las instituciones de crédito la aplicación de Criterios Contables Especiales (CCE). Con el objeto de apoyar a sus clientes que se encuentren impactados por la pandemia generada por COVID-19 y las medidas que se están tomando para evitar su propagación. El programa de apoyo consistió en otorgar a los acreditados un diferimiento parcial o total de pagos de capital y/o intereses hasta por 4 meses y con posibilidad de extenderlo 2 meses adicionales.

En Grupo BBVA México, en apego a los CCE descritos con anterioridad, los programas de apoyo por tipo de cartera consistieron en:



- **Actividad comercial (Empresarial y PyME).** Período de gracia entre 4 y 6 meses de capital y/o intereses. Acorde a las negociaciones con cada acreditado, las mensualidades diferidas se exigirán al vencimiento del contrato, con ampliación del vencimiento del contrato o a la salida del período de diferimiento.



- **Hipotecas.** Diferimiento de hasta 4 mensualidades que se harán exigibles al vencimiento del crédito.



- **Consumo Nómina, Auto y Personal.** Se otorgan 4 meses (u 8 quincenas) de gracia de capital y/o intereses, con ampliación de plazo.



- **Tarjeta de crédito.** Consiste en diferir la exigibilidad de pagos por 4 meses.



En todos los casos, no aplicó el cobro de intereses moratorios o cargos por gastos de cobranza y sin afectación al buró de crédito.

Como resultado de la adhesión de los acreditados a los programas de apoyo, el saldo total de la cartera apoyada corresponde a 278,483 mdp al 31 de diciembre; considerando que los apoyos en Grupo BBVA México fueron otorgados a partir de abril y la mayor parte de la cartera adherida se encontraba en estatus contable vigente a dicho mes, al 31 de diciembre por el conteo real de los días de impago la cartera vencida corresponde a 18,438 mdp, que representa un 6.62% sobre el total de la cartera apoyada. Los intereses devengados que se habrían reconocido en el Margen Financiero al 31 de diciembre hubieran sido de 7,332 mdp, si no se hubieran aplicado los planes de apoyo.

278,483 mdp, saldo total de la cartera apoyada al 31 de diciembre.

Prácticas responsables

07

Grupo BBVA México se compromete con **sus colaboradores** mediante la creación de espacios de trabajo atractivos, seguros y diversos; protege **el medio ambiente** a través de la reducción del impacto ambiental de sus actividades internas con base en el Plan Global de Ecoeficiencia; e involucra a **sus proveedores** por medio de la inclusión de factores éticos, sociales y ambientales dentro de la cadena de suministro.



Compromiso responsable con el colaborador

GRI 102-7, 102-8, 102-38, 102-39, 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 401-3

Equipo BBVA

Al cierre de 2020, la plantilla de Grupo BBVA México estaba conformada por 37,258 colaboradores, lo cual representa una disminución de 3% respecto al año anterior. La Institución cuenta con una plantilla en la que el 9% de los colaboradores son menores de 25 años; el 78% se encuentra entre los 25 y 45 años de edad; mientras que el 13% restante es mayor a 45 años.

37,258
colaboradores
en plantilla al cierre de 2020.

| Plantilla por edad y género | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|-------------------------------|---------------|-----|---------------|-----|---------------|-----|
| | Colaboradores | % | Colaboradores | % | Colaboradores | % |
| Mujeres | 19,565 | 53% | 20,405 | 53% | 19,924 | 53% |
| Hombres | 17,272 | 47% | 17,823 | 47% | 17,334 | 47% |
| Edad | | | | | | |
| Total de colaboradores | 36,837 | | 38,228 | | 37,258 | |
| < 25 años | | 11% | | 11% | | 9% |
| 25-45 años | | 75% | | 75% | | 78% |
| > 45 años | | 14% | | 14% | | 13% |

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



53% de la plantilla de Grupo BBVA México **son mujeres.**

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Plantilla por contrato y género* | | | | | | |
| Contrato de planta | 15,583 | 17,882 | 16,084 | 18,621 | 16,300 | 18,958 |
| Contrato eventual | 1,689 | 1,683 | 1,721 | 1,767 | 1,006 | 952 |
| Plantilla por jornada y género | | | | | | |
| Jornada completa | 17,253 | 19,551 | 17,823 | 20,403 | 16,300 | 18,956 |
| Jornada parcial | 19 | 14 | 0 | 2 | 0 | 2 |

Por tercer año consecutivo, los porcentajes de género dentro de Grupo BBVA México **conservaron la misma relación.**

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



| Categoría de colaboradores por género | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Comité de dirección y directores corporativos | 45 | 5 | 44 | 6 | 39 | 4 |
| Directivos | 131 | 29 | 116 | 28 | 109 | 33 |
| Mandos medios | 3,290 | 2,205 | 3,597 | 2,633 | 3,658 | 2,700 |
| Especialistas | 3,017 | 2,977 | 2,993 | 3,022 | 2,952 | 3,029 |
| Fuerza de ventas | 5,743 | 6,050 | 5,684 | 6,150 | 5,523 | 6,062 |
| Puestos base | 5,046 | 8,299 | 5,389 | 8,566 | 5,035 | 8,088 |

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



23% de los directivos de Grupo BBVA México **son mujeres.**

33% de los colaboradores de **Grupo BBVA México** está sindicalizado. De ellos, **62% son mujeres.**

| | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|-------------------------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Altas de colaboradores* | | | | | | |
| < 25 años | 1,612 | 1,940 | 1,131 | 1,317 | 535 | 638 |
| 25-45 años | 2,538 | 2,517 | 2,567 | 2,388 | 1,612 | 1,374 |
| > 45 años | 56 | 26 | 54 | 37 | 42 | 21 |
| Total | 8,689 | | 7,494 | | 4,222 | |
| Bajas de colaboradores | | | | | | |
| < 25 años | 563 | 655 | 645 | 714 | 364 | 406 |
| 25-45 años | 2,309 | 2,432 | 2,657 | 2,546 | 1,870 | 1,786 |
| > 45 años | 366 | 305 | 374 | 252 | 185 | 143 |
| Total | 6,630 | | 7,188 | | 4,754 | |

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.

| Colaboradores sindicalizados | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Hombres | 4,533 | 4,903 | 4,653 |
| Mujeres | 7,704 | 8,035 | 7,669 |
| Total | 12,237 | 12,938 | 12,322 |

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.

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

*Para la obtención de los resultados 2019 se utiliza un total de 37,858 colaboradores en la plantilla de Grupo BBVA México.

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.

| Nivel de ausentismo | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------|---------|---------|---------|
| Colaboradores | 8,661 | 8,364 | 5,052 |
| Días | 177,759 | 130,797 | 130,421 |

Alcance: Grupo BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



Atracción de talento

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

El activo más importante para Grupo BBVA México son las personas, profesionales comprometidos con la institución, pero sobre todo con sus más de 20 millones de clientes. El COVID-19 tuvo un impacto significativo en la atracción de talento, sin embargo, BBVA se adaptó al nuevo contexto y mantuvo su fuerte compromiso con el talento.

A través de la creación de una nueva área llamada *Employee Value Proposition (EVP)*, Grupo BBVA México busca asegurar la mejor experiencia para todos sus colaboradores desde su bienvenida hasta su jubilación. La estrategia de la atracción de talento consta de iniciativas, vinculación con universidades y programas para talento joven.

Programas de Talento Joven

El reclutamiento en campus de universidades durante 2020 se vio pausado por la contingencia causada por COVID-19. Este reto se tomó como oportunidad para migrar exitosamente los procesos de reclutamiento de Talento Joven a modalidad virtual.

Programa semilleros

Durante 2020 Grupo BBVA México mantuvo el ingreso de los programas semilleros, logrando incorporar a 90 egresados y estudiantes de licenciatura e ingeniería.

Programa BIT (BBVA IT)

Programa de tecnologías de la información (TI) que tiene una duración de 12 meses y está dirigido a la transformación digital. Los recién egresados de Ingeniería en Sistemas, Computación, Informática, Ciencias de la Computación, Software, podrán ir adquiriendo diferentes certificaciones como: Cloud, Oracle, Mobile, Agile, Python y HTML5, mismas que contribuirán a su crecimiento profesional. En 2020 se impartieron 1,054 horas de capacitación en el programa BIT. Además, se lanzó el evento de "Conoce BIT" para posicionar el programa entre los universitarios.

Se realizaron más de **175 eventos** y se impactaron **más de 25,000 alumnos** a nivel nacional a través de eventos, **ferias, talleres y charlas.**



Programa de *Trainees*

El programa de *trainees* de Grupo BBVA México tiene una duración de 12 meses y está dirigido a recién egresados de licenciatura. Durante el año ingresaron 25 *trainees* al programa y recibieron más de 500 horas de capacitación en temas de liderazgo, valores y negocios.

Programa de Becarios

Está dirigido principalmente a estudiantes del último año de la licenciatura. El programa busca jóvenes interesados en impulsar su desarrollo y adquirir experiencia profesional participando en un proyecto específico durante 6 meses y cubriendo 30 horas a la semana. A pesar de la pandemia se logró incorporar a seis becarios en 2020.

BBVA Desde Adentro

Esta campaña es un ejemplo de cómo Grupo BBVA México enfrentó el reto de la contingencia. Por medios digitales se acercó a potenciales colaboradores para posicionarse como empleador ideal.

Conoce BBVA

Evento online con más de 1,000 asistentes a nivel nacional donde además de dar a conocer la propuesta de valor de BBVA, se contó con la participación de cuatro directivos de la banca de empresas, comercial, PyME y patrimonial.

Reconocimientos

Employers for Youth

Grupo BBVA México ganó el primer lugar en la encuesta *Employers for Youth* (EFY) dirigida a jóvenes profesionales en México. El estudio, realizado por *FirstJob*, toma en cuenta a más de 9,000 jóvenes de entre 18 y 34 años de más de 40 empresas a nivel nacional y evalúa tópicos como desarrollo de carrera, reconocimiento, beneficios, talento, calidad de vida, infraestructura, innovación, ambiente laboral, reputación y diversidad-cultura. De acuerdo con la encuesta, los atributos mejor calificados para los jóvenes en Grupo BBVA México son:



Para más información, visite la página de EFY: <https://efy.global/mexico>.

BBVA obtuvo el 1^{er} lugar en la encuesta *Employers for Youth* (EFY) 2020.

Súper Espacios de Trabajo

Desde el inicio de su plan de transformación en 2013, Grupo BBVA México tomó la firme decisión de innovar y mejorar los espacios de trabajo. Un plan que se consolidó en 2016 con el cambio de sedes corporativas a la Torre BBVA México y a Torre Parques BBVA, así como el cambio de la infraestructura en sus más de 1,800 sucursales a nivel nacional. Este proceso de renovación constante le ha valido al banco el primer lugar dentro del sector bancario. También el quinto puesto general en la clasificación 'Súper Espacios de Trabajo 2020'; en la categoría de empresas de más de 500 colaboradores. Este listado es elaborado por la consultora Top Companies, WeWork y la revista Expansión y evalúa la opinión de los colaboradores sobre los espacios de trabajo y cómo éstos favorecen la integración, la dedicación y la inclusión.

Para más información, visite la página de Expansión: <https://expansion.mx/empresas/2020/09/23/estos-son-los-super-espacios-de-trabajo-2020>

Durante 2020 se llevaron a cabo
70 talleres de Empleabilidad *online* a nivel nacional.

Most Attractive Employers in Mexico

Desde 2018 esta innovación ha hecho notable al banco como uno de los lugares donde los universitarios y recién egresados buscan trabajar. Es así que, en 2020, Grupo BBVA México figuró en la lista 'The Most Attractive Employers in Mexico 2020', realizada por Universum. Este ranking considera las respuestas de más de 40,000 estudiantes de 166 universidades. Para los estudiantes dentro de las áreas de negocio, Grupo BBVA México fue calificado en el sexto lugar, siendo el primer banco en la lista. En lo que respecta a las áreas de humanidades, el banco obtuvo el lugar 13, mientras que, en ingenierías y tecnología el lugar 33, donde en tan solo un año escaló 13 posiciones.

Entre los atributos que ven los jóvenes en las empresas, se encuentran ser una buena referencia para futuros empleos; las oportunidades de desarrollo profesional y formación; consideran a Grupo BBVA México como un empleo estable; así como las oportunidades que brinda la Institución para alcanzar puestos de liderazgo.

Para más información, visite la página de Universum:
<https://universumglobal.com/rankings/mexico/>

Best Place to Code

Desde 2014, Grupo BBVA México lidera el proceso de transformación tecnológica de la banca. Ese cambio va acompañado de profesionales que día a día aplican su conocimiento y experiencia para impulsar la banca del futuro y desarrollar soluciones únicas que fomenten un bienestar en las personas. Esto ha llevado a que BBVA haya sido seleccionado como el mejor banco dentro del listado *Best Place to Code*, elaborado por Software Guru.

Para más información, visite la página de Software Guru:
<https://bestplacetocode.com/en>

Grupo BBVA México

se posicionó en el **lugar 6 de la lista 'The Most Attractive Employers in Mexico 2020'**, realizada por Universum, siendo el primer banco en el ranking.



Objetivo 2021

Posicionar a Grupo BBVA México como empleador ideal entre los jóvenes universitarios cautivando una mayor atención a través de ciertos atributos, con los cuales se busca posicionar a la Institución como la mejor empresa de México.



Desarrollo de talento

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

Así como el banco se ha comprometido con una profunda optimización en sus procesos, ha fortalecido la propuesta de valor al colaborador, logrando impulsar su bienestar y crecimiento dentro de un ambiente que fomenta el respeto, la diversidad e inclusión.

Uno de los atributos que más valoran los colaboradores es el desarrollo de carrera. En este sentido, el banco cuenta con un modelo potente e innovador que está estructurado en tres fases:

- Conócete, recibe la retroalimentación necesaria sobre lo que se espera de cada colaborador, sus fortalezas y áreas de crecimiento
- Mejora, para seguir la carrera de aprendizaje y desarrollo, crecer en el rol actual y formarse en áreas de interés que brinden oportunidades en el futuro
- Explora nuevos caminos y oportunidades para crecer y asumir nuevos retos

Este nuevo modelo impulsa y empodera a los colaboradores a tomar el control de su desarrollo y carrera dentro de BBVA a nivel global.

Colaboradores formados

Derivado de la contingencia la formación presencial cayó considerablemente mientras que la formación online se duplicó, impulsado por la campaña #YoMeFormoEnCasa.



Por ejemplo, se construyeron itinerarios remotos de formación para la red comercial, PyME y Patrimonial que representaron 975,000 horas formativas, con un alcance de 22,600 personas en 3 meses. En respuesta a COVID-19, se logró capacitar a más de 40,000 personas de la comunidad y profesionales de la salud en prevención y combate de la pandemia.

Grupo BBVA México tomó los retos de la pandemia para innovar en el área de desarrollo. Se innovaron los

programas regulatorios e institucionales, alcanzando incrementos de 13% y 29% en la realización de cursos, respectivamente. Se diseñaron más de 375 materiales formativos para atender las solicitudes de formación de las diferentes áreas y se migraron 65 cursos formativos de formato presencial a virtual o remoto, impulsando una evolución al aprendizaje virtual y remoto promoviendo multiformatos y multicanal. En línea con la estrategia formativa integral en metodología Agile, se certificaron 509 colaboradores internamente.

Colaboradores formados e inversión en formación

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

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

Horas de formación

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Horas de formación presencial | 820,783 | 786,116 | 336,721 |
| Horas de formación a través de CAMPUS BBVA | 1,069,642 | 993,811 | 1,863,382 |
| Total | 1,890,425 | 1,779,928 | 2,200,103 |
| Horas promedio por colaborador | 52 | 47 | 59 |

Formación en anticorrupción

| | 2020 |
|--------------------|--------|
| Horas de formación | 33,610 |

Formación en valores

| | 2019 | 2020 |
|--------------------|--------|---------|
| Horas de formación | 76,078 | 204,228 |

Formación en seguridad de la información

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------|---------|-------|--------|
| Horas de formación | 190,317 | 8,694 | 14,282 |

Formación en derechos humanos

| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------|-------|--------|-------|
| Horas de formación | 7,474 | 18,489 | 7,436 |

2,200,103 horas de formación impartidas en 2020; más de **420,000 horas de incremento** en relación con el año anterior.

Con la estrategia **#YoMeFormoEnCasa**, la capacitación en seguridad de la información presentó **un incremento de 64.3%** respecto al año anterior.

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

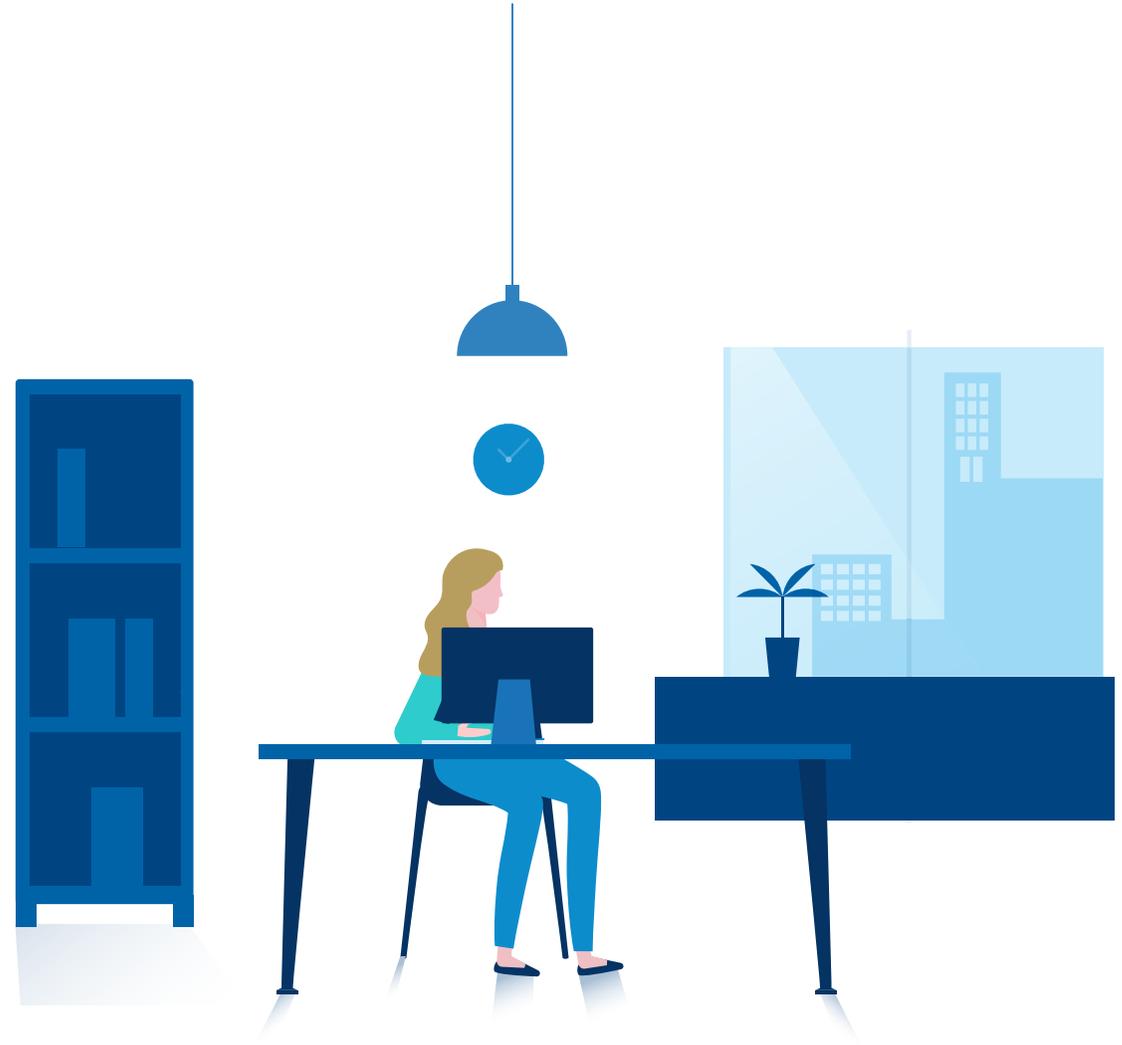
En Grupo BBVA México contamos con un modelo de evaluación 360°, en donde los colaboradores son evaluados por sus líderes, clientes y pares. Durante 2020, 99.9% de los colaboradores fueron evaluados por su líder y los líderes también fueron evaluados por sus colaboradores, por otro lado, 96% de los colaboradores evaluaron a sus pares.

Universidad BBVA

En octubre de 2013 se creó la Universidad BBVA. La oferta educativa está centrada en diferentes programas como licenciatura, maestrías y diplomados, los cuales se llevan a cabo con instituciones de alto nivel.

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

En 2020, Universidad BBVA
duplicó el número de becas otorgadas.





Reconocimiento

Encuesta Gallup: Compromiso de los colaboradores

En 2020 se emitió la encuesta sobre el compromiso de los colaboradores del Grupo BBVA y contó con la participación de 98% de la plantilla de Grupo BBVA México. El objetivo de esta retroalimentación es conocer cuáles son aquellos aspectos con mayor oportunidad de mejora para seguir avanzando y lograr que BBVA sea un mejor lugar para trabajar.

La encuesta cubre la satisfacción, el desarrollo, el bienestar, la diversidad (entre otros) y se lleva a cabo por Gallup, empresa especializada en encuestas para colaboradores. Grupo BBVA México obtuvo en promedio un resultado de 4.44 (sobre 5.00) y se posiciona dentro del cuartil de las empresas más comprometidas de México y la primera geografía de Grupo BBVA en posicionarse en ese cuartil.



Objetivos 2021

- Continuar transformando el proceso formativo a partir de la premisa de multicanalidad y multiformatos, en esquemas remotos y online, donde el colaborador siga siendo el protagonista de su desarrollo
- Certificar al 100% de colaboradores en el programa Soy Íntegro de la mano de los embajadores de integridad con el fin de impulsar una transformación en la cultura de integridad
- Certificar a la red comercial en el programa asesor de salud financiera, como parte de la estrategia de venta y relacionamiento con el cliente
- Brindar a nuestros colaboradores ofertas diferenciadas a través de Universidad BBVA para sumar a su desarrollo y crecimiento
- Instaurar acciones formativas de impacto que contribuyan al modelo de Liderazgo y Diversidad e Inclusión
- Certificar a los colaboradores en el modelo de servicio vigente para fortalecer los protocolos y comportamientos observables hacia nuestros clientes

Beneficios a los colaboradores

GRI 401-2

Como parte de ser la Institución financiera más importante en México y ser reconocidos por distintas organizaciones como un gran empleador, Grupo BBVA México cuenta con la plataforma B Promos, en la que los colaboradores pueden consultar todas las prestaciones y beneficios que la Institución tiene para ellos.

Al cierre de 2020, los colaboradores contaban con 442 convenios a nivel nacional de las mejores marcas, agrupados en nueve colecciones. La plataforma incluyó convenios relacionados con la salud, por lo que la colección "Cuidados COVID" ha generado el mayor número de visitas en 2020.

Compensaciones

GRI 102-38 y 102-39

Grupo BBVA México cuenta con un sistema retributivo avanzado, basado en la generación recíproca de valor, que atiende, entre otros, los siguientes principios:

- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa
- Asegurar la transparencia en su política retributiva
- Garantizar que no existen diferencias retributivas por género

Es así como la remuneración total incluye:

- La remuneración fija que se establece tomando en consideración el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional de cada colaborador, fijándose una referencia salarial para cada función, lo cual refleja su valor para la institución de Grupo BBVA México a la que se encuentran adscritos
- La remuneración variable que recompensa las aportaciones individuales de los equipos y la aportación de valor de todos ellos a los resultados recurrentes de Grupo BBVA México

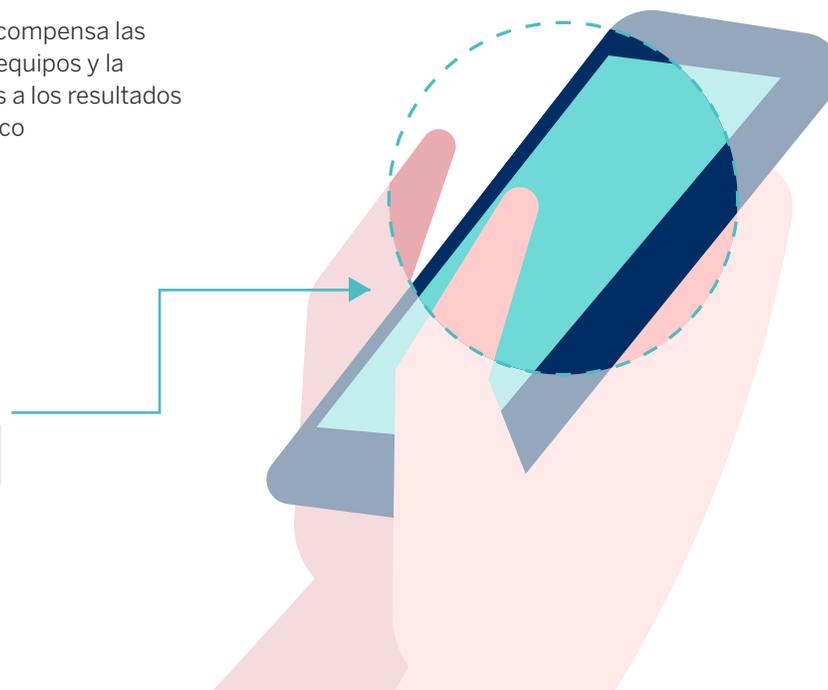
Prestaciones

Grupo BBVA México otorga una serie de beneficios complementarios a sus colaboradores con el fin de atraer y retener al mejor talento mejorando su calidad de vida en todos los sentidos.

Pensiones

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

Actualmente **B Promos** cuenta con **35,089 colaboradores registrados** en la plataforma y con **13,988 descargas de la App.**



Salud y seguridad laboral

GRI 401-2, FS1

La salud y seguridad laboral son un eje primordial para Grupo BBVA México; es por ello que se compromete a garantizar entornos seguros y saludables, a promover medidas de seguridad dentro de cada una de sus instalaciones, aunado al impulso de iniciativas para la salud física y emocional de los colaboradores de la Institución.

Derivado de la pandemia mundial por COVID-19 y comprometidos con la salud de los colaboradores, durante 2020 se generaron las siguientes acciones de apoyo:



Prevención:

- Definición de protocolos, procesos y equipo de protección para la prevención de contagios
- Implementación de filtros sanitarios en edificios corporativos y sucursales
- Programa de testeo recurrente para puestos de movilidad
- Campaña permanente de prevención de contagios y sensibilización
- Pláticas de sensibilización y prevención de contagios COVID-19



Identificación:

- Línea COVID-19. Orientación médica telefónica sobre temas COVID-19, disponible de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h
- Programa de pruebas COVID-19 para colaboradores con sospecha de enfermedad, en convenio con un laboratorio a nivel nacional



Tratamiento:

- Programa de Asistencia BBVA, el cual ofrece a todos los colaboradores del Grupo a nivel nacional y a sus beneficiarios, orientación médica, psicológica y nutricional; servicio ilimitado sin costo, vía telefónica y/o videollamada. Adicionalmente ofrece atención médica a domicilio, ambulancia y moto paramédico



Seguimiento:

- Monitoreo médico de casos sospechosos o diagnosticados con COVID-19, atención médica telefónica disponible de lunes a domingo, con horario de 8:00 a 21:00 h
- Desarrollo de la app BBVA Tracing para la prevención de cadenas de contagios de COVID-19 en la plantilla



Bienestar emocional

Comprometido con la salud emocional de sus colaboradores, Grupo BBVA México ha implementado diversas iniciativas que buscan concientizar sobre la importancia de la salud emocional, brindar apoyo en temas asociados al trabajo y a situaciones personales, al igual que el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Grupo BBVA México cuenta con las siguientes iniciativas:

- Comité de Bienestar, conformado por representantes de cada disciplina y el cual sesiona de manera mensual para la toma de decisiones respecto a las nuevas iniciativas
- Política Institucional de Prevención de Riesgos Psicosociales
- Campaña de difusión de canal de denuncia y de sensibilización
- Línea Bienestar, canal de comunicación para el colaborador que necesite cualquier tipo de asesoría

Bienestar en casa

Programa implementado en el contexto de la contingencia COVID-19; consistió en:

- Más de 189 sesiones en temas de psicología como el miedo, ansiedad, paciencia y conciencia con más de 11,000 colaboradores conectados
- Más de 4,000 colaboradores formados para trabajar desde casa, incluyendo capacitación relativa al uso de las herramientas de colaboración, recomendaciones de organización y protocolos para realizar las ceremonias Agile a distancia

- Más de 80 contenidos semanales para el colaborador a través de los programas #TrabajaMejor y #DisfrutalaVida
- 24 talleres de resiliencia a más de 3,180 colaboradores
- Más de 7,000 personas impactadas con pláticas acerca de la seguridad ante COVID-19 con la familia
- Lanzamiento de la Línea de Apoyo para Violencia Doméstica

Campaña neumococo

Campaña nacional de vacunación contra neumococo. Se aplicaron 760 dosis de la vacuna Prevenar al colectivo de jubilados en el primer año de implementación durante el periodo comprendido entre enero de 2020 y enero de 2021.

Campaña influenza

Campaña nacional de vacunación contra la influenza (vacuna cuadrivalente). Se aplicaron 6,274 dosis; 5,000 en la Ciudad de México y 1,273 en el interior de la República (siete sedes).

La campaña de **vacunación contra la influenza** obtuvo un **incremento de participación de 21%** respecto al año anterior.

Protección civil

Grupo BBVA México cuenta con un área de Protección Civil, dedicada a fomentar la seguridad de todas las personas que albergan sus instalaciones. El área se encuentra conformada por brigadistas en sucursales y edificios junto con personal externo. En 2020 se capacitaron 35,250 colaboradores en materia de protección civil a través del curso en línea "Seguridad y señalización".



Total de brigadistas en sucursales

1,956



Total de brigadistas en edificios corporativos

617



Total de brigadistas

2,573



Objetivos 2021

- Retomar las campañas de Medicina Preventiva, así como reactivar los servicios en sedes, con las acciones que la nueva normalidad demanda
- Impulsar iniciativas que favorezcan la salud mental
- Explorar acciones relacionadas con la vacunación contra COVID-19
- Implementar estaciones manuales de emergencia en sucursales

Inclusión y diversidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 401-3, 405-1 y FS1

Grupo BBVA México impulsa una cultura de diversidad, en la que la Institución respeta a las personas independientemente de su edad, orientación sexual, género, orientación política, religiosa, etc. Por ello, Grupo BBVA México trabaja en:



1
Programas que impulsen la **equidad de género**

2
Inclusión de **personas con discapacidad** (PcD)

3
Impulsa conductas de apoyo a la sociedad a través del **voluntariado**, en el que pueden participar sus **amigos y familiares**

Consejo de Diversidad e Inclusión

En 2020 se constituyó el Consejo de Diversidad e Inclusión, el cual está conformado por 20 colaboradores del más alto nivel, con el objetivo de guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, la igualdad, la no discriminación y la inclusión laboral.

Se realizó un diagnóstico sobre equidad de género, para detectar el estado actual y las áreas de oportunidad. Adicionalmente, se establecen planes de acción y KPI's concretos para fomentar la equidad de género en las posiciones directivas.

Para reforzar su compromiso y alinear sus esfuerzos con iniciativas nacionales, BBVA se adhirió a la iniciativa "Meta Igualdad de Género" del Pacto Mundial.

Durante 2020 se sensibilizó a 19,522 participantes en materia de diversidad e inclusión en modalidad virtual. Las pláticas cubrieron entre otros, los siguientes temas:



Acompañamiento de Maternidad y de Paternidad

Con base en la estrategia de diversidad, inclusión y equidad, Grupo BBVA México acompaña a los colaboradores que se convierten en padres y madres:

- Se cuenta con un proceso formalizado para el acompañamiento de maternidad y de paternidad desde la preparación hasta la reincorporación. El proceso está documentado en guías para los colaboradores y sus líderes
- Se hace entrega de un kit de regalo con mochila, descansa pies, trasportador de leche y cambiador. En 2020 se realizó la entrega de 832 kits al domicilio de las futuras mamás
- Escuela de padres y madres. Pláticas en línea con expertos para colaboradores con hijos e hijas, en temas como el uso de redes sociales, drogas o el balance entre vida, familia y trabajo. En 2020 se contó con casi 4,000 horas formativas y más de 1,300 inscripciones
- Grupo BBVA México cuenta con siete salas de lactancia distribuidas en las instalaciones corporativas



Objetivos 2021

- Sensibilizar los colaboradores y equipo de liderazgo de BBVA en materia de diversidad e inclusión
- Promover la equidad de género en puestos de liderazgo
- Transformar el proceso de denuncia, de hostigamiento y acoso sexual



Actividades para colaboradores

Programas dirigidos principalmente al balance vida-trabajo, totalmente gratuitos para los colaboradores, donde pueden desarrollarse nuevas habilidades y potencializar el talento de las personas. Son programas que vinculan a los colaboradores y sus familiares con el Grupo, estimulan el *networking*, promueven la competitividad y hacen atractiva a la empresa para las nuevas generaciones; algunos de ellos tienen una causa social como el Circuito de Carreras BBVA.

Programas en familia

Emprendedores de verano

Programa virtual de emprendimiento para los hijos e hijas de colaboradores con edades de entre 17 y 25 años, ofreciendo un diplomado en "Negocios y Emprendimiento" y, realizando diferentes actividades: creación de modelos de negocio, diseño de prototipos, técnicas de innovación como el diseño del comportamiento. En 2020 se inscribieron 198 estudiantes y se graduaron 132.

Niñas y niños en la ciencia

En enero de 2020, BBVA invitó a los colaboradores y sus hijos de entre 7 y 14 años a programar un sencillo videojuego con un cohete. Todas las familias participantes además recibieron un kit tecnológico y acceso a una plataforma para crear proyectos desde casa. En 2020 se contó con 233 participantes.

Programas de valores

Soy íntegro

Lanzamiento de programa "Soy íntegro" con más de 104 embajadores, 186 talleres implementados y 3,676 colaboradores impactados.

Values Day

Durante un mes completo, se realizan actividades lúdicas a nivel global con todos los colaboradores y, en especial, hay una jornada en la que Grupo BBVA México sensibiliza a los colaboradores sobre la importancia de los valores de la Institución, con talleres, videos, actividades, etc. Por contingencia COVID-19, por primera vez el programa se realizó de manera remota con la participación de 28,000 colaboradores.

VIVA Award

Reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo BBVA México en el día a día. En 2020 se contó con 44 embajadores y dos de ellos fueron seleccionados como embajadores globales.

Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual

Comunicación donde la Institución hace público que rechaza el acoso y el hostigamiento sexual. Los colaboradores tienen conocimiento sobre la plataforma en la que pueden denunciar el hostigamiento y acoso sexual. El mensaje fue difundido a través de medios digitales a 38,000 colaboradores.

Actividades deportivas

COVID-19 impactó significativamente las actividades deportivas de BBVA, sin embargo, no detuvo las actividades. Se logró lanzar la primera carrera virtual donde los colaboradores decidieron cómo, cuándo y dónde correr.

12,381 colaboradores, familiares y jubilados recibieron un kit de competidor y participaron en la actividad. Además, se ofrecieron varias actividades de modalidad virtual como cursos de baile, zumba y yoga.

Actividades culturales

Se organizó el festival artístico virtual con 779 participantes que abordó cantos, pinturas, bailes, fotografía, teatro, cine, entre otros. Además, se ofrecieron varias actividades de modalidad virtual como cursos de fotografía, pintura, cuento y canto.



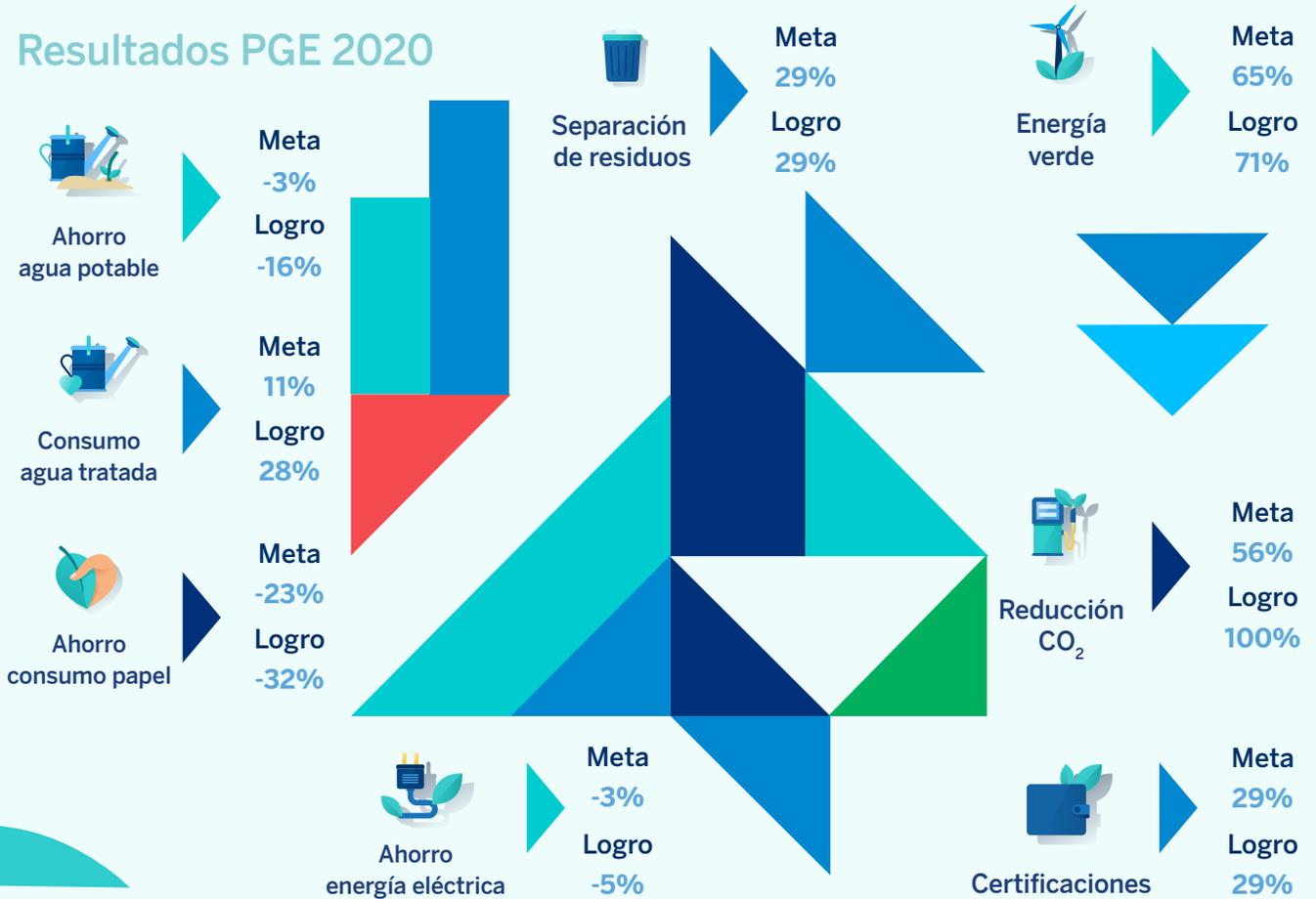
Plan Global de Ecoeficiencia

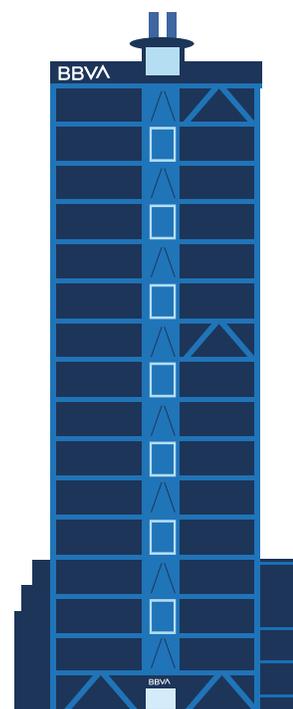
GRI 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-3, 303-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2 y FS1

A partir de 2016, Grupo BBVA estableció distintos objetivos con base en su compromiso con el medio ambiente para implementar el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2016-2020. Año con año, Grupo BBVA México ha trabajado y realizado diversas iniciativas para continuar con la reducción de su huella ambiental y llegar a las metas que el PGE ha establecido para el año 2020.



Resultados PGE 2020





Construcción sostenible

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

*Por contingencia se utilizó el número de colaboradores de 2019

En 2020, se certificó la **sede Black en Mérida** bajo el estándar ISO 14001:2015.

Energía

Las fuentes de energía de Grupo BBVA México se dividen en consumo de energía eléctrica (suministrada por CFE y por una empresa privada que abastece energía renovable eólica), consumo de gas LP, gas natural y de diésel.

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Unidades |
|--|---------|---------|---------|----------|-----------|----------------|
| Consumo eléctrico por fuentes no renovables | 261,238 | 239,917 | 202,189 | 233,541* | 79,823 | MWh |
| | 940,456 | 863,701 | 727,880 | 840,748 | 647,363 | GJ |
| Consumo de electricidad por fuentes renovables | N/A | 14,321 | 54,074 | 61,677 | 201,347** | MWh |
| | N/A | 51,556 | 194,666 | 222,037 | 364,849.2 | GJ |
| Energía eléctrica consumida por ocupante | 5.78 | 5.40 | 4.44 | 5.04*** | 6.07 | MWh/ocupante |
| Total de gas LP consumido | 156,722 | 146,673 | 164,155 | 136,810 | 46,980 | Litros |
| | 3,758 | 3,805 | 4,284 | 3,571 | 1,227 | GJ |
| Total de gas natural consumido | 63,892 | 67,083 | 68,148 | 68,862 | 34,898 | m ³ |
| | 2,690 | 2,753 | 2,820 | 2,847 | 1,445 | GJ |
| Total de diésel consumido | 331,810 | 200,451 | 279,990 | 310,997 | 291,026 | Litros |
| | 12,096 | 7,086 | 10,631 | 11,809 | 10,964 | GJ |

* El consumo de 2019 se actualizó. Dato anteriormente reportado: 206,565 MWh.

** El consumo de energía renovable considera los 100,000 MWh que se compraron en certificados de energía renovable.

*** Derivado de la actualización del consumo total se cambió este dato. Dato anteriormente reportado: 4.46 MWh/ocupante.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución. Por contingencia se usa el dato del año 2019.

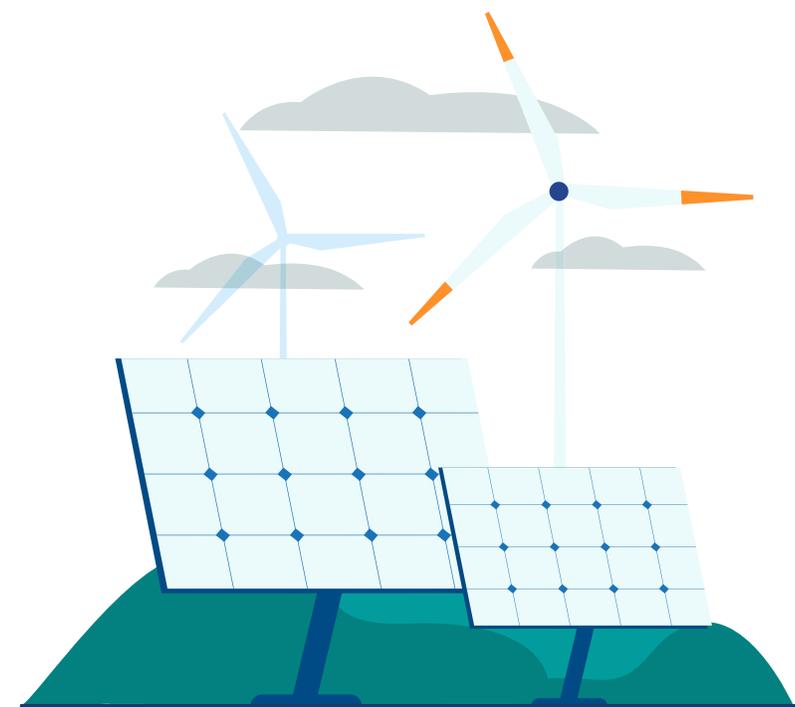
2. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.

3. Cifras al cierre de 2020.

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

5. Para los cálculos de los consumos energéticos de combustibles de 2020 se utilizaron los poderes caloríficos de la "Lista de combustibles y sus poderes caloríficos (CONUEE) que se utilizarán para el reporte al RENE 2021".

En 2020 Grupo BBVA México incrementó su consumo de energía renovable un 64% respecto al año anterior.



Emisiones

Total de emisiones generadas

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

*El consumo de 2019 se actualizó. Dato anteriormente reportado: 99,358 t CO₂.

Alcance: Grupo BBVA México.

1. El cálculo del total de CO₂ emitido es el resultado de la suma de las emisiones de alcance 1 (combustibles fósiles), alcance 2 (electricidad) y alcance 3 (viajes en avión).
2. Para calcular las emisiones de alcance 2 se utilizaron los factores de conversión de la Agencia Internacional de Energía (AIE) y, para calcular las emisiones de alcance 1 y 3, se utilizaron los factores de conversión del Department of Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA).
3. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución del año 2019.
4. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.
5. Cifras al cierre de 2019.

Compensación de emisiones

Con el fin de reducir la huella de carbono, se compraron bonos de compensación equivalentes a 209,984 tCO₂e de diferentes proyectos en México con las siguientes características:

| Tipo de proyecto | Ubicación | Compensación (tCO ₂ e) |
|--|---------------------------|-----------------------------------|
| Captación de metano en vertedero | Durango | 5,684 |
| Manejo y eliminación de gas de vertedero (LFG, por sus siglas en inglés) | Guanajuato | 14,300 |
| Energía eólica | Oaxaca | 120,000 |
| Forestación y reforestación | Nayarit, Tabasco, Chiapas | 70,000 |

Certificados de energía renovable

Para apoyar la transición energética promoviendo el uso de energías renovables, se compraron 100,000 certificados de energía renovable (IREC, por sus siglas en inglés) equivalentes a 100,000 MWh o 36% del consumo eléctrico total.





Kilómetros de viajes en avión

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Unidades |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|----------|
| Tramos menores a 500 km | 4,591,489 | 947,602 | 6,522,604 | 5,457,212 | km |
| Tramos entre 500 y 1,600 km | 22,056,761 | 16,826,091 | 26,068,301 | 23,478,538 | km |
| Tramos mayores a 1,600 km | 24,483,086 | 39,067,562 | 25,159,809 | 21,954,350 | km |
| Total | 51,131,336 | 56,841,255 | 57,750,714 | 50,890,100 | km |

La cantidad de viajes en avión no incluye aquéllos realizados fuera del convenio con el proveedor

| Reclasificación 2020 | 2020 | Unidades |
|-----------------------------|------------|----------|
| Tramos menores a 500 km | 1,567,433 | km |
| Tramos entre 500 y 3,700 km | 9,901,377 | km |
| Tramos mayores a 3,700 km | 2,898,559 | km |
| Total | 14,367,369 | km |

Derivado de la contingencia por COVID-19 se disminuyeron los vuelos en un 72% respecto a 2019.

Agua

| | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Unidades |
|--------------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|-----------|---------|--------------------------|
| Extracción de agua | Agua de pipas* | N/A | N/A | 56,495 | 52,440 | 10,676 | m ³ |
| | Agua de municipio* | N/A | N/A | N/A | N/A | 775,708 | m ³ |
| | Total de agua extraída | 624,359 | 731,840 | 471,435 | 828,553** | 786,384 | m ³ |
| | Agua extraída por ocupante | 13.81 | 16.44 | 10.35 | 17.89*** | 17.00 | m ³ /ocupante |
| Vertido de agua* | Drenaje municipal | N/A | N/A | N/A | N/A | 703,907 | m ³ |
| | Plantas de tratamiento | N/A | N/A | N/A | N/A | 36,324 | m ³ |
| Consumo de agua* | Total anual de agua consumida | N/A | N/A | N/A | N/A | 37,048 | m ³ |

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

** Se hizo un ajuste en la metodología para el reporte de 2019 y 2020 para estimar el consumo de agua con base en factores locales. Por eso, el consumo de 2019 se actualizó. Dato anteriormente reportado: 428,051 m³

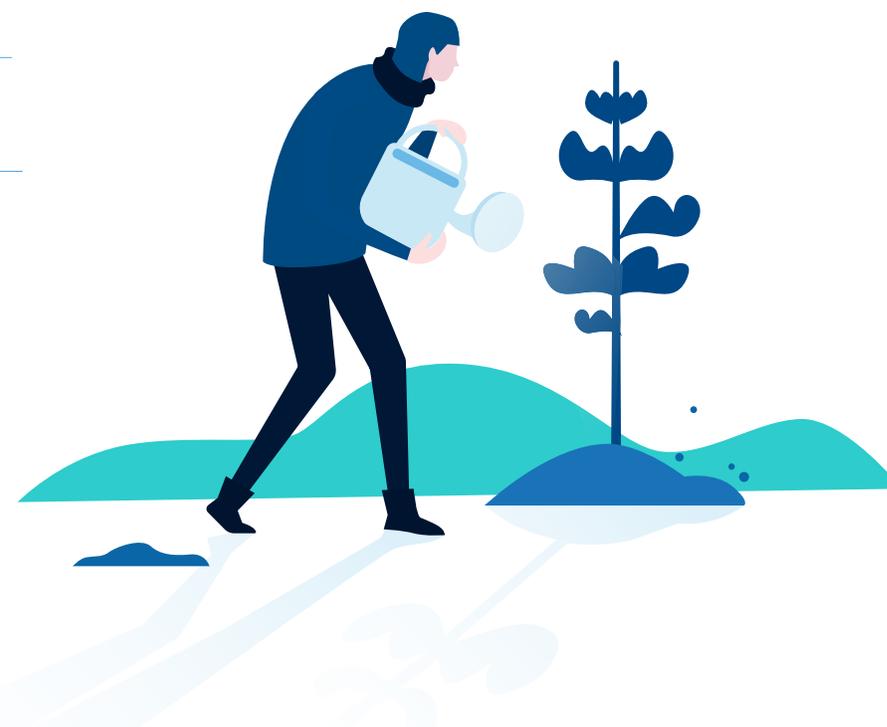
*** Derivado de la actualización del consumo total se cambió este dato. Dato anteriormente reportado: 9.24 m³/ocupante

Alcance: Grupo BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución. Por contingencia se usa el dato del año 2019.
2. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.
3. Cifras al cierre de 2020.
4. El dato anual del consumo de agua de la Base de Inmuebles de Grupo BBVA México no considera algunas ubicaciones de las cuales se desconoce su consumo de agua, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.
5. A partir de 2018, con el objeto de alinearse a las directrices de BBVA Global, la metodología de cálculo de consumo de agua considera un factor corporativo diferente al factor local utilizado en años anteriores.

Torre BBVA, Parques BBVA

y el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) tienen la capacidad de reciclar el **agua de lluvia y de aguas residuales**. El agua tratada se utiliza en sanitarios, torres de enfriamiento, espejos de agua y jardinería.



Papel y Residuos

Consumo de papel

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

Alcance: Grupo BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la suma de colaboradores de Grupo BBVA México más el número de externos de los edificios y oficinas de la Institución. Por contingencia se usa el dato del año 2019

2. El número de colaboradores en 2019 fue de 38,228 y el número de externos fue de 8,094, dando un total de 46,322 ocupantes.

3. Cifras al cierre de 2020.

Residuos gestionados

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Unidades |
|------------------------|---------|---------|-----------|-----------|---------|----------|
| Residuos no peligrosos | 954,115 | 954,115 | 1,137,588 | 1,125,661 | 366,862 | kg |
| Residuos peligrosos | 6,085 | 6,085 | 16,202 | 18,167 | 936 | kg |

32% de reducción
en el **consumo de papel**
con respecto al año 2019.

68% de disminución
de residuos con respecto
al año 2019.

Extensión del compromiso

Para contribuir a un mundo más sostenible, Grupo BBVA actualizó su Política Ambiental de Ecoeficiencia, en la que revela su fuerte compromiso con el medio ambiente, los ODS y promueve la educación ambiental entre todos sus colaboradores.



Objetivos 2021

- Robustecer la metodología y ampliar el alcance de los indicadores clave para el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)
- Definir metas del PGE para 2025



Proveedores y compras responsables

GRI 102-9, 308-1, 412-1 y FS1

El compromiso y responsabilidad de Grupo BBVA México se extiende hacia la cadena de suministro con el fin de integrar factores éticos, sociales y ambientales dentro de toda la organización para la creación de un mercado sostenible.

Las relaciones de Grupo BBVA México con sus proveedores se rigen por una serie de documentos disponibles en el portal de proveedores para su consulta:



Código de Conducta



Código Ético de Proveedores



Política de Compras Responsables



Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios

Para más información ingresar a:

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

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

96.85% de los proveedores activos en 2020 son originarios de México, 2.11% de España, 0.89% de Estados Unidos y 0.15% de otras nacionalidades.

Modelo de Aprovisionamiento

Grupo BBVA México cuenta con un Modelo Global de Procesos de Aprovisionamiento, el cual cubre desde la existencia del presupuesto anual aprobado hasta el pago de facturas a proveedores, en todas las geografías en las que tiene presencia.

Homologación de Proveedores

Este proceso consiste en una revisión, por Normativa Corporativa, realizada por cinco organismos certificadores encargados de verificar el cumplimiento de los criterios de homologación de acuerdo con lo establecido por la Normativa. Dicha revisión es aplicable a los proveedores que prestan bienes y/o servicios a Grupo BBVA México con base en los siguientes criterios:

1

El nivel de gasto anual del proveedor tomando como referencia la facturación y/o el importe de adjudicaciones realizadas o previstas.

2

El impacto potencial en el negocio que tienen los servicios y/o productos del proveedor.

3

Nuevas negociaciones entre proveedores y la Institución, cuya relación sea igual o mayor a dos años.

Dentro de este proceso se revisan aspectos como:



Legal



Financiero



Fiscal



Laboral



Responsabilidad Social
Empresarial (RSE)



Reputacional



Técnico



Regulatorio



Control interno

Dentro del factor de responsabilidad social empresarial, se comparte con los proveedores un cuestionario apegado a los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU, el cual incluye temas como: derechos humanos, condiciones laborales, protección civil, compromiso con la comunidad, cuidado al medio ambiente, anticorrupción y buenas prácticas.

Durante 2020, el **número de proveedores** homologados **augmentó 42%** respecto a 2019.

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

*Para determinar este porcentaje, solo se consideran los proveedores que cumplen con los criterios aplicables del proceso de homologación y aquellas adjudicaciones realizadas durante el periodo 2020 sin considerar regularizaciones.

**A estos proveedores se les otorga un periodo adicional para que mitiguen algún riesgo u observación detectada durante su revisión o el área usuaria decida la continuidad de la relación con el proveedor.

En el año 2020 se obtuvieron los resultados de la encuesta de calidad de proveedores realizada en 2019, en la cual se obtuvo una calificación de 86/100 puntos, 5 puntos más respecto a los resultados de 2019.

Buzón para proveedores

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

Adicionalmente, como proveedor de Grupo BBVA México, en caso de observar una actuación o situación relacionada con la Institución que pueda ir contra las disposiciones legales o los estándares del Código Ético de Proveedores, se debe comunicar directamente al canal de denuncia.



Objetivos 2021

- Utilizar un modelo de evaluación de proveedores aplicable a todas las geografías, estandarizado a la normativa local
- Aplicar el Modelo Global de Riesgo a todos los proveedores del Grupo gestionables por Compras
- Adecuar el nuevo Modelo de Evaluación Holding a la normativa local

Contribución a la comunidad

08

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

El compromiso de **Grupo BBVA México** con la comunidad es clave para la permanencia y crecimiento de la Institución, ya que ambas partes son **fundamentales para que esto sea posible**.

Grupo BBVA México desarrolla una serie de iniciativas y actividades de **alto impacto social en materia de educación** e inclusión financiera junto con los programas sociales desarrollados por **Fundación BBVA**, con el fin de apoyar a las personas a tomar mejores decisiones para su bienestar financiero.



Inversión en la comunidad

A través de sus programas de contribución a la sociedad y su propósito de poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era, Grupo BBVA México actúa como motor de oportunidades para las personas, generando un impacto positivo en sus vidas, beneficiando especialmente a grupos vulnerables.

A pesar de todos los cambios que hemos presenciado debido a las consecuencias del COVID-19, durante 2020 Grupo BBVA México continuó impulsando las principales líneas de acción establecidas previamente en el Plan de Inversión en la Comunidad: la educación financiera, el emprendimiento social, el conocimiento, la educación y la cultura.

Educación financiera

FS16

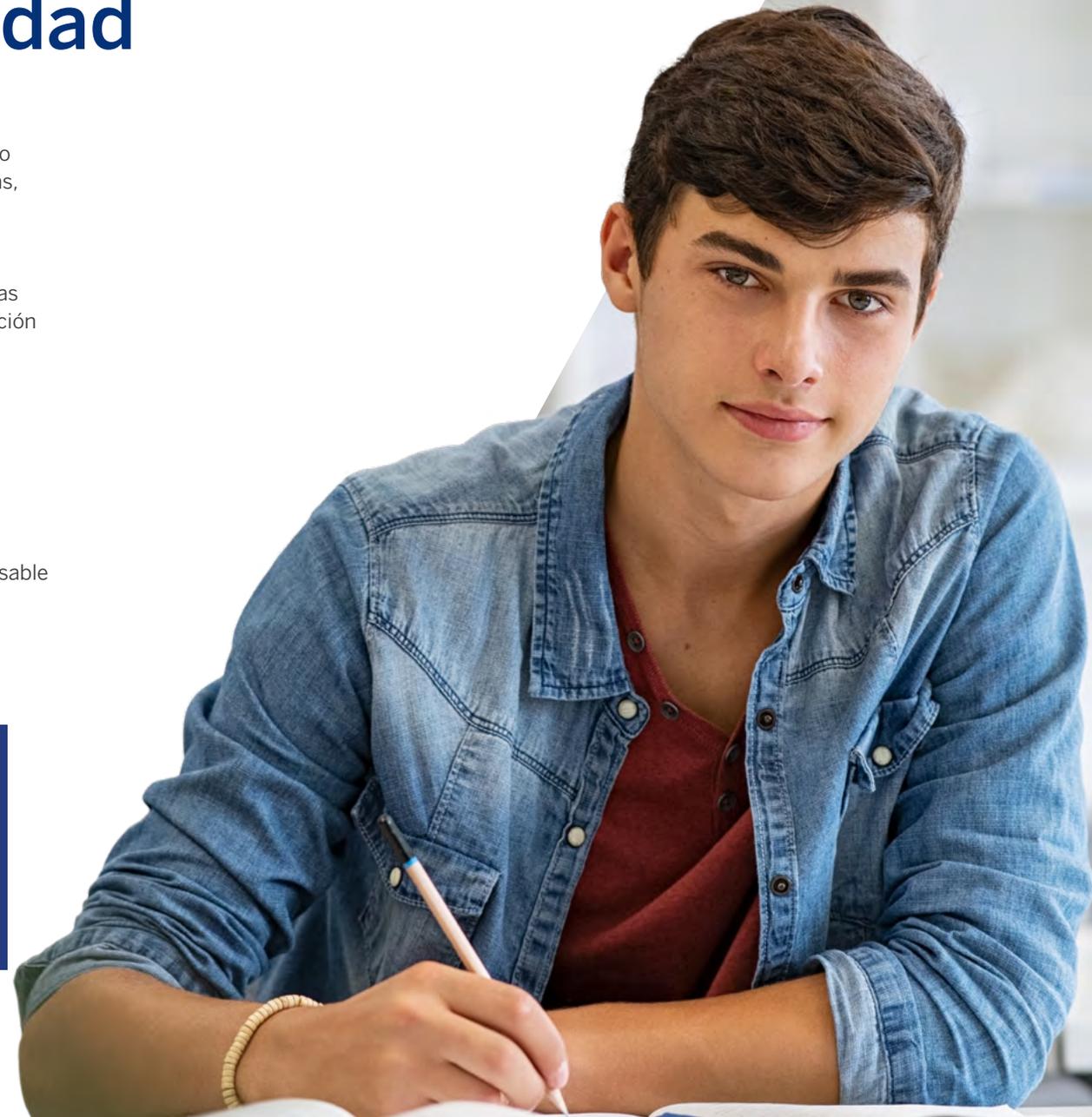
Grupo BBVA México ha definido como prioridad estratégica del Plan de Banca Responsable la Educación Financiera (EF), fundamentada en dos objetivos:



Mejorar la salud
financiera de sus
clientes



Evitar el uso de
efectivo a través de la
digitalización



El compromiso del plan de EF con la sociedad consiste en apoyar a que las personas tomen mejores decisiones financieras mediante la formación en habilidades y competencias en esta materia a través del desarrollo de herramientas y mejores prácticas, así como el aprovechamiento de aplicaciones digitales. El plan de EF se enfoca en tres líneas de acción estratégicas:

1 Sociedad

Grupo BBVA México desarrolla programas con el fin de mejorar el conocimiento de conceptos financieros y promover un cambio de comportamiento en la toma de decisiones financieras, que permitan mejorar la salud financiera de las personas.

2 Soluciones al cliente

Esta línea va dirigida a integrar capacitación financiera en la experiencia del cliente. Con el fin de facilitar una toma de decisiones informadas y mejorar su bienestar financiero.

3 Promoción, difusión y comunicación sobre EF

Creación de contenidos prácticos de educación financiera que se divulgan en la página web corporativa, podcasts y redes sociales; canales que son accesibles tanto para clientes como para no clientes.



Programas de EF

A pesar de la situación derivada a nivel mundial por el COVID-19, Grupo BBVA México con su alta capacidad de adaptación y resiliencia, logró dar continuidad a sus diferentes programas de EF.

Talleres:

- **Presencial.** Destinados a los colectivos de nómina con el fin de adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para el uso de los productos financieros y aplicaciones bancarias. Se imparten por un facilitador de EF, ya sea en aula móvil, espacio digital o en las instalaciones de la organización, para colectivos nominados y no nominados
- **En línea.** Brinda la oportunidad de adquirir conocimientos financieros de manera sencilla a través de herramientas digitales que ofrecen una amplia gama de cursos en temas como el ahorro, banca digital, uso de tarjeta de crédito, créditos hipotecarios, inversiones y plan de vida, los cuales se pueden realizar en cualquier momento ya que están disponibles las 24 horas del día
- **Coaching.** Se provee asesoría financiera vía telefónica, donde una persona calificada podrá orientar y responder las inquietudes de los clientes sobre finanzas y la oferta de la Institución
- A **distancia.** Cumplen el mismo objetivo que los talleres presenciales; sin embargo, debido a la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, se migró a una modalidad digital 100% con el fin de continuar con la impartición de dichos talleres

| Educación Financiera | Beneficiarios* | Participantes** | Talleres impartidos |
|---------------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| Modalidad presencial | 7,869 | 13,365 | 685 |
| Modalidad en línea | 14,298 | 23,119 | 23,119 |
| Modalidad <i>coaching</i> | 3,097 | 4,760 | N/A |
| Modalidad a distancia | 18,712 | 21,424 | 949 |

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

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



Página web

Parte fundamental de la estrategia de Grupo BBVA México es la presencia digital, buscando mantener la comunicación y fortalecer la relación con los grupos de interés. A través de su página web <https://www.bbva.mx/educacion-financiera.html>, Grupo BBVA México comparte contenidos de calidad para alcanzar sus metas con relación a finanzas personales sanas.

Durante 2020,
la página web de **Educación Financiera** obtuvo un total de **3,489,583 visitas.**

Servicio social en Universidades

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

Durante 2020 se tuvieron **14,886 beneficiarios de los 1,747 talleres impartidos.**

Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)

Evento organizado por el Gobierno de México a través de la CONDUSEF. En él, Grupo BBVA México impartió una serie de talleres y conferencias, de manera digital, con el fin de concientizar a la población sobre la importancia de la educación financiera para alcanzar un manejo sano de sus finanzas.

Se obtuvo un total de 128 participantes en los talleres a distancia y se realizaron 28,068,810 impresiones como parte de la campaña digital de la SNEF; alcanzando un total de 70,978 clics y 14,839 visitas a la página web de Educación Financiera.

Iniciativas para personas no bancarizadas

Con el fin de tener un mayor alcance en las comunidades, Grupo BBVA México cuenta con dos iniciativas de educación financiera enfocadas en apoyar e impactar a personas que presentan barreras para el acceso a estos servicios.

Durante 2020 se impulsó la iniciativa Cocula “cashless communities”, consolidando la oferta de Banca de Barrio para impulsar la adopción de soluciones como: Cuenta Digital, App BBVA México, CoDi®.

Con ello, se tuvo un crecimiento tres veces mayor en transacciones CoDi, clientes que adoptaron CoDi y colocación de productos que el promedio de 12 municipios en condiciones similares a Cocula.

A través de esta iniciativa se obtuvieron **8,303 beneficiarios directos** de las cápsulas informativas y se enviaron **113,597 contactos.**

KidZania

Este programa va dirigido a niños de entre 2 y 16 años de edad para que, a través de diferentes puestos de trabajo dentro de esta ciudad interactiva, puedan desarrollar capacidades y adquirir conocimientos financieros a través de actividades lúdicas. Durante el año 2020, el parque estuvo cerrado en su mayoría debido al COVID-19; sin embargo, durante los meses de apertura se tuvieron 152,593 niños participantes mayores de tres años.



Programas sociales

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

Adicionalmente, como parte de la estrategia y compromiso de Grupo BBVA México con la comunidad, durante 2020 se desarrolló una serie de programas sociales con el objetivo de contribuir a la economía del país y al bienestar financiero de la sociedad.

Coordinación Nacional de Becas Benito Juárez

Se otorgó una beca de \$1,600 bimestrales a 52,887 jóvenes menores de 18 años, estudiantes de educación media superior en instituciones públicas. El monto podría ser retirado en cualquier ATM sin tarjeta, únicamente mediante 16 dígitos que cada beneficiario recibió directamente en su celular.

Secretaría del Bienestar

Grupo BBVA México realizó esta colaboración con el fin de contribuir al bienestar y calidad de vida de las personas de la tercera edad, se otorgó una pensión no contributiva de \$2,550 bimestrales a través de una tarjeta de débito y cuenta eje a 1,203,212 adultos mayores.

Jóvenes Construyendo el Futuro

Este programa social digital consiste en brindar una beca de capacitación a jóvenes de entre 18 y 29 años para que cuenten con habilidades profesionales adecuadas para afrontar los retos del futuro mediante actividades productivas por medio de un Centro de Trabajo. Con el fin de hacer más eficiente el proceso y tener un mayor alcance, Grupo BBVA México propuso una solución digital única en el mercado financiero del país: "Cuenta Digital Masiva", en la cual el organismo otorga la beca a los jóvenes a través de una cuenta bancaria nivel 2 mediante BBVA Net Cash con sólo tres datos, logrando llegar a 1,359,464 beneficiarios durante 2020.

Adicionalmente, durante este año, dentro de la contribución a la sociedad de Grupo BBVA México, destaca la puesta en marcha y ejecución del Plan de Respuesta Social del Grupo BBVA para hacer frente a los efectos del COVID-19. Como parte de esta respuesta, en 2020, se tuvieron 28 reuniones remotas en coordinación con los consejeros del Tec de Monterrey sobre la iniciativa Juntos por la Salud. Como resultado, se recaudaron 193 mdp para la compra de 8.1 millones de insumos de equipo de protección personal para personal médico de 77 hospitales COVID de todos los estados de la República.



Fundación BBVA

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

Fundación BBVA México es responsable de dar vida a las iniciativas de acción social de Grupo BBVA México. La Fundación desarrolla iniciativas innovadoras para generar oportunidades para la comunidad y brindar apoyo educativo, cultural y de emprendimiento que contribuya a la generación de una comunidad sostenible.

Inversión en programas sociales

Durante 2020, la Fundación BBVA México invirtió en total más de 1,630 mdp, los cuales fueron destinados a diversos programas e iniciativas de Inversión en la comunidad de la siguiente manera:

| Línea de acción | Inversión (en mdp) |
|---|--------------------|
|  Becas BBVA para Chavos que Inspiran | 793 |
|  Juntos por la Salud | 731 |
|  Gastos de operación | 36 |
|  Reconstrucción de escuelas | 14 |
|  Fomento cultural | 13 |
|  Adopción de comunidades | 9 |



Becas BBVA para Chavos que Inspiran

A través de las becas educativas que otorga Fundación BBVA México en el programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran, se apoya a jóvenes talentosos de secundaria, preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas fomentando la continuidad escolar y promoviendo la movilidad social.

Durante 2020, se otorgaron becas para los siguientes niveles educativos, alcanzando más de 40 mil becarios:

| Nivel | Número de beneficiarios directos |
|------------------------------------|----------------------------------|
| Chavos que inspiran – Secundaria | 16,839 |
| Chavos que inspiran – Preparatoria | 16,342 |
| Chavos que inspiran – Universidad | 7,504 |

Durante 2020, el **IReNe** del Programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran fue de **95.8 puntos**.

6,205 horas de mentoría en el programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran*.

Voluntariado

A través de las iniciativas de voluntariado de Fundación BBVA México se contó con la participación de 5,308 mentores y voluntarios únicos. En la única jornada de Voluntariado One Team participaron 223 colaboradores y 30 becarios de Fundación BBVA México. Con esta iniciativa se benefició de manera directa a 489 estudiantes.

Adicionalmente, como contribución al programa Chavos que Inspiran, se contó con el apoyo de 5,055 mentores. En conjunto, con estas iniciativas apoyamos directamente a 4,985 becarios.

Durante 2020, con las actividades de voluntariado se logró impactar positivamente de manera directa a 5,474 estudiantes.

1,338 horas de Voluntariado One Team*.

*Los datos corresponden solamente a participantes de BBVA.

Fomento Cultural

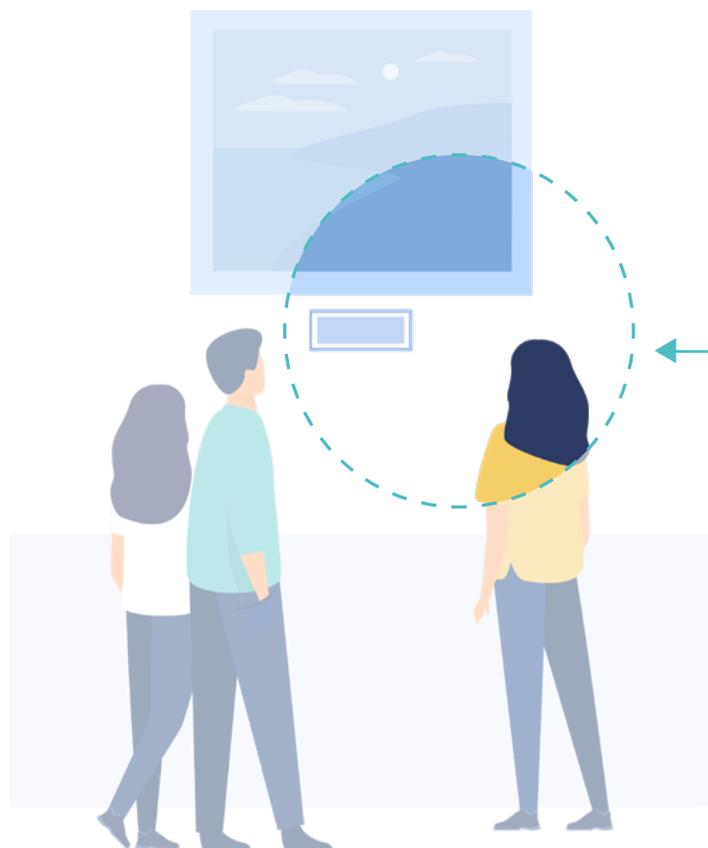
Desde el área de Fomento Cultural se desarrollan diversas iniciativas de todo el espectro cultural, las artes plásticas y visuales, con la finalidad de impulsar a la mayor cantidad de artistas talentosos en los principales centros culturales del país, al tiempo que acercamos diferentes expresiones artísticas al público en general.

Durante 2020, dado el contexto de confinamiento, las actividades, exposiciones, conciertos y muestras, se desarrollaron de manera digital, lo cual nos permitió llegar a más de 1 millón de usuarios únicos (asistentes presenciales o virtuales a los eventos y exposiciones).

| Iniciativas | Miles de usuarios |
|-----------------------------------|-------------------|
| Beca de Arte BBVA | 734 |
| Programa BBVA-MACG | 173 |
| Actividades para colaboradores | 61 |
| Exposición Paralelismos Plásticos | 29 |
| Exposición Territorios | 26 |
| Concierto de Fin de Año | 7 |
| Hazlo en Cortometraje | 6 |

Beca de Arte BBVA

Este programa consiste en una plataforma nacional de intercambio y colaboración, que otorga estímulos económicos a iniciativas sobresalientes de arte y cultura, así como a programas públicos inéditos. Funciona por medio de una convocatoria anual, bajo la estructura de un comité de expertos, con el objetivo de promover a profesionales de la cultura, artistas y gestores culturales con trayectoria probada.



Durante 2020 se apoyaron **6 proyectos** y se registraron más de **734 mil usuarios únicos***.

* Usuario único: asistentes presenciales o virtuales a los eventos y exposiciones.

Mi Comunidad BBVA

Este programa, antes conocido como Mejora Mutualista, busca que los clientes puedan recuperar su patrimonio y vivir mejor. Esto se logra, a través de la recuperación social en zonas abandonadas o descuidadas de México; con el fin de generar un beneficio a las comunidades que, derivado de la falta de pago acelerado de los créditos hipotecarios, sufren un deterioro del entorno urbano, financiero y descomposición del tejido social.



12 fraccionamientos de Tijuana apoyados



10,205 viviendas apoyadas en total



Más de 33 mil habitantes beneficiados*



IReNe de 90 puntos

* El número de beneficiarios directos totales se estima utilizando el promedio de ocupantes en viviendas particulares habitadas por entidad federativa 2020 publicado por el INEGI.

Inversión de **17.7 mdp** por Grupo BBVA México para el desarrollo del proyecto y más de **43 mdp** por sus aliados estratégicos para la **reparación de servicios y espacios públicos.**

Apoyo en desastres naturales

Nuestra Fundación tiene el firme compromiso de brindar apoyo humanitario a las poblaciones que puedan ser afectadas en caso de desastres naturales es por ello que sigue apoyando e impulsando programas que beneficien a los más necesitados en estado de emergencia. En alianza con Fundación Televisa y la Secretaría de la Defensa Nacional apoyamos a personas de Chiapas, Tabasco, Guerrero, Oaxaca, Morelos, Estado de México, Ciudad de México, Quintana Roo y Yucatán.

Durante 2020 entregamos
11,405 despensas, equivalentes a
más de **67 toneladas de alimentos**
en beneficio de **45,620 personas.**

Adicionalmente, entregamos 3 mil kits de higiene para apoyar a 6 mil personas afectadas por desastres naturales durante 2020 en los estados de Tabasco y Chiapas.



Respuesta social ante el COVID-19

Juntos por la Salud

Ante la inminente emergencia sanitaria derivada por COVID-19, Grupo BBVA México decidió actuar y diseñar una estrategia que protegiera a sus colaboradores, sus clientes y a la sociedad en general. Con el fin de apoyar la creciente demanda de servicios hospitalarios y el consecuente riesgo que enfrenta el personal de salud, la Fundación BBVA México de la mano con el gobierno federal, la academia, la iniciativa privada y la sociedad en general, coordinó una serie de acciones para trazar una red de apoyo, con el objetivo de ayudar y salvar vidas. Para ello, era necesario proveer de equipamiento a los hospitales y material de protección al personal médico que estaría en la primera línea de defensa atendiendo a todas las personas contagiadas por el virus.

La aportación inicial para el proyecto fue de 470 mdp como capital semilla. Esta inversión se dirigió a un Fideicomiso creado específicamente para este fin, con todo el respaldo legal de áreas expertas del banco, a fin de asegurar la máxima transparencia, los más estrictos controles para el manejo de los recursos y la trazabilidad de los mismos.

El programa Juntos por la Salud logró invertir un total de 731.2 millones de pesos, a través de las cuatro líneas de acción:

El apoyo de nuestros aliados y donantes fue decisivo para **ampliar el impacto del donativo inicial**, logrando recaudar **más de 256 millones de pesos**.

- 1** Dotar de equipo médico como materiales auxiliares de respiración y respiradores invasivos a hospitales
- 2** Entrega de insumos de protección como gorros, cubrebocas, mascarillas, goggles, batas, guantes, cubrebotas, overoles y caretas al personal médico
- 3** Donación de recursos a organizaciones como La Cruz Roja Mexicana, Médicos sin Fronteras y Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) para aumentar la capacidad de atención hospitalaria
- 4** Capacitación para médicos y público en general, en alianza con la UNAM y el Tec de Monterrey

En alianza con La Cruz Roja Mexicana, se montó un hospital de campo dentro de las instalaciones del INER, donde se instalaron más de 40 camas con respiradores artificiales para pacientes graves, incrementando en un 50% la capacidad de atención del Instituto.

En coordinación con Médicos Sin Fronteras se han desarrollado acciones en tres vías: prevención, canalización y atención a pacientes a través del

seguimiento en el Estado de México y Morelos y la instalación de centros de atención COVID en Tijuana, Matamoros y Reynosa. Adicionalmente, en alianza con el Comité Internacional de La Cruz Roja y La Cruz Roja Mexicana, se apoyó en la gestión de fallecidos a través de donativos; mismos que fueron entregados en los estados de Veracruz, Ciudad de México, Guerrero, Tabasco, Sinaloa, Quintana Roo, Chihuahua y Puebla.



Gracias a los esfuerzos de Fundación BBVA México, el Gobierno Federal y las organizaciones aliadas se lograron los resultados:

423,390

personas beneficiadas de manera directa



- Más de 112 mil profesionales de la salud
- Más de 32 mil pacientes beneficiados por los respiradores
- Más de 32 mil personas capacitadas
- Más de 15 mil oxímetros
- Más de 231 mil personas beneficiadas por los donativos a La Cruz Roja, Médicos Sin Fronteras y ACNUR

+21 millones

de insumos de protección médica



1,000

materiales auxiliares de respiración



223

respiradores invasivos

224

hospitales de todo el país



Objetivos 2021

- A través del Programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran, se otorgarán cerca de 46 mil becas para estudiantes de secundaria, preparatoria y universidad
- Se continuará apoyando el arte y la cultura a través de la Beca de Arte BBVA para acercar diferentes formas de expresión artística a cerca de 1 millón de personas
- Mediante el programa Mi Comunidad BBVA, se realizarán intervenciones en fraccionamientos con altos niveles de cartera vencida, abandono y vandalismo con el fin de recuperar el tejido social y recobrar el valor patrimonial a partir del mejoramiento social y urbano

Acerca del Informe

09



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

El **Informe Anual 2020** contiene las iniciativas, actividades y resultados de **Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A.** de C.V. La información reportada abarca el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020 e incluye **temas en los ámbitos económico, social y medioambiental**, alineados a la estrategia de Banca Responsable del Grupo. El reporte se encuentra disponible para consulta en su página de Internet.



Acerca del Informe



Cobertura y Denominación

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

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

Para el propósito de este informe, Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V., se llamará Grupo BBVA México y/o la Institución. En caso de que la información reportada no corresponda a todas sus filiales, se hará la aclaración sobre la filial a la cual se vincula la información. En este informe, Grupo BBVA corresponde a la integración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) y todas sus adquisiciones internacionales.

Estándares utilizados

GRI 102-46, 102-54

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI y bajo los siguientes principios, tanto de calidad como de contenido, de elaboración de informes:

Calidad

- Precisión
- Equilibrio
- Calidad
- Comparabilidad
- Fiabilidad
- Puntualidad

Contenido

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad



Revisión independiente

GRI 102-56

El Informe Anual de Grupo BBVA México 2020 fue revisado de forma independiente por la firma KPMG.



KPMG Cárdenas Dosal, S.C.
Manuel Ávila Camacho 176 P1,
Reforma Social, Miguel Hidalgo,
C.P. 11650, Ciudad de México.
Teléfono: +01 55 52 46 8300
kpmg.com.mx



Informe de Aseguramiento de Seguridad Limitada sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* ("GRI") (Información no Financiera)

A la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas
Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.:

Hemos sido contratados por la Administración por la Administración de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. (en lo sucesivo "BBVA Bancomer") para reportar sobre los Contenidos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* ("GRI") (Información no Financiera) preparados y presentados por la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer incluidos en el Informe Anual 2020 de BBVA Bancomer por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 (el "Informe Anual"), que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe (los "Contenidos"), en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, con base en nuestro trabajo realizado y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Responsabilidades de la Administración

La Administración de BBVA, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, es responsable de la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión y la información y aseveraciones contenidas dentro de ésta.

La Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión, que está libre de errores materiales, ya sea por fraude o error. Así mismo la Administración de BBVA, a través de sus unidades de Administración de Riesgos, Asesoría Jurídica y Auditoría son responsables de prevenir y detectar el fraude, así como de identificar y asegurar que BBVA cumple con las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

La Administración de BBVA, a través de su Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas, también es responsable de asegurar que: el personal involucrado en la preparación de los Contenidos se encuentra adecuadamente capacitado, los sistemas de información están debidamente actualizados y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar, incluya todas las unidades de reporte significativas.

Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los Contenidos incluidos en el Informe Anual 2020 de BBVA Bancomer y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo con base en la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, "Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitada respecto a si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos incluidos en el Informe Anual 2020 de BBVA Bancomer por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).

KPMG CARDENAS DOSAL S.C. (la "Firma") aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, por consiguiente, mantiene un sistema integral de control de calidad, incluyendo políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de requisitos éticos, normas profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro entendimiento y experiencia en los Contenidos presentados en el Informe Anual 2020 de BBVA Bancomer y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de las áreas en las que es probable que surjan errores materiales.

Al obtener un entendimiento de los Contenidos incluidos en el Informe Anual 2020 de BBVA Bancomer, y otras circunstancias del trabajo, hemos considerado el proceso utilizado para preparar los Contenidos, con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de BBVA sobre la preparación de los Contenidos incluidos en el Informe Anual 2020 de BBVA Bancomer.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del asunto principal, la idoneidad de los criterios utilizados por BBVA en la preparación de los Contenidos, evaluando lo apropiado de los métodos, políticas y procedimientos, y modelos utilizados.

(Continúa)

(Continúa)

"© 2021 KPMG Cárdenas Dosal, S.C. la firma mexicana miembro de la red de firmas miembro de KPMG afiliada a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Impreso en México. Todos los derechos reservados.

Apaxtepec, Ags.
Durón, O. Roo.
Ciudad de México.
Ciudad Juárez, Chh.
Guadalupe, Sln.
Chihuahua, Chh.
Guadalupe, Jal.
Hermosillo, Son.
León, Gto.
Mérida, Yuc.
Mexicali, B.C.
Monterrey, N.L.
Puebla, Pue.
Queretaro, Qro.
Reynosa, Tamps.
Saltillo, Coah.
San Luis Potosí, S.L.P.
Tijuana, B.C.



3

Los procedimientos aplicados en un trabajo de seguridad limitada difieren en naturaleza, oportunidad y alcance que en un trabajo de seguridad razonable. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento que se obtiene en un trabajo de seguridad limitada es significativamente menor que el aseguramiento que se habría obtenido en caso de efectuar un trabajo de seguridad razonable.

Criterios

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos y de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)* que se detallan en el Anexo A.

[Limitaciones inherentes

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de control interno es posible que pudieran ocurrir errores o irregularidades en la información presentada en el Informe y no ser detectados. Nuestra revisión no está diseñada para detectar todas las debilidades en los controles internos sobre la preparación y presentación del Reporte, ya que nuestra revisión no se ha llevado a cabo de manera continua durante todo el período y los procedimientos fueron realizados con base en una muestra]

Conclusión

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga pensar que los Contenidos que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA e incluidos en el Informe Anual 2020 de BBVA Bancomer por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Restricción de uso de nuestro Informe

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos de la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta a la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo.

(Continúa)



4

En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea BBVA por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe es emitido para BBVA, sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.


KPMG CARDENAS DOSAL S.C.

Juan Carlos Reséndiz Muñiz
Socio

Ciudad de México, a 14 de mayo de 2021.



Anexo A

Descripción de los Contenidos objeto del trabajo de aseguramiento de seguridad limitada:

| Estándar GRI | Contenido | Descripción |
|-----------------|-----------|--|
| Fundamentos GRI | 102-1 | Nombre de la organización |
| | 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios |
| | 102-3 | Ubicación de la sede |
| | 102-4 | Ubicación de las operaciones |
| | 102-5 | Propiedad y forma jurídica |
| | 102-6 | Mercados servidos |
| | 102-7 | Tamaño de la organización |
| | 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores |
| | 102-9 | Cadena de suministro |
| | 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro |
| | 102-11 | Principio o enfoque de precaución |
| | 102-12 | Iniciativas externas |
| | 102-13 | Afiliación a asociaciones |
| | 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones |
| | 102-15 | Principales impactos, riesgos y oportunidades |
| | 102-16 | Valores, principios, Estándares y normas de conducta |
| | 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas |
| | 102-18 | Estructura de gobernanza |
| | 102-19 | Delegación de autoridad |
| | 102-20 | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales |
| | 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales |
| | 102-22 | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités |
| | 102-23 | Presidente del máximo órgano de gobierno |
| | 102-24 | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno |
| | 102-25 | Conflictos de interés |
| | 102-26 | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia |
| | 102-27 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno |
| | 102-28 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno |
| | 102-29 | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales |
| | 102-30 | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo |
| | 102-31 | Revisión de temas económicos, ambientales y sociales |
| | 102-32 | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad |
| | 102-33 | Comunicación de preocupaciones críticas |
| | 102-34 | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas |
| | 102-35 | Políticas de remuneración |
| | 102-36 | Proceso para determinar la remuneración |



| | | |
|---------------------------------|----------------------|--|
| | 102-40 | Lista de grupos de interés |
| | 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva |
| | 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés |
| | 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés |
| | 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados |
| | 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados |
| | 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema |
| | 102-47 | Lista de los temas materiales |
| | 102-48 | Re-expresión de la información |
| | 102-49 | Cambios en la elaboración de informes |
| | 102-50 | Periodo objeto del informe |
| | 102-51 | Fecha del último informe |
| | 102-52 | Ciclo de elaboración de informes |
| | 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe |
| | 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI |
| | 102-55 | Índice de contenidos GRI |
| 102-56 | Verificación externa | |
| Indicadores de Desempeño | | |
| Económicos | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 205 Anticorrupción | 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción |
| | 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción |
| | 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas |
| Ambientales | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 301 Materiales | 301-1 | Materiales utilizados por peso o volumen |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 302 Energía | 302-1 | Consumo energético dentro de la organización |
| | 302-2 | Consumo energético fuera de la organización |
| | 302-3 | Intensidad energética |
| | 302-4 | Reducción del consumo energético |
| | 302-5 | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |



| | | |
|-----------------------------------|-------|---|
| GRI 303 Agua y efluentes | 303-3 | Extracción de agua |
| | 303-5 | Consumo de agua |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 305 Emisiones | 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1) |
| | 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) |
| | 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) |
| | 305-4 | Intensidad de las emisiones de GEI |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 306 Efluentes y residuos | 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación |
| Sociales | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 401 Empleo | 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal |
| | 401-2 | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 404 Formación y enseñanza | 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado |
| | 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición |
| | 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 413 Comunidades locales | 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 417 Marketing y etiquetado | 417-1 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios |
| | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |



| | | |
|--|---|---|
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| GRI 418 Privacidad del cliente | 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente |
| Sector de servicios financieros | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión |
| | FS1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio |
| | FS2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio |
| | FS5 | Interacciones con clientes, sociedades participadas, socios empresariales relacionados con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales |
| | FS11 | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos |
| FS16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario | |
| Estándar SASB | Código | Parámetro de contabilidad |
| Bancos comerciales | FN-CB-240a.3 | Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados |
| | FN-CB-240a.4 | Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos |
| Financiación al consumo | FN-CF-270a.4 | (1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB |



Principios de Banca Responsable

Índice de contenidos de los Principios de Banca Responsable (UNEP FI)

| Requisitos de informes y autoevaluación | Resumen de alto nivel de la respuesta del banco | Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante |
|---|--|---|
| Principio 1: Alineamiento Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes. | | |
| 1.1 Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades, y donde sea relevante las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones u ofrece productos y servicios. | <p>BBVA es un grupo financiero global español y es la mayor institución financiera en México. Al cierre de 2020, la cartera de crédito vigente de Grupo BBVA México cerró con un saldo de 1,211,829 mdp y representa una participación de mercado de 23,6% en México. Los activos gestionados en fondos de inversión cierran en diciembre de 2020 en 497,638 mdp. Grupo BBVA México contaba con 22.6 millones de clientes y 1,746 sucursales. Grupo BBVA México ofrece una amplia gama de productos mediante sus 3 unidades de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Red Minorista (<i>Consumer finance, Mortgage finance & Insurance</i>)• Banca de Empresas y Gobierno (<i>Comercial finance</i>)• Banca Corporativa y de Inversión (<i>Comercial finance, Asset management & Investment banking</i>) | Secciones "Perfil y Estrategia" e "Impacto económico" |
| 1.2 Describa cómo su banco se ha alineado y / o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes. | <p>En diciembre de 2019, Grupo BBVA México incorporó la sostenibilidad como una de sus 6 prioridades estratégicas con el objetivo de alinear su actividad al Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Un paso que ha venido a consolidar la apuesta del banco por la sostenibilidad.</p> | Sección "Estrategia" |

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.1 Análisis de impacto:

Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:

- a. Alcance: Las principales áreas de negocio, productos / servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco han sido como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.
- b. Escala de exposición: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.
- c. Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.
- d. Escala e intensidad / importancia del impacto: al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad / importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

(su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d))

Muestre que, basándose en este análisis, el banco:

- Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial)
- Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.

En el marco de sostenibilidad como prioridad estratégica, BBVA ha priorizado 2 ejes de acción de mayor impacto:

1. Acción climática: con foco en la eficiencia energética (ODS 7), la economía circular (ODS 12) y la reducción de emisiones de CO2 (ODS 13)
2. Crecimiento inclusivo: concretamente en los ODS 8 y 9 con iniciativas de negocio en torno a inclusión financiera, apoyo al emprendimiento e infraestructuras sostenibles.

Por otro lado, BBVA ha identificado impactos negativos y riesgos a través de procesos tales como:

- Marco Ambiental & Social con la identificación de sectores con un mayor impacto ambiental social (minería, agronegocio, energía, infraestructuras y defensa)
- Principios de Ecuador para los project finance
- Proceso de debida diligencia de Derechos Humanos

Además otros procesos relacionados y detallados en el Informe TCFD de Grupo BBVA 2020 son:

- La identificación y evaluación de sectores sensibles al riesgo de transición y el desarrollo de una taxonomía interna del riesgo de transición con datos de exposición a dichos sectores
- Cuantificación de la exposición a carbon-related sectors
- Proceso de evaluación de impacto son los marcos sectoriales tanto mayorista como minorista
- Aplicación de la metodología entre lo bancos de Katowice con el fin de alinear al Acuerdo de París en los sectores más sensibles al riesgo de transición, y fijar métricas para estos sectores

Secciones “Estrategia” y “Finanzas Sostenibles”

El análisis de impacto para la identificación de los 2 ejes se basa principalmente en lo siguiente:

- Modelo de negocio y principales riesgos & oportunidades ASG de BBVA (ver punto 1.1)
- Análisis de materialidad global y nacional con base en las metodologías GRI y SASB y bajo la consideración de riesgos y tendencias ASG en México
- Evaluación de impacto de riesgos del cambio climático en la cartera de BBVA a nivel global
- Identificación de sectores con un mayor impacto ASG
- Resultados de procesos de debida diligencia en Derechos Humanos

Se implementó un proceso y se creó un equipo multifuncional responsable para la identificación de oportunidades comerciales estratégicas en relación con estos 2 ejes de acción (ver punto 2.3). Trabajaremos con nuestros clientes y la comunidad para identificar oportunidades de transición viables, y los apoyaremos desarrollando productos financieros y soluciones correspondientes.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

BBVA ha realizado análisis de impactos a nivel estratégico para definir los nuevos focos prioritarios en la disciplina de sostenibilidad con alcance global (Grupo) y nacional (México).

2.2 Configuración de Objetivos

Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y de duración determinada (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea base.

Demuestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS / cambio climático / sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el positivo neto impacto de los objetivos establecidos.

En el marco del Compromiso 2025, Grupo BBVA se marcó los siguientes objetivos para 2025 a nivel global (línea base 2018). Los objetivos están vinculados con 5 ODS y el Acuerdo de París (ver punto 1.1.):

Movilizar 100.000 millones de euros con este desglose:

- 70.000 millones de euros a proyectos destinados a la transición a una economía baja en carbono
- 18.000 millones de euros a inclusión financiera y emprendimiento
- 12.000 millones de euros a infraestructuras sostenibles y *agribusiness*

Grupo BBVA México contribuye directamente a estos objetivos con productos financieros sostenibles para sus clientes corporativos e individuales.

Grupo BBVA México además ha establecido objetivos para reducir el impacto ambiental de sus operaciones mediante un plan de ecoeficiencia. Los objetivos establecidos en 2016 para el año 2020 fueron alcanzados en su totalidad y se establecerán objetivos para el año 2025.

Además, se ha decidido reducir la financiación a combustibles fósiles. BBVA reducirá a cero su exposición a actividades relacionadas con el carbón, dejando de financiar a empresas en esas actividades, antes de 2040 en México. Esta decisión, recogida en la actualización del Marco Medioambiental y Social de BBVA, está alineada con la propuesta del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés), consistente en limitar la subida de las temperaturas a un máximo de 1,5°C y con la ambición de conseguir una economía neutra en carbono en 2050.

Secciones "Finanzas Sostenibles" y "Plan Global de Ecoeficiencia"

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con la Configuración de Objetivos.

El Compromiso 2025, muestra el compromiso de establecer objetivos medibles y específicos.

2.3 Planes para implementación y monitoreo de objetivos

Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.

Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas base deben ser transparentes.

Los objetivos del Compromiso 2025 relativos a la movilización de capital se tradujeron en planes de acción por geografía y áreas de negocio incluyendo indicadores de desempeño (KPIs).

Se creó la Oficina Global de Sostenibilidad, así como una oficina local en México que gestiona y coordina los avances.

Grupo BBVA México está incorporando la sostenibilidad en los planes de negocio de CIB, Enterprise, y Retail. Para esto, se definieron 12 workstreams constituidos de champions locales de diferentes funciones relevantes para el desarrollo de productos para la movilización de capital de acuerdo con los objetivos globales.

Existe un proceso de reporte de avances mensuales en donde se revisan, entre otros, los avances en las siguientes áreas:

- Avance en la comercialización de productos sostenibles en diferentes áreas de negocio
- Plan de capacitación de los colaboradores en productos sostenibles
- Exposición a riesgos del cambio climático
- Difusión y aplicación de normas sectoriales ASG
- Avances en plan de ecoeficiencia de las operaciones
- Colaboración con grupos de interés

Sección "Finanzas Sostenibles"

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la Implementación y Monitoreo del Objetivo

BBVA realiza seguimientos periódicos de los objetivos marcados en el Compromiso 2025

2.4 Progreso en la implementación de objetivos

Para cada objetivo por separado:

Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas)

El banco muestra avances en los objetivos marcados en el marco del Compromiso 2025.

Grupo BBVA ha alcanzado 50.154 millones de euros en financiación sostenible a cierre de diciembre de 2020. Esto supone lograr la mitad de su objetivo de financiación sostenible previsto para el periodo 2018-2025 (100.000 millones de euros), un año antes de lo previsto. El ritmo de crecimiento en la financiación de este tipo de operaciones sostenibles por parte de Grupo BBVA supone un 33% más de lo planeado.

En el año 2020, Grupo BBVA México contribuyó con 946 millones de euros al Compromiso 2025 del Grupo.

Sección "Finanzas Sostenibles"

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos

El banco muestra claros avances en los objetivos en el marco del Compromiso 2025. Se logró llegar a la mitad del objetivo de financiación sostenible un año antes de lo previsto.

Principio 3: Clientes (de bienes y servicios)

Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1 Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y / o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos

En 2019, la sostenibilidad y la salud financiera pasaron a ser 2 de las 6 prioridades estratégicas de Grupo BBVA a nivel global. En consecuencia, en 2020 el Consejo de Administración aprobó:

- la nueva Política General de Sostenibilidad donde BBVA asume su firme compromiso de apoyar a los clientes en su transición hacia modelos de negocio sostenibles. Derivado de esta política, se creó la Oficina Global de Sostenibilidad (en adelante GSO) con algunos grupos de trabajo destinados específicamente a desarrollar soluciones sostenibles para los clientes y a fomentar prácticas responsables en la comunicación y marketing dirigido a los mismos.
- la actualización de la Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) donde se recoge uno de los principios es "mantener una relación transparente, clara y responsable con nuestros clientes" acompañada de educación financiera para facilitar la toma de decisiones financieras informadas y la promoción de la salud financiera.

Secciones "Estrategia de sostenibilidad", "Gobernanza de sostenibilidad" y "Finanzas Sostenibles"

3.2 Describa cómo su banco ha trabajado y / o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas / implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.

En 2020, uno de los principales ejes de acción fue el desarrollo de soluciones sostenibles dirigido a 3 segmentos de clientes: Clientes minoristas, empresas y corporaciones e instituciones.

Con el propósito de establecer una relación responsable con los clientes, ayudándoles a alcanzar sus objetivos vitales y profesionales, BBVA cuenta con 3 líneas de acción:

1. Asegurar que los desarrollos digitales para clientes se realizaran de acuerdo con estándares de transparencia, la claridad y la responsabilidad (TCR)
2. Impulsar el desarrollo de productos y servicios para mejorar la salud financiera de los clientes
3. Soluciones de Educación financiera para clientes

Secciones "Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)", "Inclusión financiera y emprendimiento" y "Educación financiera"

Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1 Describa con qué partes interesadas (o grupos / tipos de partes interesadas) ha consultado, comprometido, colaborado o asociado su banco con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.

El Banco ha participado activamente en numerosas iniciativas, siempre en estrecha colaboración con todos los grupos de interés. Estas iniciativas giran en torno a los siguientes ámbitos prioritarios:

1. Marcos universales de referencia, por ejemplo, como uno de los bancos fundadores de los Principios de Banca Responsable.
2. Alineamiento con el Acuerdo de París: con la asunción del Compromiso Colectivo de la Acción para el Clima, y la participación en el piloto de la metodología PACTA (*Paris Alignment Capital Transition Assessment*) junto con otras entidades conocidas como los 'bancos de Katowice'.
3. Estándares de Mercado, con un papel de promotor de los *Green Bond Principles*, los *Social Bonds Principles*, los *Green Loan Principles* y otros estándares similares desarrollados por la propia industria.
4. Transparencia, siguiendo con las recomendaciones TCFD del Consejo de Estabilidad Financiera.
5. Regulación financiera, con la participación en numerosos procesos de consulta y en distintas actividades con organismos reguladores y supervisores para el impulso de una regulación en finanzas sostenibles.
6. En 2020, la operadora de fondos BBVA firmó la carta que promovió el Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV) en la que se solicitó a las emisoras públicas mexicanas mayor revelación de información ASG.

Cabe destacar que Grupo BBVA ostenta la presidencia del Grupo de trabajo de finanzas sostenibles de la Federación Europea de Banca (EBF, por sus siglas en inglés) y la copresidencia del Comité Directivo Global de UNEP FI.

Principio 5: Gobierno y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

5.1 Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para administrar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

El Consejo de Administración de Grupo BBVA define, impulsa y realiza un seguimiento de la estrategia de sostenibilidad y cambio climático.

En 2020, la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO) se creó con el objetivo de implantar los compromisos derivados de dicha estrategia y desarrollar una agenda única de sostenibilidad.

Asimismo, se realiza un seguimiento periódico del plan de la GSO por parte del grupo de liderazgo habiéndose realizado 5 sesiones en 2020 desde su creación en mayo de 2020.

Sección "Gobernanza de sostenibilidad"

5.2 Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o está planeando implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus colaboradores. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.

Es responsabilidad de todos colaboradores, tanto de las áreas de negocio como de las de apoyo, incorporar la dimensión de la sostenibilidad en nuestro día a día, en todo lo que hacemos: tanto en nuestra relación con clientes como en nuestros procesos internos (planificación estratégica, gestión de riesgos, gestión de equipos, etc.).

Para acelerar e impulsar transversalmente esta nueva prioridad y hacerla realidad en todas las áreas, la Global Sustainability Office, apoya a todas las unidades del banco para establecer una cultura de banca responsable.

En 2020, Grupo BBVA lanzó una oferta formativa en sostenibilidad destinada a los más de 125,000 colaboradores de todo el mundo. Una pieza clave de esta oferta es un curso básico de sostenibilidad, obligatorio para todos los equipos y que se incluye contenidos básicos sobre estos principios. También en 2020, se lanzó un curso de salud financiera para todos los colaboradores del Grupo.

Requisitos de informes y autoevaluación

5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios

Demuestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PBR, que incluye:

- a. establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos.
- b. medidas correctivas en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.

Resumen de alto nivel de la respuesta del banco

En el marco de la GSO y los diferentes grupos de trabajo creados informan regularmente al Consejero Delegado de Grupo BBVA sobre los avances de sus acciones y realizan un seguimiento de sus indicadores.

El modelo de seguimiento incluye líneas de acción concretas, KPIs de medición del progreso, así como puntos de bloqueo con su consiguiente acción de mitigación o de desbloqueo.

Concretamente el seguimiento de estos principios se integra en el grupo de trabajo " *Sustainability Public Engagement* " de la GSO donde se hace seguimiento de los compromisos públicos.

Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.

Con el rol del Consejo de Administración y el nacimiento de la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO), BBVA ha reforzado su estructura de gobierno con el fin de asegurar el pleno cumplimiento de estos principios.

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable

Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de establecer e implementar objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).

Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.

Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes y ha avanzado en la implementación de estos Principios.

De acuerdo con las recomendaciones del Consejo de Estabilidad Financiera, Grupo BBVA publicó en 2020 su primer informe global sobre los riesgos y oportunidades del cambio climático de acuerdo con el estándar del Grupo de Trabajo de Divulgaciones Financieras sobre el Clima (TCFD).

En la misma línea, Grupo BBVA junto con el resto de los bancos de Katowice publicó una metodología conjunta para alinear sus carteras de crédito con los objetivos del Acuerdo de París y así reconfigurar sus carteras de cara a financiar una sociedad con menos emisiones de carbono.

Tras un año de la adopción del Compromiso Colectivo de la Acción para el Clima (CCCA), Grupo BBVA junto con las otras entidades financieras adheridas publicaron sus medidas para alinear sus carteras con los objetivos climáticos internacionales.

Los avances de Grupo BBVA en la implantación de estos principios se publicarán anualmente integrados en el Informe Anual de BBVA Mexico.

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los principios para la banca responsable.

BBVA ha realizado un gran esfuerzo de mayor transparencia con la publicación de su primer informe TCFD, así como la publicación de la metodología conjunta de alineamiento de nuestras carteras de crédito junto con otros bancos de Katowice.

Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones

GRI 102-12 y 102-13

Grupo BBVA México continúa apoyando las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas: GFBB participa activamente a nivel local
- Grupo BBVA México participa activamente a nivel local en la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI)
- Adhesión a los Principios de Banca Responsable en septiembre de 2019
- Principios de Ecuador
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas

Grupo BBVA México forma parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos de México (ABM)
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Bolsa Mexicana de Valores (BMV): no forma parte, sin embargo, por confirmación de la casa de bolsa, es miembro para la realización de operaciones y actividades de intermediación
- Cámara Nacional de la Industria de la Vivienda (CANADEVI)





Índice SASB

Este índice refleja el informe de Grupo BBVA México de acuerdo con la versión 2018-10 de los estándares industriales emitidos por el consejo para el establecimiento de normas de sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés). La divulgación de Grupo BBVA México según estos estándares se basa en las seis industrias SICS (*Sustainable Industry Classification System*) dentro del sector financiero que más se alinean a los servicios ofrecidos por Grupo BBVA México: Actividades de Gestión y Custodia de Activos (FN-AC), Bancos Comerciales (FN-CB), Financiación al Consumo (FN-CF), Seguro (FN-IN), Banca de Inversión e Corretaje (FN-IB) y Financiación Hipotecaria (FN-MF). A menos que se indique lo contrario, todos los datos y descripciones se refieren a Grupo BBVA México de forma consolidada, en su caso, y no sólo a los negocios o segmentos correspondientes al sector concreto. Actualmente no se divulgan todas las métricas incluidas en los estándares para estas cinco industrias SICS, pero se seguirán evaluando en el futuro. El compromiso de Grupo BBVA México es proporcionar a los inversionistas información útil, relevante y significativa sobre la sostenibilidad. Todos los datos son a partir de y para el año terminado el 31 de diciembre de 2020, a menos que se indique lo contrario.

| Industria | Métrica | Código | Respuesta 2020 |
|---|--|--|---|
| Tema: Seguridad de los datos | | | |
| CF | Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude. | FN-CF-230a.2 | TDC |
| | | | TDD |
| | | | Presente No presente Digital Presente No presente Digital |
| | | | \$14,439 \$451,034 \$47,013 \$55,296 \$690,699 \$55,028 |
| CB, CF | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos. | FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3 | Para conocer los detalles de nuestro enfoque sobre los riesgos de seguridad de los datos: Capítulo Protección de datos. |
| Tema: Generación de inclusión y capacidad financieras | | | |
| CB | Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados. | FN-CB-240a.3 | Número de cuentas digitales de débito tipo N2 proporcionadas a clientes no bancarizados previamente: 3,198,947 |
| CB | Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos. | FN-CB-240a.4 | Para conocer los detalles de nuestras actividades de educación financiera: Capítulo Educación Financiera. |
| Tema: Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa | | | |
| CB | Exposición crediticia comercial e industrial, por sector. | FN-CB-410a.1 | Estados financieros consolidados BBVA Bancomer, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer y Subsidiarias. |
| IN | Total de activos invertidos por sector y clase de activo. | FN-IN-410a.1 | Estados financieros consolidados BBVA Bancomer, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer y Subsidiarias. |
| CB, AC, IB, IN | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito, en las actividades de banca de inversión y corretajes y en los procesos y las estrategias de gestión del patrimonio. | FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2 FN-IB-410a.3 FN-IN-410a.2 | En conjunto con las áreas de Negocios, estamos trabajando para ofrecer productos y servicios que nos permitan ofrecer a los clientes la posibilidad de elegir opciones sustentables y que contribuyan a generar un impacto positivo en la vida de las personas, teniendo como ejes una mayor Inclusión financiera y la No discriminación de nuestros clientes por razón de género, origen étnico, credo, edad, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, nacionalidad, estado civil, estatus socioeconómico, afiliación política, etc. Para conocer los detalles de nuestro enfoque para la incorporación de factores ASG: Capítulo Finanzas Sostenibles. |

| Industria | Métrica | Código | Respuesta 2020 |
|-----------|---|--------------|---|
| IB | Ingresos de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) por industria. | FN-IB-410a.1 | El total de ingresos ESG de CIB México en el año 2020 fueron 4.63 millones de euros. |
| IB | (1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG) por industria | FN-IB-410a.2 | El valor total de CIB México que incorpora factores ASG en el año 2020 fueron 429 millones de euros. |
| AC | Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (1) integración de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), (2) inversión temática en sostenibilidad y (3) screening. | FN-AC-410a.1 | <p>A través del área de <i>Asset Management</i>, Grupo BBVA México gestiona los fondos de pensiones de acuerdo a los Principios para la Inversión Responsable (en inglés, su idioma original, <i>Principles for Responsible Investment</i>).</p> <p>Los seis Principios para la Inversión Responsable conforman un conjunto de principios de inversión voluntarios y aspiracionales que ofrecen un conjunto de acciones posibles para incorporar temas de medio ambiente, sociales y de buen gobierno corporativo (por su acrónimo en inglés "ESG", <i>Environmental, Social, Corporate Governance</i>) dentro de la práctica de inversión. Estos Principios se pueden consultar en la siguiente liga[1]: Al cierre de 2020, el importe de los recursos gestionados al amparo del plan de pensiones de contribución definida ascendió a \$8,068.81 mdp.</p> |
| AC | Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas. | FN-AC-410a.3 | BBVA Bancomer, Fondos de Pensiones se suscribió los Principios de Inversión Responsable (<i>Principles for Responsible Investment</i>) e incorporó los planes de pensiones de los colaboradores de BBVA al amparo de dicha firma. BBVA, a través de su área de <i>Asset Management</i> en México, gestiona los recursos financieros de los planes de pensiones de contribución definida. Para conocer más sobre el enfoque para incorporar factores ASG y los procedimientos de votación: Capítulo Finanzas Sostenibles. |

| Industria | Métrica | Código | Respuesta 2020 |
|---|--|--|---|
| Tema: Ética empresarial | | | |
| AC, CB, IB | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera. | FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1 FN-AC-510a.1 | <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones.</p> <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco. Para obtener más información sobre otros tipos de demandas y procedimientos presentados contra nosotros, consulte la Nota 35 de nuestros Estados Financieros Auditados.</p> |
| AC, CB, IB | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades. | FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2 FN-AC-510a.2 | Para conocer las políticas, los procedimientos y los resultados de denuncia: Capítulo Cumplimiento. |
| Tema: Gestión del riesgo sistémico | | | |
| CB, IB | Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia (<i>stress tests</i>) en la planificación de la asignación de capital, estrategias corporativas y otras actividades del negocio. | FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2 | <p>Marco de Apetito de Riesgo (RAF), garantiza que la Política de Riesgos de Grupo BBVA México esté enfocada a promover un modelo de negocio de banca universal, multicanal y responsable, basado en principios, teniendo como objetivos el crecimiento sostenible, la rentabilidad ajustada al riesgo y la generación de valor recurrente.</p> <p>Asimismo, se realizan simulaciones diarias de las pérdidas o ganancias de las carteras mediante reevaluaciones de las mismas bajo escenarios catastróficos (<i>stress test</i>). Estas estimaciones se generan aplicando a los factores de riesgo cambios porcentuales observados en determinado período de la historia, el cual abarca turbulencias significativas del mercado. Con frecuencia mensual se realizan pruebas de <i>backtesting</i> para comparar las pérdidas y ganancias diarias que se hubieran observado si se hubiesen mantenido las mismas posiciones, considerando únicamente el cambio en valor debido a movimientos del mercado contra el cálculo de valor en riesgo y en consecuencia poder calibrar los modelos utilizados.</p> <p>Para conocer los detalles del enfoque para incorporar resultados de pruebas de resistencia: Capítulo Gestión de Riesgos y los Estados financieros consolidados BBVA Bancomer, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer y Subsidiarias.</p> |

| Industria | Métrica | Código | Respuesta 2020 |
|---|---|------------------------------|--|
| AC | Descripción del enfoque para la incorporación de programas de gestión del riesgo de liquidez en la estrategia de cartera y la gestión del riesgo de rescate. | FN-AC-550a.2 | Para conocer los detalles del enfoque para incorporar programas de gestión del riesgo de liquidez: Capítulo Gestión de Riesgos. |
| IN | Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas. | FN-IN-550a.3 | Para conocer los detalles del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez: Capítulo Gestión de Riesgos. |
| AC | Riesgo neto frente a los derivados de crédito suscritos. | FN-AC-550a.4 | Para conocer la exposición a derivados: Nota 8 de los estados financieros, página 52. |
| Tema: Diversidad e inclusión entre los colaboradores | | | |
| AC, IB | Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección o ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás colaboradores. | FN-IB-330a.1 FN-AC-330a.1 | Para conocer los detalles de la composición de los colaboradores: Capítulo Perfil de los colaboradores. |
| Tema: Integridad profesional | | | |
| IB | Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia. | FN-IB-510b.4 | Para conocer los detalles del enfoque para la integridad profesional: Capítulo Programa de Integridad. |
| IB | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia. | FN-IB-510b.3 | <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones.</p> <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco. Para obtener más información sobre otros tipos de demandas y procedimientos presentados contra nosotros, consulte la Nota 35 de nuestros Estados Financieros Auditados.</p> |

| Industria | Métrica | Código | Respuesta 2020 |
|--|--|--------------|--|
| Tema: Incentivos para colaboradores y toma de riesgos | | | |
| IB | Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT). | FN-IB-550b.1 | <p>La remuneración fija y la remuneración variable de los MRT's se encuentran debidamente equilibradas y alineadas con la regulación aplicable, permitiendo una política plenamente flexible en lo que se refiere al pago de los componentes variables, que podrá hacer que estos puedan llegar a reducirse, en su caso, hasta su totalidad. La proporción entre ambos componentes se establece teniendo en cuenta el tipo de funciones desarrolladas por cada MRT (negocio, apoyo o control) y, en consecuencia, su impacto en el perfil de riesgo de la Institución, adaptándose en cada caso a la realidad existente en las distintas funciones.</p> <p>Para todas las funciones los componentes fijos tienen un peso mayor que los componentes variables, pero el porcentaje de variable es un poco mayor para las funciones de negocio que para las funciones de apoyo o de control. A estos efectos, el Banco establece ratios "objetivo" entre la retribución fija y la retribución variable, que tienen en cuenta tanto la función desarrollada por cada MRT como su impacto en el perfil de riesgo de la Institución.</p> |
| Tema: Privacidad del cliente (FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2) | | | |
| Para conocer los detalles sobre los sistemas y procesos para asegurar la privacidad del cliente: Capítulo Seguridad, Privacidad y Protección del cliente | | | |
| Tema: Prácticas de préstamo | | | |
| MF | Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o a la remuneración de los originadores de los préstamos. | FN-MF-270a.3 | <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones.</p> <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco. Para obtener más información sobre otros tipos de demandas y procedimientos presentados contra nosotros, consulte la Nota 35 de nuestros Estados Financieros Auditados.</p> |

| Industria | Métrica | Código | Respuesta 2020 |
|---------------------------------|---|--------------|--|
| MF | Descripción de la estructura retributiva de los originadores de préstamos. | FN-MF-270a.4 | <p>El sistema retributivo aplicable con carácter general a toda la plantilla de Grupo BBVA México consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remuneración Ordinaria: Es la Remuneración Fija que se establece tomando en consideración el nivel de responsabilidad y trayectoria profesional de los colaboradores en el Grupo, fijándose una referencia salarial para cada función que refleja su valor para la Organización. Esta referencia salarial se define mediante el análisis de la equidad interna y externa en contraste con el mercado. • Remuneración Extraordinaria: Es la Remuneración Variable constituida por pagos o beneficios adicionales a la remuneración fija y que giran sobre parámetros variables. Constituye un elemento clave en la política retributiva, ya que retribuye la creación de valor en el Grupo a través de cada una de las unidades que configuran Grupo BBVA México, recompensando, en definitiva, las aportaciones individuales, de los equipos y la agregación de valor de todos ellos a los resultados recurrentes del Grupo. |
| Tema: Prácticas de venta | | | |
| CF | Porcentaje de remuneración total de los colaboradores cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos. | FN-CF-270a.1 | <p>La Remuneración Variable se conforma por pagos o beneficios adicionales a la remuneración fija y que giran sobre parámetros variables.</p> <p>Su cálculo se fundamenta en una remuneración variable anual "objetivo", que representa el importe de la remuneración variable anual en caso de alcanzar el 100% de los objetivos preestablecidos, estos objetivos pueden ser financieros o no financieros y se fundamentan en resultados propios de cada negocio.</p> <p>Para todas las posiciones los componentes fijos tienen un peso mayor que los componentes variables y el 100% del variable está ligado al logro de indicadores establecidos.</p> |
| CF | (1) Número de quejas presentadas ante la CONDUSEF , (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidos, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CONDUSEF. | FN-CF-270a.4 | Para conocer el detalle sobre las quejas presentadas: Capítulo Unidad Especializada de Atención a Clientes. |

| Industria | Métrica | Código | Respuesta 2020 |
|---|---|--------------|--|
| CF | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos. | FN-CF-270a.5 | <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones.</p> <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco. Para obtener más información sobre otros tipos de demandas y procedimientos presentados contra nosotros, consulte la Nota 35 de nuestros Estados Financieros Auditados.</p> |
| Tema: Préstamos discriminatorios | | | |
| MF | Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación. | FN-MF-270b.3 | <p>El crédito hipotecario en Grupo BBVA México más que un financiamiento es una herramienta para alcanzar la meta de tener un hogar. Los créditos hipotecarios de Grupo BBVA México cuentan con características particulares que benefician a los clientes, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tasas Fijas preferenciales y pagos fijos durante el plazo del crédito. 2. Plazos de financiamiento de 5, 10, 15 o hasta 20 años. 3. Intereses deducibles de impuestos. 4. Pagos o liquidaciones sin ningún tipo de penalización. <p>Adicionalmente, Grupo BBVA México como aliado y asesor financiero, brinda a los clientes la oportunidad de realizar un simulador dentro de la página web de apoyo para la búsqueda de una casa, recomendaciones ante la adquisición de un crédito hipotecario y múltiples opciones de financiamiento destinadas a las necesidades específicas de cada cliente.</p> |

| Industria | Métrica | Código | Respuesta 2020 |
|---|--|------------------------------|--|
| Tema: Información transparente y asesoramiento justo para los clientes | | | |
| AC, IN | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros y de seguros a clientes nuevos y antiguos. | FN-AC-270a.2 FN-IN-270a.1 | <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales en curso que no sean parte del curso normal de nuestro negocio, incluyendo los relacionados con procedimientos de liquidación o quiebra, en los que nosotros, nuestras subsidiarias o accionistas, consejeros y altos funcionarios, somos o podríamos estar involucrados, lo que podría haber tenido o ha tenido un impacto significativo en el resultado de nuestras operaciones.</p> <p>No existen procedimientos legales, administrativos o arbitrales con contingencias que representen más del 10% de los activos totales del Banco. Para obtener más información sobre otros tipos de demandas y procedimientos presentados contra nosotros, consulte la Nota 35 de nuestros Estados Financieros Auditados.</p> |
| AC, IN | Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios. | FN-AC-270a.3 FN-IN-270a.4 | <p>BBVA cuenta con principios y guías que establecen las pautas TCR en los distintos puntos de contacto con el cliente que se complementan con el código de conducta y los modelos de atención que rigen la forma en que el cliente es atendido en los distintos de punto de contacto.</p> <p>Existen acciones de monitoreo que permiten conocer la percepción de los clientes. Para conocer el detalle del enfoque para informar a los clientes: Capítulo TCR.</p> |
| IN | Relación entre quejas y reclamaciones | FN-IN-270a.2 | Para conocer el detalle de las quejas y reclamaciones: Capítulo Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE). |
| Tema: Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable | | | |
| IN | Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables. | FN-IN-410b.2 | BBVA ofrece productos de seguros para incentivar el comportamiento ambientalmente responsable. Para conocer el detalle: Capítulo Finanzas Sostenibles. |

Índice de contenidos GRI

GRI 102-55

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|---|-----------|---|--|---------|
| GRI 101: Fundamentos 2016 | | | Acerca del Informe | 131 |
| | 102-1 | Nombre de la organización | Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A de C.V. | |
| | 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios | Perfil del Grupo | 15 |
| | 102-3 | Ubicación de la sede | Paseo de la Reforma # 510, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México. | |
| | 102-4 | Ubicación de las operaciones | Presencia | 17 |
| | 102-5 | Propiedad y forma jurídica | Acerca del Informe | 131 |
| | 102-6 | Mercados servidos | Presencia | 17 |
| | 102-7 | Tamaño de la organización | Presencia Compromiso responsable con el colaborador | 17 y 93 |
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | 102-8 | Información sobre colaboradores y otros trabajadores | Compromiso responsable con el colaborador | 93 |
| | 102-9 | Cadena de suministro | Proveedores y compras responsables | 117 |
| | 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | No hubo cambios significativos | |
| | 102-11 | Principio o enfoque de precaución | Finanzas sostenibles | 72 |
| | 102-12 | Iniciativas externas | Estrategia Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones | 25, 150 |
| | 102-13 | Afiliación a asociaciones | Estrategia Compromisos internacionales suscritos y vinculación con asociaciones | 25, 150 |

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|------------------------------------|-----------|--|--|---------------|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Informe del Presidente del Consejo de Administración Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General | 3 y 5 |
| | 102-15 | Principales impactos, riesgos y oportunidades | Informe del Presidente del Consejo de Administración Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General Materialidad Administración de riesgos | 3, 5, 27 y 46 |
| | 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta | Perfil del Grupo Programa de integridad | 15 y 51 |
| | 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | Programa de integridad | 51 |
| | 102-18 | Estructura de gobernanza | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-19 | Delegación de autoridad | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-20 | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | Gobierno corporativo Estrategia de sostenibilidad | 25, 39 |
| | 102-22 | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-23 | Presidente del máximo órgano de gobierno | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-24 | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-25 | Conflictos de intereses | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-26 | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | Gobierno corporativo | 39 |

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|------------------------------------|-----------|---|---|-------------|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | 102-27 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | En el marco de la GSO y los diferentes grupos de trabajo creados informan regularmente al Consejero Delegado de Grupo BBVA sobre los avances de sus acciones y realizan un seguimiento de sus indicadores con carácter mensual. | |
| | 102-28 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | El sistema de remuneración del Presidente y del Consejero Delegado de Grupo BBVA integran la sostenibilidad. En el caso del Presidente se realiza a través de un índice sintético basado en los resultados del análisis de las principales agencias de sostenibilidad y calculada por un tercero independiente. Para el resto de los empleados, en los próximos años se pretende incluir indicadores de sostenibilidad, en atención a la nueva prioridad estratégica vinculada a la sostenibilidad. En Grupo BBVA México en el momento no se integran criterios ASG en la evaluación del desempeño de consejeros. | |
| | 102-29 | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales | Gobierno corporativo Estrategia de sostenibilidad | 25 y 39 |
| | 102-30 | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | Administración de riesgos Gestión de riesgos no financieros | 39, 46 y 49 |
| | 102-31 | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales | Gobierno corporativo Estrategia de sostenibilidad | 25, 39 |
| | 102-32 | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | Estrategia de sostenibilidad Gobierno corporativo | 25, 39 |
| | 102-33 | Comunicación de preocupaciones críticas | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-34 | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas | En el sitio Web de Relación con Inversionistas se publican los resúmenes de las resoluciones tomadas en las Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas del Grupo BBVA México. (link) | |
| | 102-35 | Políticas de remuneración | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-36 | Proceso para determinar la remuneración | Gobierno corporativo | 39 |
| | 102-37 | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración | No se involucra a los grupos de interés en este proceso. | |

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|--------------|-----------|--|---|---------|
| | 102-40 | Lista de grupos de interés | Estrategia de sostenibilidad | 29 |
| | 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva | Compromiso responsable con el colaborador | 93 |
| | 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés | Estrategia de sostenibilidad | 25 |
| | 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | Estrategia de sostenibilidad | 25 |
| | 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados | Estrategia de sostenibilidad | 25 |
| | 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | Acerca del Informe | 131 |
| | 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | Estrategia de sostenibilidad Estándares utilizados | 25, 133 |
| | 102-47 | Lista de temas materiales | Estrategia de sostenibilidad | 25 |
| | 102-48 | Re expresión de la información | Para mayor claridad, los cambios en la información reportada se expresan directamente en el texto correspondiente a lo largo del Informe. | |
| | 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | No existen cambios significativos | |
| | 102-50 | Periodo objeto del informe | Acerca del Informe | 131 |
| | 102-51 | Fecha del último informe | El Informe Anual anterior se publicó en el primer semestre de 2020 | |
| | 102-52 | Ciclo de elaboración de informes | El ciclo de elaboración de informes es anual | |
| | 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe | Irma B. Acosta Pedregal, Directora de Responsabilidad y Reputación Corporativas Correo electrónico: ib.acosta@bbva.com | |
| | 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | Estándares utilizados | 133 |
| | 102-55 | Índice de contenidos GRI | Índice de contenidos GRI | 160 |
| | 102-56 | Verificación externa | Revisión Independiente | 134 |

GRI 102: Contenidos
Generales 2016

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|--|-----------|---|---|--------------|
| TEMAS MATERIALES | | | | |
| Gobierno corporativo | | | | |
| Favor de referirse a los contenidos generales 102-18 al 102-39 | | | | |
| Gestión de riesgos y crisis | | | | |
| Favor de referirse a los contenidos generales 102-18, 102-29, 102-30 | | | | |
| Comunicación y transparencia | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) | |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) | 67 |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) | |
| GRI 417 Marketing y etiquetado 2016 | 417-1 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) | 67 |
| | 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | Unidad Especializada de Atención al Cliente (Reclamaciones ante la UNE) | 59 y 67 |
| | 417-3 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | Unidad Especializada de Atención al Cliente (Reclamaciones ante la UNE) | 59 y 67 |
| Calidad del Empleo | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Compromiso responsable con el colaborador | |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Compromiso responsable con el colaborador | 93 |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Compromiso responsable con el colaborador | |
| GRI 401 Empleo 2016 | 401-1 | Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal | Compromiso responsable con el colaborador | 93 |
| | 401-2 | Beneficios para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales | Compromiso responsable con el colaborador | 93, 104, 105 |

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|--|-----------|---|---|--------|
| Financiación social y medioambientalmente responsable | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Finanzas sostenibles | |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Finanzas sostenibles | 72 |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Finanzas sostenibles | |
| G4 Sector de Servicios Financieros | FS7 | Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado por propósito | Finanzas sostenibles | 72 |
| | FS8 | Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito | Finanzas sostenibles | 72 |
| | FS11 | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativo | Finanzas sostenibles | 72 |
| Huella ambiental | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Plan Global de Ecoeficiencia | |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Plan Global de Ecoeficiencia | |
| GRI 301 Materiales 2016 | 301-1 | Materiales utilizados por peso y volumen | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 301-2 | Insumos reciclados utilizados | Información no disponible. Esta información excede el alcance de la medición. | |
| | 301-3 | Productos utilizados y materiales de envasado | No procede. Las operaciones de Grupo BBVA México no involucran la recuperación de productos y materiales de envasado. | |

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|---|-----------|--|--|--------|
| GRI 302 Energía 2016 | 302-1 | Consumo energético dentro de la organización | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 302-2 | Consumo energético fuera de la organización | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 302-3 | Intensidad energética | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 302-4 | Reducción del consumo energético | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 302-5 | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| GRI 303 Agua y Efluentes 2018 | 303-1 | Interacción con el agua como recurso compartido | Las operaciones de Grupo BBVA México no generan impactos significativos en el medio ambiente relacionados con el agua; sin embargo, con el Plan Global de Ecoeficiencia se busca efficientar sus actividades y mitigar cualquier impacto ambiental que sus operaciones puedan generar. | 110 |
| | 303-2 | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua | Las operaciones de Grupo BBVA México no generan afectaciones en la calidad de agua por lo que no requieren método de tratamiento para su vertido en la red municipal. | |
| | 303-3 | Extracción de agua | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 303-4 | Vertidos de agua | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 303-5 | Consumo de agua | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| GRI 305 Emisiones 2016 | 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1) | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 305-4 | Intensidad de las emisiones de GEI | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 305-5 | Reducción de las emisiones de GEI | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 305-6 | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) | No procede: las operaciones realizadas por Grupo BBVA México no generan emisiones SAO significativas. | |

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|---|-----------|--|---|---------------|
| GRI 305 Emisiones 2016 | 305-7 | Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire | No procede: las operaciones realizadas por Grupo BBVA México no generan emisiones NO _x y SO _x significativas. | |
| | 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación | Plan Global de Ecoeficiencia | 110 |
| | 306-3 | Derrames significativos | Grupo BBVA México no presentó derrames significativos durante el periodo de reporte. | |
| | 306-4 | Transporte de residuos peligrosos | Grupo BBVA México no maneja residuos peligrosos dentro sus operaciones y que necesiten un manejo especial. | |
| GRI 307 Cumplimiento Ambiental 2016 | 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. | En el periodo de elaboración del Informe, las operaciones de Grupo BBVA México no generaron ningún incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. | |
| Contribución a la sociedad | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Contribución a la comunidad Programas sociales Fundación BBVA | |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Contribución a la comunidad Programas sociales Fundación BBVA | 119, 124, 125 |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Contribución a la comunidad Programas sociales Fundación BBVA | |
| GRI 413 Comunidades Locales 2016 | 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | Contribución a la comunidad | 119, 124, 125 |
| | 413-2 | Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales | Para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos que le son confiados, al Grupo BBVA México, éste integra nuevas tecnologías y capacita a todos sus colaboradores en su manejo. | |

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|--|-----------|---|--|--------|
| Ciberseguridad y uso responsable de los datos | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Seguridad, privacidad y protección del cliente Experiencia Única | 57, 70 |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Seguridad, privacidad y protección del cliente Experiencia Única | |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Seguridad, privacidad y protección del cliente Experiencia Única | |
| GRI 418 Privacidad del cliente 2016 | 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | Experiencia Única | 59, 70 |
| Sistema de cumplimiento | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Cumplimiento normativo | 50 |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Cumplimiento normativo | |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Cumplimiento normativo | |
| GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016 | 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. | En el periodo de elaboración del Informe, las operaciones de Grupo BBVA México no generaron ningún incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. | |
| GRI 419 Cumplimiento Socioeconómico 2016 | 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | La cantidad total pagada en multas significativas durante el año 2020 fue de \$9,432,497.26 (MXN) | |
| Anticorrupción | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Programa de integridad | 51 |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Programa de integridad | |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Programa de integridad | |

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|---|-----------|--|---|---------|
| GRI 205 Anticorrupción 2016 | 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | Programa de integridad | 51 |
| | 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | Programa de integridad | 51 |
| | 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | Programa de integridad | 51 |
| Diversidad | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Inclusión y diversidad | 107 |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Inclusión y diversidad | |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Inclusión y diversidad | |
| GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores | Inclusión y diversidad | 107 |
| Atracción, desarrollo y retención de talento | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Atracción de talento Desarrollo de talento | 97, 100 |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Atracción de talento Desarrollo de talento | |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Atracción de talento Desarrollo de talento | |
| GRI 404 Formación y enseñanza 2016 | 404-1 | Media de horas de formación al año por colaborador | Desarrollo de talento | 100 |
| | 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición | Desarrollo de talento | 100 |
| | 404-3 | Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | Desarrollo de talento | 100 |
| GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016 | 412-2 | Formación de colaboradores en políticas o procedimientos sobre derechos humanos | Desarrollo de talento | 100 |

| GRI Standard | Contenido | Descripción | Capítulo/Respuesta directa | Página |
|--|-----------|--|---|------------------------|
| Educación e Inclusión financiera | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Inclusión financiera | 88 |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Inclusión financiera | |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Inclusión financiera | |
| G4 Sector de Servicios Financieros | FS13 | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente | Inclusión financiera | 88 |
| | FS14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas | Inclusión financiera | 88 |
| | FS16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera | Educación financiera | 120 |
| Comportamiento ético | | | | |
| GRI 103 Enfoque de Gestión 2016 | 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | Programa de integridad | 51 |
| | 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Programa de integridad | 51 |
| | 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Programa de integridad | 51 |
| GRI 206 Comportamiento anticompetitivo 2019 | 206-1 | Acciones legales por comportamiento anticompetitivo y prácticas monopólicas. | Cumplimiento normativo | 50 |
| También refiérase a los contenidos generales 102-16 y 102-17 | | | | |
| Contenidos Sectoriales | | | | |
| G4 Sector de Servicios Financieros | FS1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio | Estrategia de sostenibilidad Salud y seguridad laboral Inclusión y diversidad Plan Global de Ecoeficiencia | 25, 72, 105, 107 y 110 |
| | FS2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio | Gestión de riesgos no financieros Finanzas sostenibles | 49, 72 |
| | FS5 | Interacciones con clientes, sociedades participadas, socios empresariales relacionados con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales | Finanzas sostenibles | 72 |

Estados financieros consolidados

Para consultar los estados financieros consolidados de Grupo BBVA México, ingrese a la página: https://investors.bbva.mx/es/inf_financiera/.

