BBVA

Informe Anual Financiero y de Sostenibilidad 2023

Contenido

01 Presentación
4 Introducción al informe
7 ¿Cómo leer este informe?
8 Acerca de este informe
10 Informe del Presidente del Consejo de Administración
13 Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General
17 Destacados 2023

02 Perfil del Grupo
19 ¿Quiénes somos?
25 Unidades de negocio
30 Estrategia
38 Grupos de interés
40 Asociaciones

03 Gobernanza
42 Gobierno corporativo
49 Administración de riesgos
55 Cumplimiento
60 Anticorrupción
64 Derechos Humanos

04 Impacto económico
68 Evolución de la actividad
70 Evolución de resultados
72 Información relevante

05 Finanzas sostenibles
76 Banca Minorista
77 Banca Empresa y Gobierno
78 Banca Corporativa y de Inversión
83 Estándares de referencia y lineamientos

06 Desempeño social
89 Compromiso con nuestros clientes
106 Compromiso con nuestros colaboradores
122 Compromiso con la comunidad
128 Cadena de suministro responsable

07 Desempeño ambiental
131 Plan Global de Ecoeficiencia

08 Anexos
140 Análisis de materialidad
144 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
158 Índice de contenidos GRI
178 Índice SASB
185 Principios de Banca Responsable
205 Informe de verificación independiente
209 Estados financieros consolidados

01

Presentación

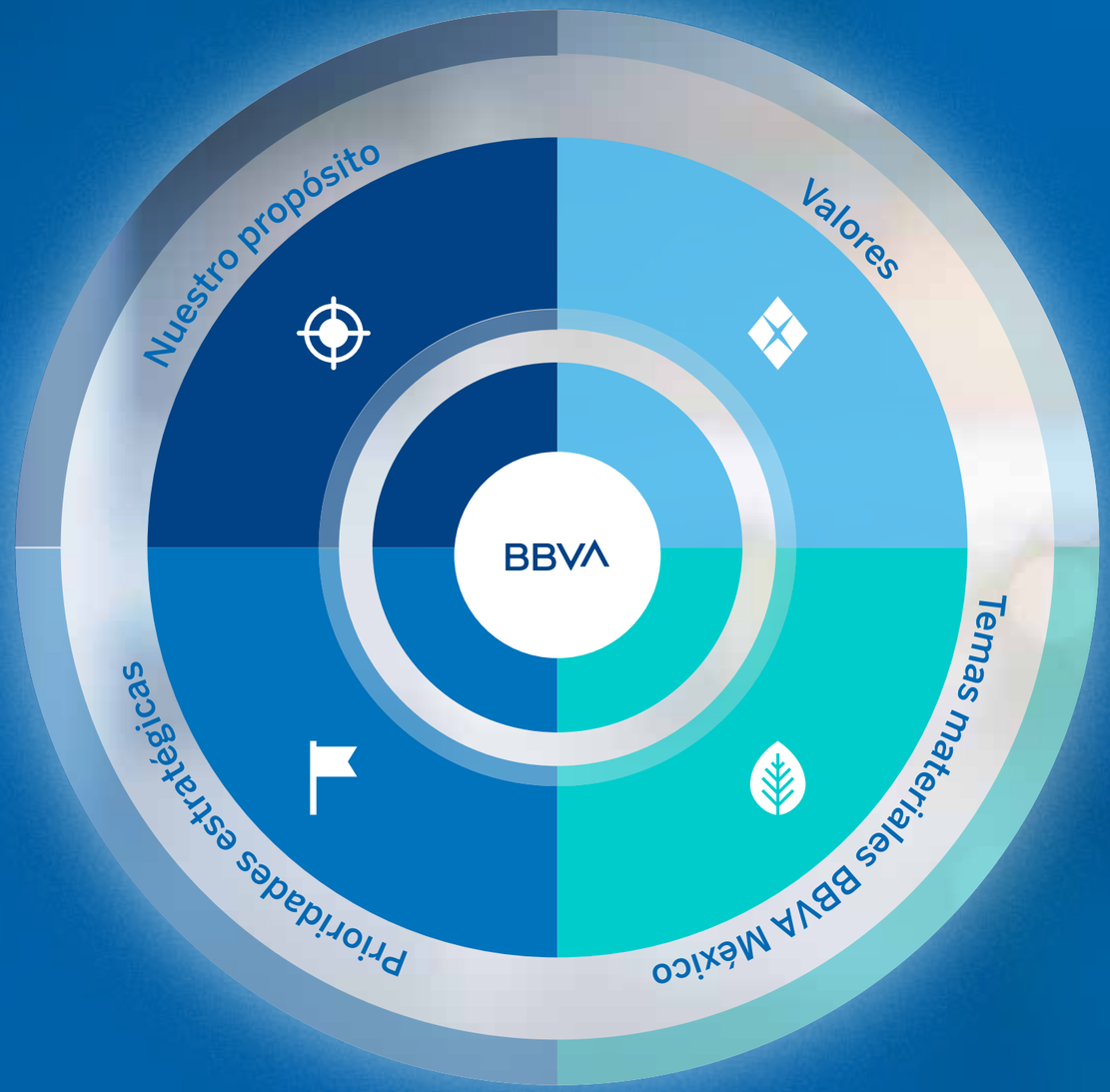
Te invitamos a conocer los resultados más destacados del **desempeño económico, ambiental, social y de gobernanza de BBVA México en 2023.**

Introducción

Grupo Financiero BBVA México (en adelante BBVA México) presenta voluntariamente su Informe Anual 2023 para compartir los resultados de su desempeño ambiental, social y de gobernanza, a todos sus grupos de interés: **clientes, inversionistas, reguladores, colaboradores, proveedores y sociedad en general.**

El alcance de este informe corresponde al periodo comprendido entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2023, y da continuidad a un ejercicio de transparencia de diecisiete años consecutivos. **Las áreas de Relación con Inversionistas y de Negocio Responsable y Sostenibilidad,** agradecen a todos aquellos que contribuyeron a la elaboración de este documento.

BBVA México genera valor económico, ambiental y social guiado por el propósito, los valores y las prioridades estratégicas del Grupo. En 2023, hemos logrado avances importantes en la implementación de nuestra estrategia de crecimiento, innovación y sostenibilidad, los cuales se reportan en este informe mediante indicadores clave de desempeño, los cuales están vinculados con los temas materiales.



En este Informe Anual también nos referimos a Grupo Financiero BBVA México como "BBVA México".

"Grupo BBVA" o "el Grupo" se refiere a la integración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) y todas sus adquisiciones internacionales.

Nuestro propósito

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

Valores

El cliente es lo primero

- Somos empáticos
- Somos íntegros
- Solucionamos sus necesidades

Pensamos en grande

- Somos ambiciosos
- Rompemos moldes
- Sorprendemos al cliente

Somos un solo equipo

- Estoy comprometido
- Confío en el otro
- Soy BBVA

Prioridades estratégicas

- Mejorar la salud financiera de nuestros clientes
- Crecer en clientes
- El mejor equipo y el más comprometido
- Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible
- Buscar la excelencia operativa
- Datos y tecnología

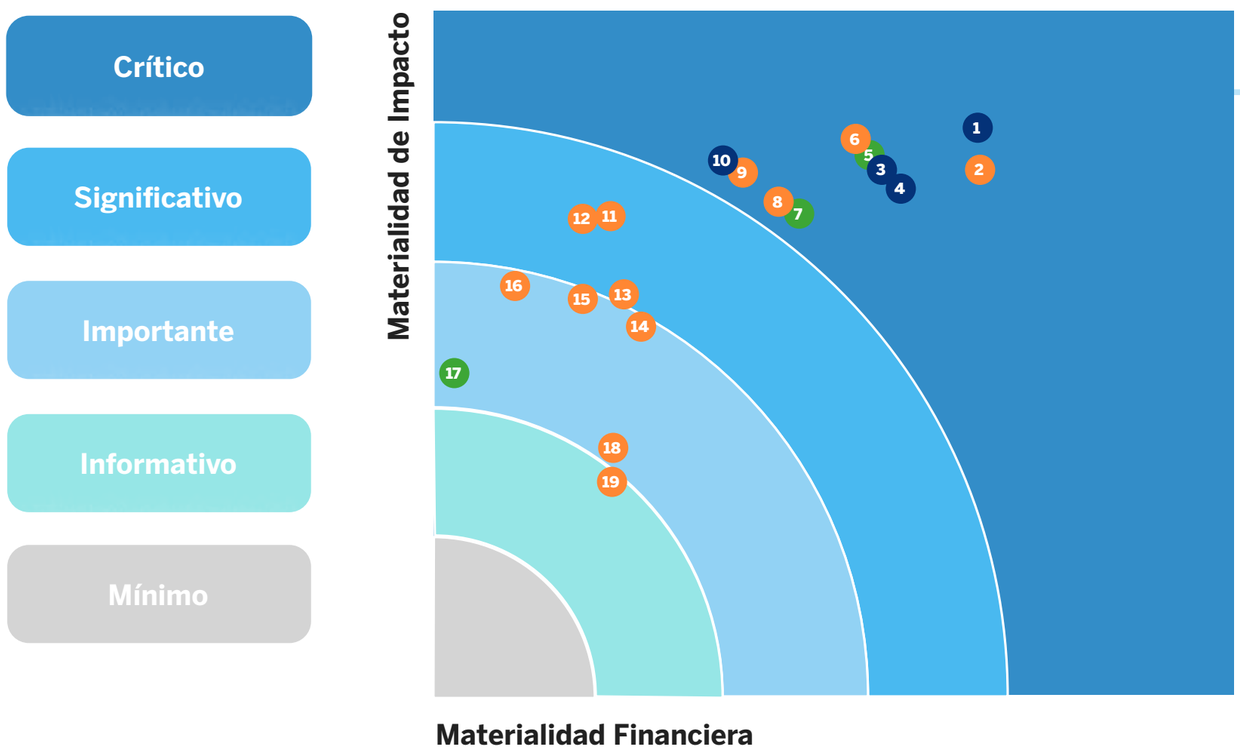
Doble materialidad, BBVA México 2023

Además de tener en cuenta el propósito, valores y prioridades estratégicas del Grupo BBVA, cada año realizamos una actualización de los temas materiales para identificar los asuntos más significativos para BBVA México y sus grupos de interés.

En 2023, BBVA México adoptó el concepto de **doble materialidad** para profundizar en su compromiso con la sostenibilidad y la gestión de riesgos e impactos.

El resultado de este ejercicio fue una nueva matriz de doble materialidad con 10 temas materiales críticos, tres significativos, cinco importantes y uno informativo.

Conoce el proceso completo de determinación de la doble materialidad de BBVA México 2023 en el capítulo "**Anexos**" de este informe.



1	Gestión adecuada de todos los riesgos
2	Experiencia del cliente
3	Solvencia y resultados financieros
4	Gobierno corporativo
5	Finanzas sostenibles
6	Innovación y transformación digital
7	Cambio climático
8	Transparencia, claridad y responsabilidad
9	Ciberseguridad y uso responsable de los datos
10	Comportamiento ético
11	Educación e inclusión financiera
12	Compromiso con los empleados y gestión del talento
13	Diversidad e inclusión
14	Contribución a la sociedad
15	Derechos humanos
16	Prácticas laborales
17	Huella ambiental
18	Cadena de suministro
19	Salud y seguridad

● Ambiental ● Social ● Gobierno corporativo

¿Cómo leer este informe?

Este informe anual integrado está conformado por siete capítulos y un conjunto de anexos. A lo largo del documento se encuentran **códigos alfanuméricos que hacen referencia a los estándares de reporte utilizados.**

01 En la parte superior de cada página se encuentra un **menú de navegación** para que el lector pueda **dirigirse al capítulo que desee consultar.**

02 En algunos textos se encuentran **hipervínculos que redirigen a información pública complementaria.**

En los Anexos se encuentran el **Índice de contenidos GRI** –con la referencia a la página donde se responde a cada contenido– y el **Índice SASB** –con las respuestas directas o referencias en donde se responde a cada indicador–.

01

02

Acerca de este informe

GRI 1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

La información presentada en el Informe Anual 2023 de BBVA México refleja el continuo compromiso de la institución con la sostenibilidad y es un ejercicio de rendición de cuentas sobre el desempeño económico, ambiental y social. Los indicadores incluidos son cualitativos, cuantitativos y, en la mayoría de los casos, estandarizados y comparables contra ejercicios anteriores.

En la preparación del informe, se consideran los principios de contexto de sostenibilidad, la inclusión de la perspectiva de los grupos de interés, la doble materialidad, la exhaustividad y otros criterios establecidos en los estándares de reporte. El Informe Anual 2023 abarca las siguientes entidades del Grupo Financiero BBVA México, mismas que se reportan en el informe financiero, por lo que no se incluyen resultados de otras entidades, instituciones, empresas, accionistas, clientes o socios comerciales, salvo que se exprese lo contrario. En caso de que el informe no incluya datos de todas las filiales de la compañía, se especificará el alcance de la información presentada.

- BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México
- Casa de Bolsa BBVA México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México
- BBVA Servicios Administrativos México, S.A. de C.V.
- BBVA Operadora México, S.A. de C.V.
- BBVA Asset Management México, S. A. de C. V., S.O.F.I., Grupo Financiero BBVA México
- BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México
- BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V.
- BBVA Pensiones México, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V.

En 2023, BBVA México realizó un primer diagnóstico acerca de los requerimientos definidos en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) sobre sostenibilidad y clima, IFRS S1 y S2, así como en el proyecto de Normas generales para la revelación de información sobre sostenibilidad (NIS 1) y Revelación de indicadores básicos de sostenibilidad (NIS 2). Este ejercicio se realizó con el objetivo de anticipar aquellos indicadores y requerimientos de reporte futuros.

En este informe también se incluyeron los estándares del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) específicos para bancos comerciales y servicios de financiamiento, el Suplemento Sectorial de GRI para Servicios Financieros y los Principios de la Banca Responsable de las Naciones Unidas.

El Informe Anual 2023 de BBVA México fue verificado por EY (Mancera, S.C., Integrante de Ernst & Young Global Limited), un tercero independiente que realizó una verificación limitada de una selección de contenidos del informe, cuyo alcance se detalla en el informe de verificación incluido en este documento.

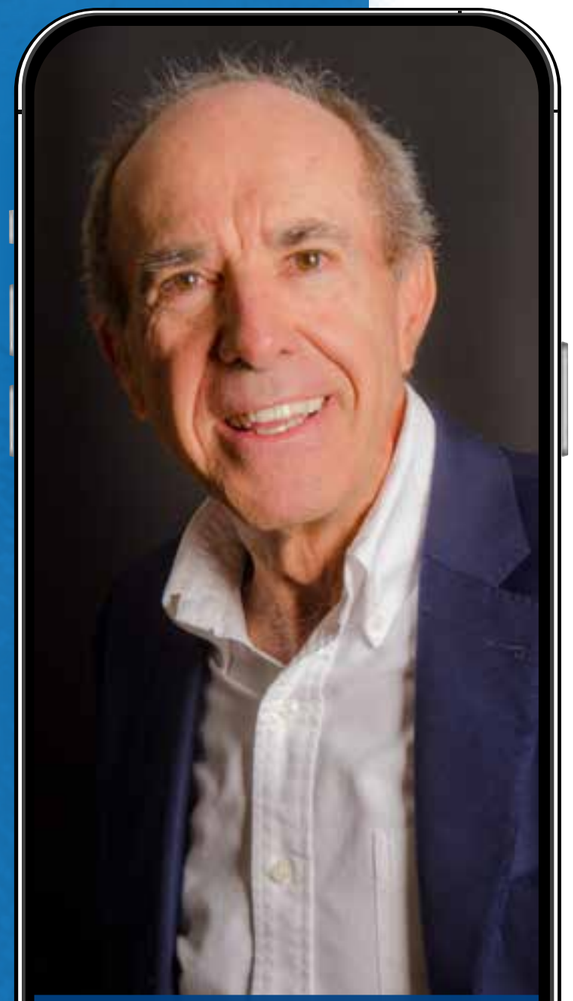
La práctica de verificación de BBVA México está alineada con la estrategia de Grupo BBVA que contempla la rotación periódica de los equipos de verificación, garantizando así la integridad y objetividad en este proceso.

Grupo Financiero BBVA México ha **elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo de 1° de enero al 31 de diciembre de 2023.**

Informe del Presidente del Consejo de Administración

GRI 2-22

Me complace presentar el Informe Anual 2023 de BBVA México para compartir con todos nuestros grupos de interés, los avances de nuestra contribución al progreso del país y al desarrollo sostenible, mediante la innovación y el financiamiento, con foco en el medio ambiente y el crecimiento inclusivo.



Jaime Serra Puche
Presidente del Consejo de Administración de BBVA México

Vivimos una era de aceleración sin precedentes en materia de digitalización, descarbonización de la economía e inclusión social, y en ese contexto nuestro gran objetivo es ayudar a nuestros clientes en la **transición hacia un futuro sostenible**, al mismo tiempo que somos responsables con nuestros colaboradores, proveedores, la comunidad y el medio ambiente.

Estamos comprometidos con la prioridad estratégica de Grupo BBVA de apoyar a sus clientes con asesoramiento, financiación y la implementación de planes de transición, para todos los segmentos y sectores a los que el banco da servicio. En respuesta, al cierre de diciembre de 2023, **BBVA México canalizó más de 206 mil millones de pesos en movilización sostenible**, 28% más que en 2022. Esta cifra incluye nuestra participación como intermediario colocador de más de 61 mil millones de pesos en bonos verdes y sociales. Además, este año acompañamos la emisión del primer bono azul en México.

Al cierre de 2023, **BBVA México canalizó más de 206 mil millones de pesos en movilización sostenible,** 28% más que en 2022.

En 2023 **fuimos reconocidos en la primera edición del ranking de Merco Talento, obteniendo el primer lugar del sector financiero** y el segundo lugar general de todas las empresas rankeadas.

Trabajamos para que el rol de la banca vaya más allá de la financiación: las organizaciones y las personas necesitan conocimientos y herramientas que las ayuden a tomar decisiones informadas y a mantener sus finanzas sanas. En 2023, **Educación Financiera** alcanzó 21.2 millones de beneficiarios con todo su programa, destacando que en el año se benefició a más de 97 mil personas únicas a través de talleres en modalidad a distancia y presencial. También fomentamos la **salud financiera** de nuestros clientes mediante herramientas de control de gastos, gestión del crédito, planificación del ahorro e inversión.

Como parte del compromiso con los colaboradores, priorizamos el **bienestar de los más de 47 mil empleados de BBVA México** mediante compensaciones y prestaciones superiores a las de la ley. Implementamos programas inspirados en las mejores prácticas laborales que incluyen la promoción de actividades físicas, deportivas y culturales, así como la habilitación de espacios de trabajo seguros, diversos e incluyentes.

En 2023, el 50.76% de nuestra plantilla laboral estaba conformada por mujeres, además empleamos a más de 260 personas con discapacidad. Este año también comenzamos con la habilitación de salas de lactancia en sucursales, las cuales se suman a las salas de lactancia de edificios y oficinas corporativas, alcanzando un total de 129 espacios seguros para las mujeres.

Desde la **Fundación BBVA**, este año compartimos con gran entusiasmo la apertura de **nuestra primera Escuela SER**, la cual tiene como propósito brindar educación de excelencia a estudiantes que viven en contextos de vulnerabilidad socioeconómica, sin costo para sus familias. La escuela abrió sus puertas en el municipio de Acolman, Estado de México, un entorno en el que nueve de cada diez familias enfrentan desafíos económicos y donde solo uno de cada diez habitantes concluye la universidad.

Contribuimos a la comunidad con **programas educativos, culturales y sociales** que fomentan el desarrollo integral de la sociedad. En 2023, becamos a más de 50 mil estudiantes a través del programa Chavos que Inspiran, y a más de 2 mil estudiantes mediante Chavos con Discapacidad que Inspiran.

Seguimos trabajando en la integración de criterios de sostenibilidad en el proceso de evaluación de proveedores. El 100% de nuestras compras en 2023 se realizaron con proveedores que han sido evaluados bajo criterios financieros y no financieros. Además, el porcentaje de nuestros proveedores ubicados geográficamente en México asciende a 94.76%, contribuyendo así a la economía local.

Comprometidos con la **acción climática y el capital natural**, en 2023 lanzamos la 1ª edición del Reto Nacional de Sostenibilidad BBVA, iniciativa del banco que busca encontrar una solución viable que reduzca la problemática socioambiental que presenta

el sargazo en el Caribe mexicano. Este año también se puso a disposición del 100% de los usuarios de la App de BBVA México, la calculadora de huella de carbono, la cual además de medir las emisiones generadas por usuario, ofrece información, noticias y consejos útiles para construir hábitos que ayuden a proteger el medio ambiente.

En relación con la gestión del impacto ambiental de nuestras operaciones, este año alcanzamos 11 edificios certificados con la norma ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental y 8 edificios con la certificación LEED. Por otro lado, compensamos el 100% de nuestras emisiones de carbono y el 100% de la energía eléctrica comprada provino de fuentes renovables.

En 2023, BBVA México mantuvo su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Asimismo, nuestra filial BBVA Pensiones México continúa trabajando en la implementación de los Principios de Inversión Responsable, incorporando los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en sus políticas y procesos. Mediante estas iniciativas **contribuimos a la generación de valor de largo plazo desde el sistema financiero.**

Agradecemos a los clientes, colaboradores y otros grupos de interés que confían en nuestras decisiones para seguir **creando oportunidades** y reconocemos a quienes están comprometidos con la transición hacia un futuro sostenible sin que nadie se quede atrás.

100% de la energía eléctrica comprada provino de fuentes renovables.

Atentamente,

Jaime Serra Puche
Presidente del Consejo de Administración de BBVA México

Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

GRI 2-22

Evolución del Negocio, Ejercicio 2023

El año 2023 fue un año de consolidación de varias décadas de transformación que nos ha permitido alcanzar una cifra histórica de **30 millones de clientes** en el sistema financiero mexicano.

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

Refrendamos nuestro compromiso con la sociedad y con nuestros clientes contribuyendo al progreso económico y social al consolidarnos como la institución financiera líder del país, ejecutando de manera contundente nuestra **estrategia centrada en digitalización, innovación y sostenibilidad.** Asimismo, contamos con el mejor y más comprometido equipo, demostrando el apego a los valores y principios que tenemos en el banco, lo cual, nos distingue como una empresa profundamente conectada con sus clientes y que fortalece continuamente su cultura de servicio.

En BBVA México sabemos que tenemos la responsabilidad de acompañar al país en su desarrollo y que somos una palanca muy importante de crecimiento económico en el país, es por ello que ponemos especial atención en el sano otorgamiento del crédito, facilitando e impulsando de esta manera, los planes de medio-largo plazo tanto de las familias como de las empresas mexicanas. Continuamos siendo fieles a nuestro objetivo al "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

Hemos logrado consolidar nuestra posición de liderazgo con una participación de mercado de 24.7% al diciembre de 2023 de acuerdo a las cifras públicas de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Es importante mencionar que ya superamos los **1.6 billones de pesos en cartera total,** registrando un crecimiento interanual del 10.6%

10.6% de crecimiento en cartera total en relación con el año anterior.

La cartera comercial se ubicó en 896 mil millones de pesos, equivalente a un aumento anual de 8.2% como reflejo de la buena evolución de los créditos corporativos y el segmento empresarial. Una parte muy importante de nuestra estrategia es el segmento PyME, clave para el desarrollo del país, en el cual hemos alcanzado una cartera de 113 mil millones de pesos, creciendo la misma en 19.0% con respecto al año anterior. En este sentido, durante 2023 continuamos impulsando nuestro modelo de negocio denominado "Banca de Barrio", el cual nos ha permitido atender a los pequeños negocios dentro de un perímetro delimitado alrededor de la sucursal para atraer a un mayor número de clientes y generar relaciones más cercanas, mejorando la experiencia en el servicio a través de la amplia gama de productos especializados para este segmento. Para ello, desde su lanzamiento, contamos con 292 mil clientes nuevos, colocando 200 mil nuevas TPVs, con la atracción de 733 mil nuevas nóminas y, al ser un asesor de los pequeños negocios, también se ha impulsado la colocación de seguros en más de 3,475 millones de pesos para asegurar cualquier tipo de daño.

Durante 2023, el dinamismo del consumo privado fue determinante, los créditos a las familias, mostraron un incremento del 13.7% anual como reflejo del constante impulso a nuestra estrategia digital y alineados al sólido crecimiento económico del país. En el detalle, destacan los préstamos de consumo y tarjeta de crédito que, en conjunto, registran un incremento del 17.9% en términos anuales. Por su parte, el financiamiento a la vivienda continúa mostrando un sólido dinamismo con un saldo 8.8% superior al de 2022, lo que nos permite seguir colocando 1 de cada 4 hipotecas en la banca privada.

En cuanto a la calidad de activos, el índice de morosidad se ubicó en 1.7% al cierre del año siendo uno de los mejores indicadores del sistema mostrando la solidez de nuestros robustos modelos de riesgo. Por su parte, el índice de

Índice de morosidad de 1.7%, muestra de la solidez de nuestros robustos modelos de riesgo.

cobertura se ubicó en 196.4% al cierre del 2023.
En cuanto a los depósitos, continuamos creciendo nuestra captación bancaria (depósitos a la vista + plazo) en 5.4% interanual, mostrando una buena evolución tanto en los depósitos vista como en los depósitos a plazo que crecen 5.2% y 6.6%, respectivamente. Lo anterior sin olvidar nuestra estrategia de proporcionar a nuestros clientes una amplia gama de productos, acordes a su perfil y entorno de rendimientos que ha resultado en un crecimiento notable de nuestros volúmenes en fondos de inversión. Con todo esto, BBVA México se consolida como líder en captación bancaria al registrar una participación de mercado de 24.1% de acuerdo a las cifras públicas de la CNBV al cierre de noviembre de 2023.

Es importante mencionar que cumplimos holgadamente con los indicadores mínimos requeridos en capitalización y liquidez, de esta manera, el índice de capitalización de BBVA México se ubicó en 18.3% al cierre de diciembre de 2023, compuesto con el 15.7% de capital básico y 2.6% de capital complementario. El indicador de corto plazo, definido como Coeficiente de Cobertura de Liquidez ("CCL"), se situó en 162.6%.

+3,500 millones de transacciones financieras en 2023, 65% de ellas fueron realizadas por medios digitales.

Durante 2023, en BBVA México seguimos transformando la industria bancaria al continuar mejorando e innovando nuestros productos y servicios en un entorno altamente competitivo. Lo anterior se refleja en el número de transacciones financieras, que superaron los 3,500 millones de transacciones al cierre de 2023, siendo el 65% de las mismas realizadas a través de nuestra aplicación móvil o de la página web.

Lo anterior, nos ha permitido que en BBVA México el **76.8% del total de las ventas sea realizado a través de alguno de nuestros canales digitales.**

Apertura del primer **Colegio Chavos que Inspiran.**

En este sentido, a través de nuestra oferta física y digital, nuestra base de clientes, creció en 7.8% de nuevos clientes, alcanzando un total de 30 millones de clientes al cierre del año, reflejo de la estrategia de inclusión financiera. En BBVA México refrendamos nuestro compromiso con la sociedad, es por ello que durante 2023 se puso en marcha el primer Colegio Chavos que Inspiran, con la primera generación de 60 estudiantes de primer grado de primaria en situación de vulnerabilidad económica, el colegio tiene como propósito brindar educación de excelencia desarrollando competencias, favoreciendo conductas críticas y reflexivas y acercando a más niños y jóvenes a la consolidación de sus sueños. Por mencionar algunos beneficios con los que cuenta el colegio destacan los siguientes: educación de excelencia de primaria a educación media superior totalmente gratuita, horario extendido, alimentación balanceada, enfoque de la enseñanza de inglés, así como formación de carácter.

En lo que respecta a la "Beca BBVA para Chavos con discapacidad que inspiran" se apoya la inclusión educativa y laboral de 2 mil becarios en el ciclo 2023-2024. Durante 2023, sumó la contratación a su plantilla laboral de 263 colaboradores con discapacidad.

Para cumplir con ambos proyectos la Fundación BBVA México cuenta con la confianza de 16 mil colaboradores y más de 400 mil clientes, que gracias a sus donativos permiten llevar a cabo con éxito estas iniciativas, así como el apoyo de más de 6 mil mentores que son colaboradores voluntarios de la institución que acompañan a los becarios en su formación. BBVA México ha apoyado la educación de jóvenes guerrerenses a través del programa Juntos por la Educación, donde se han destinado 112 millones de pesos como capital semilla, dando continuidad escolar a más de 30 mil estudiantes de secundaria y bachillerato.

En lo que corresponde a las acciones de BBVA México para impulsar la transformación sostenible con enfoque en el cambio climático, la institución movilizó en 2023, 153,598 millones de pesos y 52,894 millones de pesos en lo que se refiere a acciones que fomenten el crecimiento inclusivo. BBVA México y Nestlé, a través de su convenio de colaboración, impulsarán la transición a la sostenibilidad hasta a 1,500 proveedores de agroindustria.

BBVA México es reconocido en el Net Promoter Score (NPS) con **70 puntos** (sobre un total de 100) y registrando una diferencia de 26 puntos contra el competidor más cercano, esto por su calidad en el servicio desde la perspectiva del cliente.
En este 2024, continuaremos nuestro compromiso de brindar un servicio excepcional a familias, individuos, empresas y gobiernos, teniendo siempre en mente que somos una empresa de personas para personas. También seguiremos trabajando en la transformación e innovación que tanto nos caracteriza, poniendo énfasis en una atención al cliente renovada al ofrecer productos adaptados y que atiendan necesidades reales, con procesos ágiles y eficientes. Aprovecharemos las tendencias globales, como la digitalización, para contribuir a la construcción de una sociedad más inclusiva y sostenible.

Agradecemos a cada miembro de nuestro equipo por su dedicación y trabajo durante el ejercicio 2023. Celebramos la oportunidad de superarnos y seguir siendo un apoyo fundamental para nuestros clientes y el país en el año que tenemos por delante.

¡Juntos, sigamos creando oportunidades!

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

30 millones de clientes al cierre del año.

Destacados 2023

30 millones
de clientes, 74% de clientes digitales

+50 mil
estudiantes becados a través del programa Chavos que Inspiran

BBVA México compra
y retira créditos de carbono en una cantidad equivalente a sus emisiones de CO_2 de las categorías sobre las que tiene una capacidad de gestión directa[3]

+206 mil
millones de pesos en financiación sostenible[2]

+44 mil
colaboradores formados con el curso de sostenibilidad exprés

2 mil
estudiantes becados mediante el programa Chavos con Discapacidad que Inspiran

+47 mil
colaboradores, 50.76% de la plantilla son mujeres

21.2 millones
de beneficiarios de los programas de Educación Financiera

48 horas
de capacitación promedio por colaborador

11 edificios certificados
con la norma ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental y 8 edificios con la certificación LEED

Alcance: BBVA México
[2] En este informe también se emplean los términos "movilización" y "canalización" para referirse al financiamiento sostenible. Para mayor información consultar el capítulo Finanzas sostenibles.
[3] Alcances 1, 2 y algunas categorías del alcance 3.

02

Perfil del Grupo

Conoce la historia y el modelo de negocio del Grupo Financiero BBVA México, incluyendo la variedad de productos y servicios financieros que ofrece, así como su estrategia de digitalización, innovación y sostenibilidad.

¿Quiénes somos?

GRI 2-1, 2-6, 2-23

La historia de BBVA México comienza en 1932 con la fundación del Banco de Comercio, S.A. en México. A lo largo de los años, la entidad bancaria experimentó numerosos cambios significativos, incluyendo fusiones, cambios de nombre y la adquisición de otras entidades financieras. Entre estos eventos destaca la adquisición de Bancomer por parte de BBVA en el año 2000. Con 91 años en México, BBVA sigue fortaleciendo su posición como una de las principales instituciones financieras del país, manteniendo su enfoque en la sostenibilidad y la innovación tecnológica, adaptándose a los cambios del mercado y a las necesidades de sus clientes para continuar con su trayectoria de éxito.

1932

Se funda Bancomer bajo el nombre de **Banco de Comercio**

1991

Creación del **Grupo Financiero Bancomer**

1996-1997

Se crean la **AFORE, Seguros y Pensiones Bancomer**

2000

Nace **Grupo Financiero BBVA Bancomer,** derivado de la fusión de Grupo Financiero BBV-Probursa con Grupo Financiero Bancomer

2000

Grupo Financiero BBVA México adquiere **Banca Promex y se consolida como la mayor** institución financiera de México

2005

Grupo Financiero BBVA México adquiere a **Hipotecaria Nacional**

2021

Cambio de denominación **(BBVA México)**

2022

BBVA celebra **90 años ayudando a la economía mexicana**

Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V., es una sociedad controladora autorizada para constituirse y operar como filial del **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) en México.**

Estructura Corporativa al 31 de diciembre de 2023

Ofrece un amplio portafolio de servicios financieros mediante la red de distribución más grande del país y una variedad de canales como sucursales físicas, cajeros automáticos, corresponsales bancarios, terminales punto de venta (TPVs), y plataformas digitales como su sitio de Internet y aplicaciones móviles. BBVA México atiende a sus clientes a través de ejecutivos especializados que brindan servicios personalizados a individuos, empresas y entidades gubernamentales.

Esta estrategia multifacética asegura que cada cliente encuentre soluciones bancarias adaptadas a sus necesidades específicas, **reforzando el compromiso de BBVA México con la accesibilidad y la satisfacción del cliente.**

Presencia

GRI 2-1, 2-6

1,706
Sucursales

14,500
Cajeros automáticos

814,283
TPVs

30.2 millones
Clientes activos

22.5 millones
Clientes digitales

22.2 millones
Clientes móviles

38,153
Corresponsales

1,650,960 mdp
Cartera vigente

100,246 mdp
Utilidad neta

1,695,983 mdp
Captación bancaria
(vista + plazo total)

798,469 mdp
Activos gestionados en fondos de inversión

El banco #1
recomendado por los clientes

Al cierre de diciembre del 2023 (excepto la cifra de Corresponsales con corte a noviembre).

Presencia

1,706 Sucursales

14,500 Cajeros

Estado	Sucursales	Cajeros
Aguascalientes	20	186
Baja California	54	439
Baja California Sur	20	142
Campeche	14	105
Chiapas	36	278
Chihuahua	54	432
Ciudad de México	253	2,251
Coahuila	44	418
Colima	10	78
Durango	23	158
Estado de México	173	1,663
Guanajuato	83	603
Guerrero	31	172
Hidalgo	30	287
Jalisco	181	1,206
Michoacán	78	551

Estado	Sucursales	Cajeros
Morelos	27	205
Nayarit	21	140
Nuevo León	108	831
Oaxaca	28	232
Puebla	61	557
Querétaro	32	308
Quintana Roo	25	328
San Luis Potosí	29	295
Sinaloa	39	338
Sonora	50	401
Tabasco	33	255
Tamaulipas	45	459
Tlaxcala	7	90
Veracruz	74	669
Yucatán	35	266
Zacatecas	23	144

Información al cierre de noviembre de 2023. Fuente CNBV.

Alcance: BBVA México, no se incluye una sucursal perteneciente a la agencia de Houston.

Liderazgo BBVA México

GRI 2-1, 2-6

Participación de Mercado (%)

23.1 Cajeros

30.3 Consumo + TDC

24.1 Captación Bancaria (vista + plazo total)

14.7 Sucursales

25.5 Créditos Hipotecarios

28.3 Captación a la Vista

21.8 Activos Totales

27.1 Créditos de Auto

24.8 Fondos de Inversión

24.7 Cartera Vigente

30.9 Créditos a Gobierno

Cifras en Porcentajes, a menos que se indique lo contrario.
Fuentes: CNBV, AMIB.
Información CNBV: Banco con Sofom y Subsidiarias.
Fondos de Inversión: Activos administrados en sociedades de inversión sin duplicidades.
Información a noviembre de 2023.

Unidades de Negocio

GRI 2-6

BBVA México evoluciona cada día para mejorar la experiencia de sus clientes, a través de la amplia oferta de productos tradicionales y con la mejor oferta de productos y servicios digitales. Uno de los principales elementos del modelo de negocio es la segmentación de clientes, lo que le 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 la robusta estructura de Unidades de Apoyo que permite impulsar a los negocios al ser un socio estratégico de todas las Redes, generando la mejor experiencia y que, además, tienen como objetivo mantener la adecuada recurrencia en el negocio y la gestión integral con sinergias que permitan el crecimiento continuo.

Uno de los principales elementos del modelo de negocio es la segmentación de clientes, lo que le permite brindar una atención especializada a través de cada una de las Unidades de Negocio.

Red Minorista

La unidad comercial de Red Minorista gestiona toda la red de sucursales, que ofrece servicios y atiende a todos los segmentos de clientes individuales desde *Ultra High Net Worth*, Privada, Patrimonial y Personal, hasta el segmento Bancario y el *Express*. Desde esta unidad también se atiende a los micro negocios y a las pequeñas empresas. Todos ellos con una oferta especializada para cada segmento de clientes que permite atender sus necesidades.

La Red Minorista ha sido un importante pilar para el rediseño de la estructura de las sucursales de BBVA México agregando espacios de autoservicio más grandes para mejorar la experiencia de los clientes al mejorar el flujo dentro de las sucursales y agregando cajeros automáticos inteligentes que permiten obtener créditos de consumo, hacer depósitos y pagos en efectivo, pago de servicios, entre muchas otras transacciones, tanto financieras como no financieras.

22 millones de clientes en la app BBVA México y 313 mil clientes en la app Empresas, en 2023.

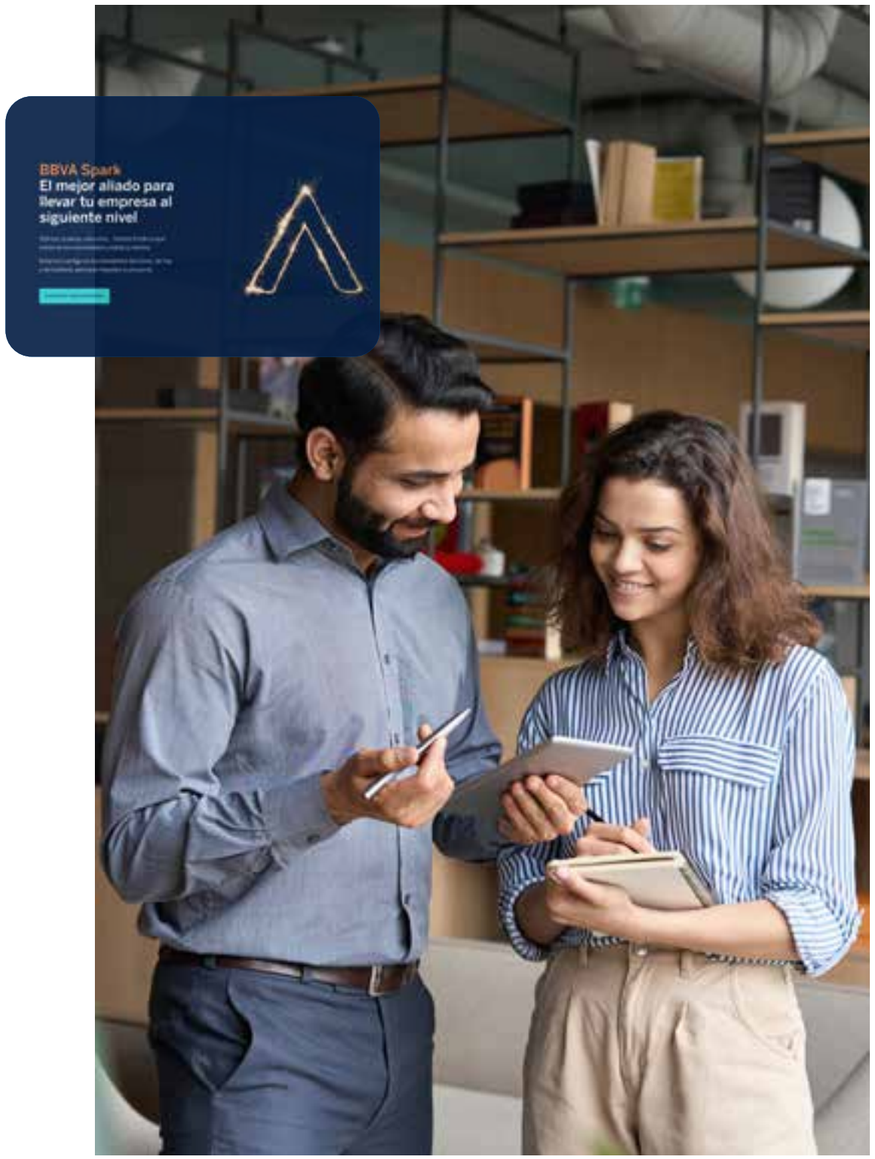
En línea con la constante transformación de BBVA México, se han realizado importantes inversiones para seguir desarrollando canales alternativos e innovación digital que impulsen las ventas dentro de las sucursales, mejoren el servicio y aumenten la lealtad.

En conjunto con la unidad de Desarrollo de Negocio, la continua innovación ha permitido a BBVA México generar una amplia gama de productos y servicios, incluyendo créditos de consumo, créditos para automóvil, productos de ahorro como depósitos a la vista, depósitos a plazo, fondos de inversión, así como seguros de vida, auto, vivienda y desastres naturales. En este sentido, durante 2023, BBVA México realizó un cambio en el modelo de negocio de atención a seguros, que le permitió alcanzar un *stock* de 8.4 millones de pólizas de seguros. En 2023 BBVA México se caracterizó por contar con una oferta digital capaz de bancarizar cada vez a más clientes, la app BBVA México cuenta con 22 millones de clientes y la app Empresas alcanzó 313 mil clientes.

Por su parte, las Bancas Patrimonial y Privada han consolidado el modelo de "Business Center" para una atención más cercana con los clientes, optimizando la ubicación de las sucursales, integrándose a un Centro de Negocio compartiendo ubicación con otras bancas, permitiendo ofrecer un servicio más integral a los clientes.

La figura de Asesor Digital, para apoyar la venta a través de la aplicación móvil ha contribuido a que, al cierre de 2023, el 77% del total de las ventas hayan sido realizadas a través de algún canal digital y el 74% del total de la base de clientes ha sido usuario de nuestros canales digitales.

Durante 2023, BBVA México continuó transformando la estrategia de atención con el objetivo de consolidar relaciones de largo plazo y poder hacer frente a sus necesidades de manera anticipada con soluciones especializadas. En este sentido, el nuevo modelo de atención para PyMEs ha sido diferenciador y registra resultados positivos con atracción de nuevos clientes. BBVA México ha superado los 113 mil millones de pesos en cartera de crédito, lo que le ha permitido generar una importante ganancia en participación de mercado, siendo los líderes. Durante 2023 se creó una Nueva Unidad Digital PyME para consolidar el propósito de ser El Banco de las PyMEs. Adicionalmente, BBVA México sigue impulsado los canales digitales para robustecer y diferenciar su oferta con soluciones de cobro innovadoras (CoDi, pago electrónico, *e-commerce* y terminales punto de venta, TPVs). Asimismo, implementó Llamada Segura, fortaleciendo la seguridad en la comunicación telefónica con sus clientes.



Banca de Empresas y Gobierno

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

ENTIDADES EMPRESARIALES

Con soluciones de ahorro, crédito, administración de efectivo y cobranza. A través de la app BBVA Empresas, es posible gestionar y administrar el negocio desde su celular y, además, a través de este medio, se ofrece una amplia variedad de servicios y ofertas digitales.

DESARROLLADORES DE VIVIENDAS

Proporciona créditos a desarrolladores para fines de construcción.

FINANCIAMIENTO AL CONSUMO

Dentro de la banca se creó esta unidad especializada exclusivamente para satisfacer los diversos requerimientos de la industria automotriz, incluyendo los créditos para la distribución y adquisición de vehículos, y también forma parte del segmento de Banca Corporativa y de Inversión, ya que proporciona servicios para satisfacer las necesidades financieras de los concesionarios de automóviles. Durante 2023 se han cerrado alianzas con marcas chinas, como OMODA, BYD, Great Wall, Jetour.

ENTIDADES GUBERNAMENTALES

Ofrece servicio especializado y personalizado para atender las necesidades del gobierno federal mexicano, los estados y municipios de México y otros organismos gubernamentales. La amplia gama de productos para este segmento incluye servicios de cheques de pago para empleados del gobierno y cuentas de cheques, así como servicios de recaudación y pago de impuestos para estados y municipios, a través de productos como “Multipagos” y “CIE en línea”.

BBVA SPARK

Es una iniciativa de BBVA para ayudar a las empresas de alto crecimiento (*Start-up, Scale-up, Unicorn, Growth*, etc.) con la agilidad y flexibilidad que necesitan para alcanzar el éxito. Para ello, se cuenta con banqueros exclusivos para desarrollar el segmento, dando reducidos tiempos de respuesta a las necesidades de financiación, y cuenta con procesos de riesgos adaptados.

Banca Corporativa y de Inversión

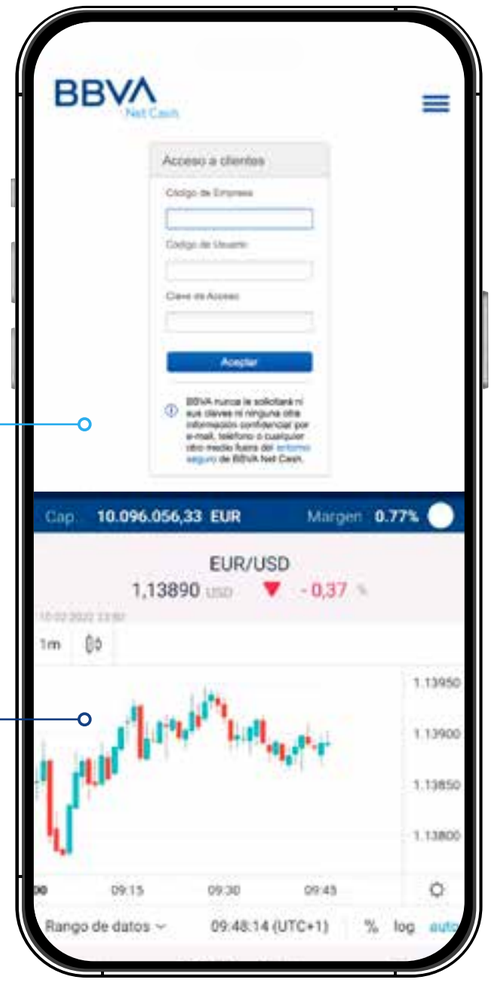
Ofrece productos y servicios de crédito a clientes corporativos e institucionales, servicios de fusiones y adquisiciones, operaciones de mercado (renta variable y renta fija), administración de efectivo, banca en línea y productos de inversión. Los banqueros en esta unidad se esfuerzan por garantizar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

BBVA *NET CASH*

Una solución global de banca electrónica que permite ejecutar operaciones bancarias de manera eficiente y segura a través de una plataforma segura y fácil de usar.

BBVA *TRADER MX*

Una plataforma que permite a los inversionistas realizar operaciones comerciales propias en línea y en tiempo real, este servicio también ofrece información de mercado, análisis, noticias y herramientas técnicas, que se pueden personalizar, para ayudar a los clientes en la toma de decisiones financieras.



Banca Corporativa y de Inversión también incluye a la unidad de Mercados Globales y, en asociación con la Casa de Bolsa, se ofrecen productos y servicios más sofisticados para personas físicas y morales, como colocaciones y emisiones de deuda, capital, financiamiento estructurado, entre otros. Destaca que BBVA México ha encabezado la clasificación de la SHCP y Banco de México de formadores de mercado desde 2012.

Estrategia

GRI 2-12, 2-28

BBVA México, alineado a sus prioridades estratégicas, busca ser pionero en el servicio y productos que ofrece a sus clientes al proporcionar un servicio de acompañamiento integral y especializado a particulares y empresas, y al brindar un asesoramiento que les permita aprovechar las mejores oportunidades financieras. Para ello, es de suma relevancia estar a la vanguardia y anticiparnos en el desarrollo de productos y servicios que reflejen las nuevas tendencias del negocio financiero y expectativas de servicio de nuestros clientes.

En la institución nos sentimos identificados con nuestro propósito y valores. Los valores se encuentran en el centro de la estrategia definidos como: (i) El Cliente es Primero, siendo la experiencia del cliente y sus necesidades nuestra máxima prioridad, (ii) Pensamos en Grande, con el objetivo de ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos siendo, más que un banco, un motor de oportunidades, y (iii) Somos un Solo Equipo, fomentando la participación de todos nuestros colaboradores, trabajando todos por los mismos objetivos comunes. Estos valores nos guían hacia la consecución de nuestro propósito "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

En 2020 se actualizaron las prioridades estratégicas bajo una redefinición que nos permite hacer frente a las nuevas necesidades y capacidades, tanto de los clientes como del propio mercado. En 2021, como consecuencia de la aceleración de algunas tendencias como la digitalización o la apuesta por un desarrollo más sostenible e inclusivo, hemos reforzado nuestra estrategia para anticiparnos a estas tendencias, lo que nos ha permitido avanzar en la ejecución de las seis prioridades estratégicas.

Nuestras prioridades estratégicas se definen bajo los siguientes tres pilares:

Lo que nos representa:

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

Palancas para un desempeño diferenciado:

- Crecer en clientes.
- Buscar la excelencia operativa.

Aceleradores para alcanzar nuestros objetivos:

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

BBVA México, al ser una subsidiaria relevante de Grupo BBVA, es partícipe y protagonista de este compromiso con un mundo más responsable con el medio ambiente. En línea con el refrendo de la agenda mexicana por una recuperación sostenible, BBVA México seguirá trabajando en conjunto con sus clientes en fortalecer su oferta verde e inclusiva para el país. En lo que corresponde a las acciones de BBVA México para impulsar la transformación sostenible con enfoque en el cambio climático, la institución movilizó en 2023 153,598 millones de pesos y 52,894 millones de pesos en lo que se refiere a acciones que fomenten el crecimiento inclusivo.

BBVA México movilizó más de 206 mil mdp en 2023 en materia de sostenibilidad, 74% en cambio climático y 26% en crecimiento inclusivo.

Estrategia de sostenibilidad de Grupo BBVA

La sostenibilidad es un elemento fundamental para garantizar el cumplimiento del propósito de Grupo BBVA, su ambición es apoyar el crecimiento de negocio y gestionar sus impactos con tres objetivos e indicadores principales.

Fomentar nuevos negocios a través de la sostenibilidad

OBJETIVO 2025

Canalizando

300

mil millones

de euros de negocio sostenible (año base 2018).

Alcanzar cero emisiones netas

OBJETIVO 2050

Logrando la neutralidad en emisiones netas por la actividad directa de las operaciones. Fijando y gestionando objetivos de descarbonización a 2030 de sectores como petróleo y gas, autos, cemento, generación de electricidad, acero y carbón.

Utilizando 100% energía renovable en las operaciones para 2030.

Generar un impacto positivo

OBJETIVO 2025

Invirtiendo

550

millones

de euros en la comunidad (año base 2021).

BBVA México impulsa el financiamiento sostenible y contribuye al compromiso global de movilizar 300,000 millones de euros para 2025.

Aumentar el crecimiento del negocio del Grupo BBVA a través de la sostenibilidad

El Grupo BBVA comparte el compromiso del sector financiero de apoyar la transición hacia un futuro sostenible, desarrollando productos específicos para los clientes y financiando la inversión responsable. La sostenibilidad es una palanca de crecimiento para Grupo BBVA y tiene un enfoque holístico, con foco en la acción climática y el crecimiento inclusivo, y cubre todos los segmentos. Para capturar esta oportunidad, se está trabajando en cinco líneas de crecimiento:

- **Estrategia sectorial para clientes corporativos:** centrada en las tecnologías de baja emisión de carbono y en los sectores de alta emisión para ayudarles en su descarbonización. Se están elaborando planes sectoriales para abordar de forma proactiva la reducción de la huella de carbono de los préstamos que Grupo BBVA concede a sus clientes (alineamiento de carteras) y se están fortaleciendo los equipos especializados en sostenibilidad.

- **Impulso del negocio de empresas:** desarrollando productos centrados en seis temas (auto, inmobiliario, agricultura, cadena de suministro, energía y crecimiento inclusivo), aprovechando los conocimientos del Grupo con clientes corporativos y creando equipos dedicados en todos los países, incluido México.

- **Lanzamiento de apuestas para expandir rápidamente el negocio minorista, aprovechando la ventaja digital del Grupo:** esta línea está permitiendo crear una propuesta de valor innovadora y disruptiva en sectores específicos, para lo que se han creado equipos dedicados a desarrollar nuevas soluciones en auto, eficiencia energética y mercados de carbono.

- **Financiación de nuevas tecnologías sostenibles:** actualmente no bancarizables con las estructuras de financiación tradicionales (hidrógeno, baterías, tecnologías de captura, almacenamiento y uso de carbono, etc.), permitiendo al Grupo BBVA ser una referencia en el ecosistema.

- **Desarrollo de la capacidad de gestión de riesgos de sostenibilidad:** el foco está en incorporar la sostenibilidad en toda la cadena de valor de riesgos, desde el marco de apetito al riesgo al proceso de aprobación de préstamos. El desarrollo de herramientas específicas es una prioridad como elemento clave en la toma de decisiones.

La sostenibilidad es una palanca de crecimiento para Grupo BBVA y tiene un enfoque holístico, con foco en la acción climática y el crecimiento inclusivo, y cubre todos los segmentos.

Alcanzar cero emisiones netas en 2050

El Grupo BBVA es uno de los bancos fundadores de la *Net Zero Banking Alliance* y, como tal, ha adquirido el compromiso de ser neutro en emisiones de carbono en 2050. Para ello, el Banco está aplicando la estrategia de alineamiento de cartera y gestión de las emisiones indirectas, considerando en su alcance la cartera de México. Los avances sobre esta iniciativa pueden consultarse en los Informes TCFD de Grupo BBVA, disponibles en la página de Relación con Inversionistas del Grupo.

Al mismo tiempo, el Grupo continúa con la implementación de su estrategia de reducción de emisiones propias. Por ello, se ha fijado el objetivo de alcanzar un 100% de uso de energía renovable en sus operaciones en 2030, reducir un 68% las emisiones de CO_2 de alcance 1 y 2 respecto a 2015 en el año 2025 y ampliar el alcance de medición de las emisiones de CO_2 a más actividades de alcance 3. BBVA México contribuye activamente a la consecución de estos objetivos, la información sobre los resultados y avances locales se encuentran en el apartado de **Desempeño ambiental** de este informe.

Impulsar la integridad en nuestra relación con los grupos de interés

A través del Compromiso con la Comunidad 2025, en el periodo 2021-2025, Grupo BBVA y sus fundaciones, incluyendo la participación de Fundación BBVA México, destinarán 550 millones de euros a iniciativas sociales para apoyar el crecimiento inclusivo en los países en los que está presente. Los programas van a beneficiar a 100 millones de personas en dicho periodo. Se trata del plan social más ambicioso que ha puesto en marcha el Grupo BBVA hasta la fecha.

Adicionalmente, existe un compromiso de generar impacto positivo en el ejercicio de la actividad propia. Para ello, se están elaborando planes de acción para los empleados. El Grupo BBVA está comprometido con los colaboradores, siendo una organización basada en valores con un equipo diverso e inclusivo. Las iniciativas y avances en relación con el compromiso de BBVA México con los colaboradores y la comunidad pueden consultarse en el apartado **Desempeño social** de este informe.

Política General de Sostenibilidad

GRI 2-23

La **Política General de Sostenibilidad de BBVA** define y establece los principios generales de actuación, así como los principales objetivos y directrices que debe seguir el Grupo en materia de desarrollo sostenible. **BBVA México se adhirió localmente a esta política en 2023 y ahora forma parte de la normativa interna local.**

Principios generales de actuación en materia de sostenibilidad

- **Apoyar a los clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles,** actuando como palanca que potencie dichos comportamientos o actuaciones.
- **Incorporar progresivamente las oportunidades y riesgos relativos** a la sostenibilidad en su estrategia, negocio, procesos y gestión de riesgos.
- **Velar por el impacto medioambiental y social** directo e indirecto en los ámbitos más relevantes que sus negocios y actividades pudieran generar, promoviendo los impactos positivos y reduciendo los impactos negativos.
- **Respetar la dignidad de las personas y los derechos humanos** que les son inherentes conforme a distintos compromisos de amplio reconocimiento nacional o internacional a los que se ha adherido.
- **Desarrollar programas y actividades de inversión en la comunidad** para abordar los retos más relevantes de las comunidades en las que el Grupo está presente, con la aspiración de crear oportunidades para todos.
- **Implicación como agente de cambio social junto con otros grupos de interés** (colaboradores, accionistas, proveedores o sociedad en general) con la aspiración de crear oportunidades para todos, y dedicar para ello sus competencias y conocimiento empresarial, sus capacidades y recursos.

Los focos de actuación en materia de sostenibilidad que se establecen en esta política son:

La lucha contra el cambio climático y la protección del capital natural, de tal forma que el Grupo actúe como impulsor del esfuerzo conjunto global para acelerar el cambio hacia una economía con cero emisiones netas en el año 2050, y de la preservación del capital natural.

El crecimiento inclusivo, de tal forma que el Grupo actúe como catalizador del cambio, aumentando el bienestar y el crecimiento económico de la sociedad, no dejando a nadie atrás y poniendo al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era.

Compromisos

GRI 2-23, 2-24

Grupo BBVA está comprometido con las siguientes iniciativas:

1998
UNEP Finance Initiative (Grupo BBVA)

2001
DJSI member (Grupo BBVA)

2002
UN Global Compact (Grupo BBVA; BBVA México, a partir de 2004

2004
Principios de Ecuador (Grupo BBVA)

2008
Principio de Inversión Responsable (Gestora de pensiones y Plan de Pensiones empleados BBVA España; BBVA Pensiones México, a partir de 2019)

2017
TCFD (Grupo BBVA)

2018
Compromiso Katowice (Grupo BBVA)

2018
SBTi (Grupo BBVA)

2019
European Banking Federation Chair Sustainable Finance Group (Grupo BBVA)

2019
Principios de la Banca Responsable (Grupo BBVA y BBVA México)

2019
Collective commitment climate action (Grupo BBVA)

2019
European Banks representative and Co-Chair Global Steering Committee UNEP FI (Grupo BBVA)

2020
Principios de Inversión Responsable (BBVA Seguros, Grupo BBVA)

2021
Partnership for Carbon Accounting Financials PCAFI (Grupo BBVA)

2021
Net Zero Banking Alliance (Grupo BBVA)

2021
Commitment Financial Health & Inclusion (Grupo BBVA)

2021
Principios de Inversión Responsable (BBVA AM, Grupo BBVA)

2021
Net Zero Asset Managers Initiative (BBVA AM, Grupo BBVA)

2021
UNEP FI Leadership Council (Grupo BBVA)

Alianzas estratégicas

En BBVA México se tienen alianzas con organizaciones internacionales con presencia en el país, organizaciones locales, universidades y expertos en sostenibilidad, entre otros actores relevantes, con quienes impulsamos la agenda en temas clave para la sostenibilidad como son, cambio climático, movilidad sostenible, finanzas sostenibles, inclusión financiera, entre otros.

Algunos de los aliados con quienes colaboramos en 2023 son: AliaRSE, Asociación de Bancos de México, Cámara Española de Comercio, Centro Mexicano para la Filantropía, *Climate Finance Accelerator*, Consejo Mexicano de Finanzas Sostenibles, Embajada Británica, Instituto Tecnológico Autónomo de México, Instituto Tecnológico de Monterrey, Pacto Mundial México, Plataforma Mexicana de Carbono, Reforestamos y Universidad Nacional Autónoma de México.

Los temas clave para la sostenibilidad comprendidos en la agenda con nuestros aliados estratégicos son: **cambio climático, movilidad sostenible, finanzas sostenibles, inclusión financiera, entre otros.**

Reconocimientos

Grupo Financiero BBVA México **se ubicó en los primeros lugares de distintos rankings y fue reconocido por distintas entidades en México, América y Europa** por su destacado desempeño en innovación, digitalización, empleo responsable y sostenibilidad.

Mejor banco de México
The Banker
The Banker ha reconocido, una vez más, el compromiso de BBVA con América Latina y su liderazgo en la región durante la ceremonia de sus 'Bank of the Year Awards 2023', en la que concedió al Grupo los galardones de Banco del Año para el continente americano y Banco del Año en México.

Mejor Casa de México, Mejor Desempeño en México y Mejor Distribuidor de México
Structured Retail Products
BBVA México mantiene una posición de liderazgo en el país como emisor y distribuidor de productos estructurados que le ha llevado a conseguir tres premios: Mejor Casa de México, Mejor Desempeño en México y Mejor Distribuidor de México.

Los Empleadores más Atractivos de México
Universum
Grupo Financiero BBVA México se mantuvo entre Los Empleadores más Atractivos de México. En 2023 obtuvo la segunda posición como mejor empresa de México para los universitarios. El ranking analizó la opinión de 31,442 estudiantes en el país.

Ranking Merco Reputación Empresas
Merco
BBVA México fue reconocido como una de las empresas con mejor reputación del país dentro del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, ocupando el 1er lugar del sector financiero y el 5° lugar general entre 100 empresas en 2023.

Ranking Merco Reputación ESG
Merco
BBVA México obtuvo el 4° lugar en el Ranking de las Empresas más Responsables de México y 1er lugar en el sector financiero.

Ranking Merco Reputación Talento
Merco
En 2023 BBVA México fue reconocido en la primera edición del ranking de Merco Talento, obteniendo el primer lugar del sector financiero y el segundo lugar general entre 100 de todas las empresas rankeadas.

Grupos de interés

GRI 2-29, 3-3

Los grupos de interés de Grupo Financiero BBVA México han sido identificados conforme a la Guía *AA1000 Stakeholder Engagement Standard*, incluyendo a todos aquellos individuos o colectivos que interactúan de alguna manera con el Grupo.

Grupo de interés	Canales de diálogo	Áreas responsables
Accionistas	• Dirección Jurídica • Asamblea de Accionistas • Informe Anual • Información financiera trimestral	Información a inversionistas **https://investors.bbva.mx/**
Clientes	• Sucursales • Línea BBVA **https://www.bbva.mx/personas /servicios-digitales/linea-BBVA.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	• Banca mayorista y de inversión • Desarrollo de negocio

• Diaria • Anual • Periódica • Mensual • Trimestral

Grupo de interés	Canales de diálogo	Áreas responsables
Colaboradores	• Somos BBVA • Correo electrónico (canal de denuncias de colaboradores) • Encuesta de clima laboral • Estudio de reputación interna	• Talento & Cultura • Responsabilidad y Reputación Corporativas
Proveedores	• Portal electrónico Adquira **https://bbvaproveedores.mx** • Buzón de quejas y sugerencias **https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva** • Correo electrónico • Encuesta de satisfacción	Compras
Reguladores	• Comités • Foros • Reuniones • Comunicados	• Talento & Cultura • Responsabilidad y Reputación Corporativas • Riesgos • Cumplimiento normativo
Sociedad	• Página web Fundación BBVA México **www.fundacionbbva.mx** • Redes sociales • Estudios de opinión	• Fundación BBVA México • Calidad • Responsabilidad y Reputación Corporativas

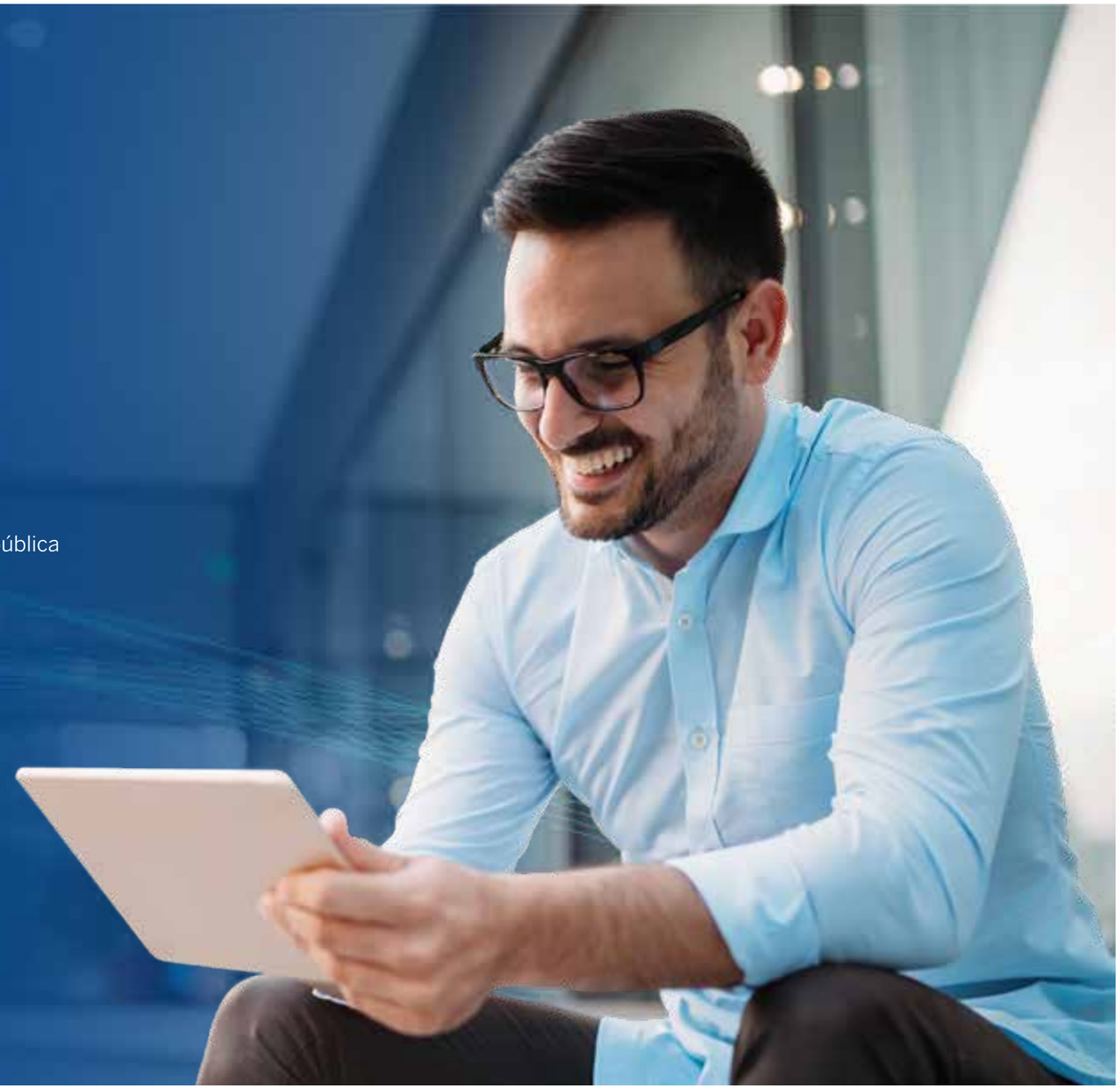
• Diaria • Anual • Periódica • Mensual • Trimestral

Asociaciones

GRI 2-28

Grupo Financiero BBVA México forma parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos de México
- Asociación Interactiva en Publicidad
- Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
- Asociación Mexicana Factoraje Financiero y Actividades Similares
- Cámara Española de Comercio
- Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio
- Confederación Patronal de la República Mexicana
- Consejo de la Comunicación
- Consejo Nacional Agropecuario



03

Gobernanza

En este capítulo podrás conocer el **sistema de gobernanza de BBVA México**, a través del cual se garantiza la sostenibilidad del negocio en el largo plazo, **con apego a la ética, transparencia e integridad.**

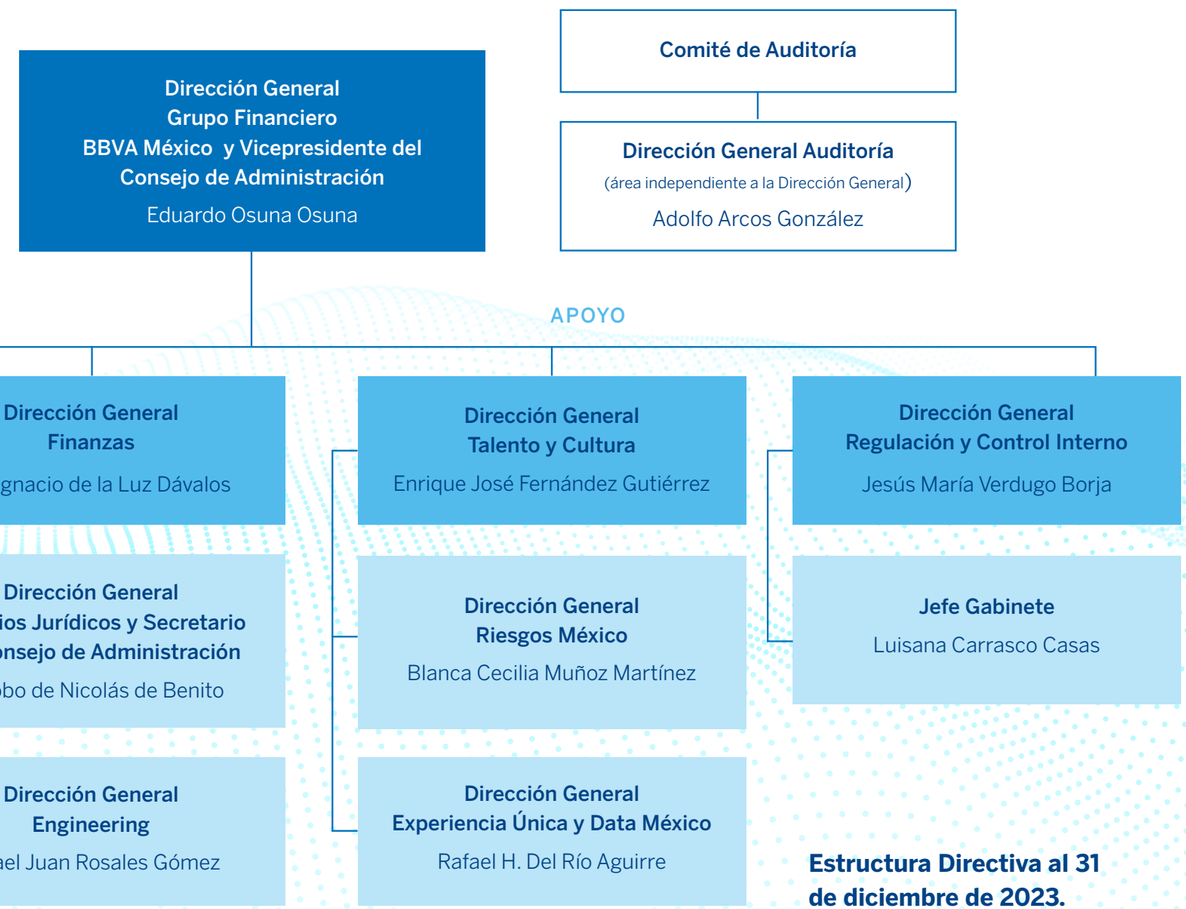
Gobierno Corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20

Como soporte central de Grupo Financiero BBVA México, **el sistema de gobernanza busca integrar los principios, cumplimiento normativo, y gestión de riesgos financieros y no financieros,** para la implementación de prácticas de sostenibilidad que sean transversales en todas las actividades de la organización.

Estructura Directiva

El equipo directivo de Grupo Financiero BBVA México es responsable de la toma de decisiones, así como de la implementación y seguimiento de los procesos para garantizar el buen funcionamiento del Grupo.



Estructura Directiva al 31 de diciembre de 2023.

Estructura del Consejo de Administración

El sistema de gobierno corporativo de BBVA México se compone de cuatro principios institucionales clave:

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

Desde 2021, el sistema de gobierno corporativo de BBVA México está regido por la Política General de Gobierno Corporativo del Grupo, que tiene como objetivo mantener una gestión coherente y alineada con estándares internacionales de buen gobierno, requisitos mínimos en cuanto a estructura, composición, funcionamiento y diversidad, además del modelo de relación matriz-filial.

Dichos principios buscan garantizar una comunicación eficiente y oportuna con los grupos de interés, garantizando la creación de valor y condiciones laborales éticas.

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas se encarga de designar a los integrantes del Consejo de Administración, con base en la legislación aplicable y al capítulo V, artículo 25 y demás aplicables de los estatutos sociales del Grupo Financiero BBVA México, así como de evaluar su desempeño a través de la aprobación del Informe Anual del Consejo, los estados financieros dictaminados y la ratificación como miembros del Consejo.

Integración del Consejo de Administración

En términos del artículo 180 y 181 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, los miembros del Consejo de Administración son nombrados por la Asamblea de Accionistas de la Institución, a su vez, estos deben cumplir con los requisitos del artículo 35 y 37 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, por su parte los comités, al ser delegados del Consejo de Administración, pueden ser nombrados por el propio Consejo de Administración o directamente por la Asamblea de Accionistas.

La gestión del Grupo es responsabilidad del Consejo de Administración, el cual designa a los comités y directivos de Grupo Financiero BBVA México para que elaboren los objetivos, lineamientos y políticas en materia de organización y administración del crédito que posteriormente el Consejo aprueba, en línea con lo establecido por la Administración Integral de Riesgos. Asimismo, el Consejo conoce y, a propuesta del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias, aprueba los objetivos del sistema de control interno y los lineamientos para su implementación.

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

Con el fin de prevenir los posibles conflictos de interés entre sus colaboradores, Consejeros y Directores, existe el Código de Conducta de la Institución que fue aprobado por el Consejo de Administración. En este documento se encuentran los lineamientos que se deben seguir para que el actuar de cualquier persona relacionada con BBVA México sea de acuerdo con sus principios y valores.

El Consejo está integrado por **18 miembros, 10 miembros propietarios y 8 suplentes. Siete consejeros son independientes y tres son mujeres.**

Información al 22 de noviembre de 2023.

Consejo de Administración BBVA México

*** Antigüedad en el Consejo | ** Otros consejos en los que participa**

17% del Consejo de Administración de BBVA **México está integrado por mujeres** y 83% por hombres.

Carlos Torres Vila
Propietario | 7 años* | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria**

Eduardo Osuna Osuna
Vicepresidente | 8 años* | Entidades integrantes del Grupo Financiero BBVA México**

Carlos Vicente Salazar Lomelín
Propietario Independiente | 18 años* | No participa en otros consejos**

Jorge Saenz-Azcunaga Carranza
Propietario | 7 años* | No participa en otros consejos**

Jaime Serra Puche
Presidente | 16 años* | Fondo México, Vitro y Alpek**

Onur Genc
Propietario | 4 años* | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria**

Vicente María Rodero Rodero
Propietario Independiente | 11 años* | No participa en otros consejos**

Arturo Manuel Fernández Pérez
Propietario Independiente | 29 años* | Industrias Peñoles, Grupo Bal**

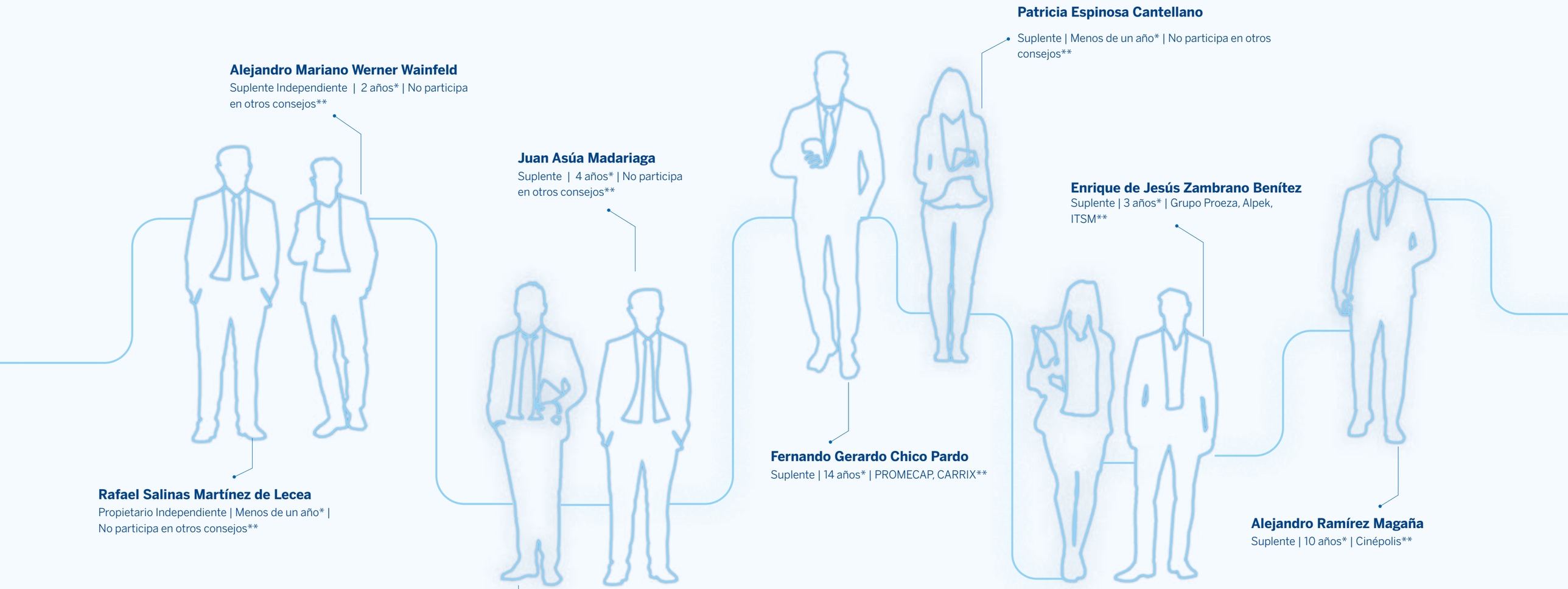
Cristina de Parias Halcón
Propietario | 3 años* | No participa en otros consejos**

Para conocer los perfiles de los Consejeros, consulte:
https://investors.bbva.mx/wp-content/uploads/2023/12/Consejeros-BBVA-M%C3%A9xico-S.A.-22nov23.pdf

12 consejeros son de nacionalidad mexicana y el resto extranjeros.
Todos cuentan con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa; historial crediticio satisfactorio y honorabilidad.

El promedio de permanencia de los **consejeros de BBVA México es de 8 años.**

*** Antigüedad en el Consejo | ** Otros consejos en los que participa**



Alejandro Mariano Werner Wainfeld
Suplente Independiente | 2 años* | No participa en otros consejos**

Rafael Salinas Martínez de Lecea
Propietario Independiente | Menos de un año* | No participa en otros consejos**

Juan Asúa Madariaga
Suplente | 4 años* | No participa en otros consejos**

Armando Garza Sada
Suplente | 5 años* | Grupo Alfa y Nemak**

Fernando Gerardo Chico Pardo
Suplente | 14 años* | PROMECAP, CARRIX**

Patricia Espinosa Cantellano
Suplente | Menos de un año* | No participa en otros consejos**

Ana Laura Magaloni Kerpel
Suplente Independiente | 2 años* | No participa en otros consejos**

Enrique de Jesús Zambrano Benítez
Suplente | 3 años* | Grupo Proeza, Alpek, ITSM**

Alejandro Ramírez Magaña
Suplente | 10 años* | Cinépolis**

Para conocer los perfiles de los Consejeros, consulte: https://investors.bbva.mx/wp-content/uploads/2023/12/Consejeros-BBVA-M%C3%A9xico-S.A.-22nov23.pdf

12 consejeros son de nacionalidad mexicana y el resto extranjeros.
Todos cuentan con amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa; historial crediticio satisfactorio y honorabilidad.

Comités

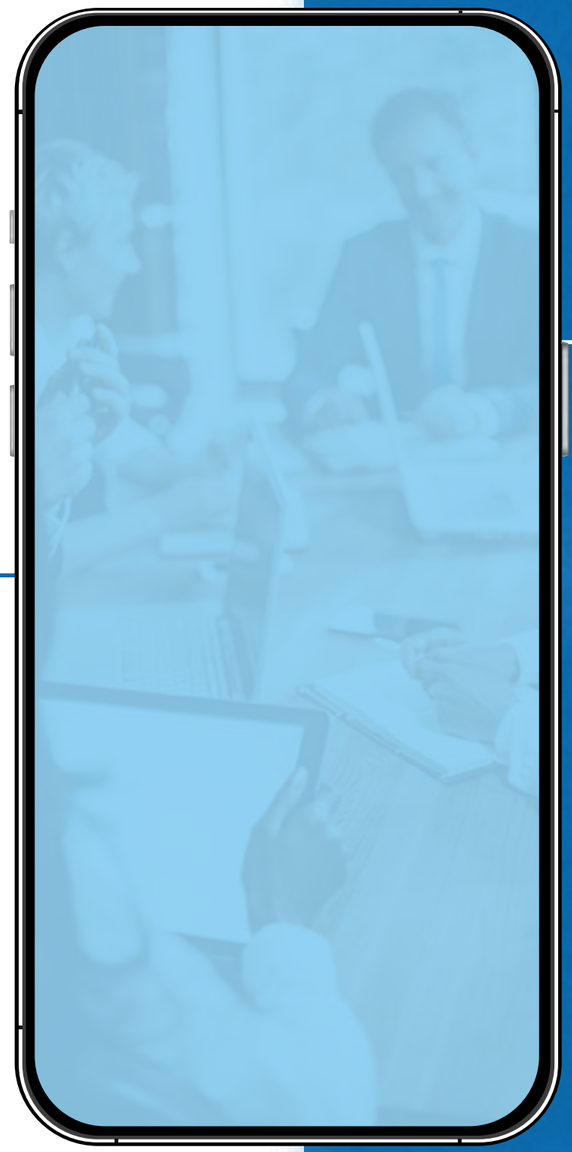
El **Consejo de Administración de BBVA México, S.A.** se compone de los siguientes comités:

Comité	Número de miembros ejecutivos	Número de miembros no ejecutivos
Comité de Auditoría	Ninguno	Todos son independientes
Comité de Riesgos (Comité de Remuneraciones)	3	3
Comité de Operaciones con Personas Relacionadas	1	3

Comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales:

Aspectos	Responsabilidad
Económicos	Dirección General, Comité de Auditoría, Comité de Riesgos (Comité de Remuneraciones), Comité de Operaciones con Personas Relacionadas y Consejo de Administración
Sociales	Dirección General y, en su caso, el Consejo de Administración
Ambientales	Dirección General y, en su caso, el Consejo de Administración

[2] El valor del "Centenario" corresponde al valor en el que se encuentra al momento de la remuneración a los consejeros.



Sesiones del Consejo de Administración

De manera trimestral y cuando sean convocadas por el Presidente, Secretario, Prosecretario, uno de los Comisarios de Grupo Financiero BBVA México o por lo menos una cuarta parte de los consejeros, se llevan a cabo estas sesiones, las cuales deben contar con una asistencia mínima de 51% de los miembros, incluyendo a uno que sea independiente.

Durante 2023, se celebraron 8 sesiones o resoluciones unánimes en las siguientes fechas:

- **26 de enero de 2023.**
- **24 de marzo de 2023.**
- **20 de abril de 2023.**
- **13 de julio de 2023.**
- **24 de julio de 2023.**
- **16 de octubre de 2023.**
- **26 de octubre de 2023.**
- **14 de diciembre de 2023.**

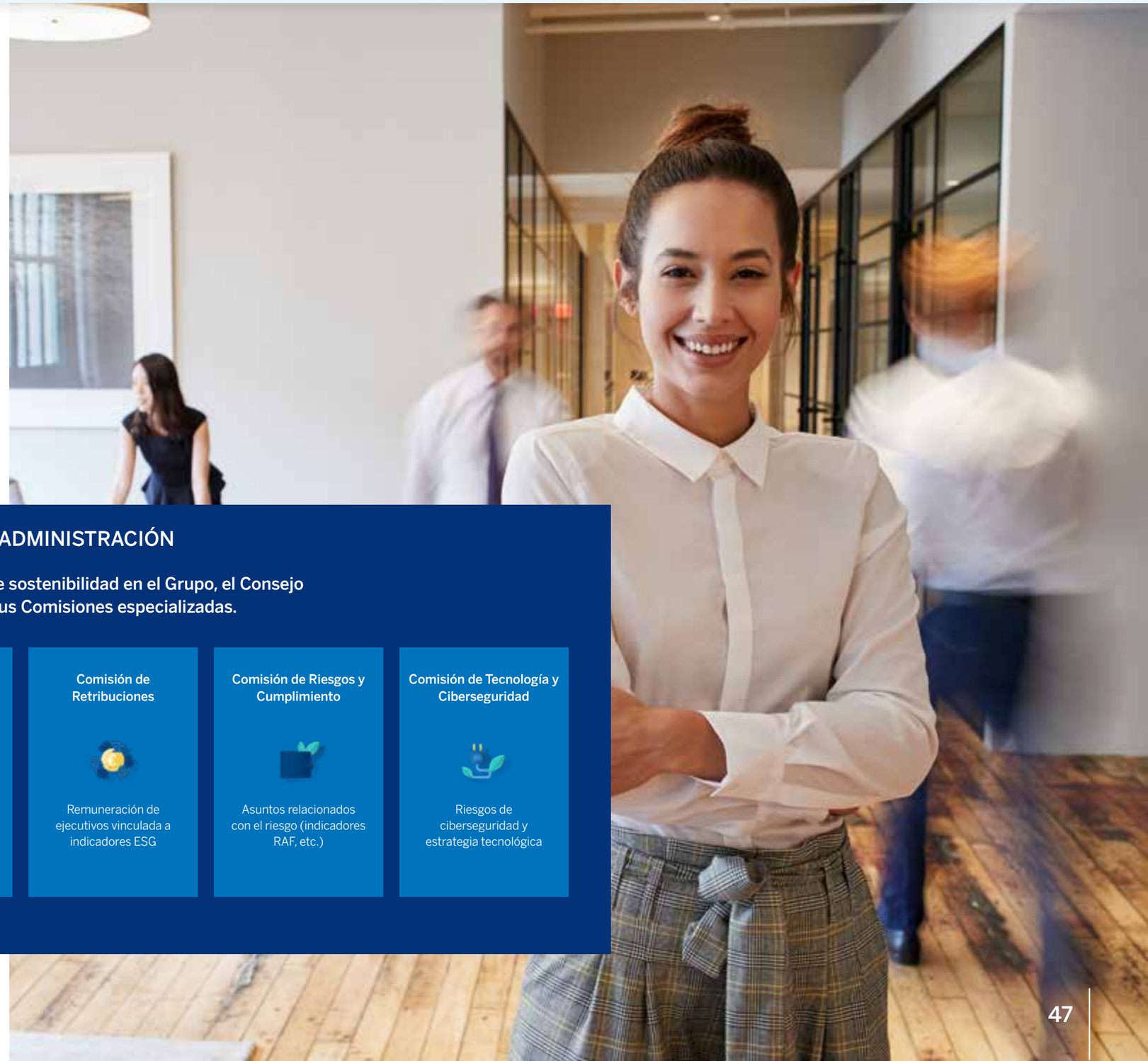
Remuneración

Como remuneración por el desempeño de sus funciones y por su asistencia a cada sesión del Consejo de Administración, los consejeros de Grupo Financiero BBVA México reciben la cantidad resultante de multiplicar el precio de dos monedas de cincuenta pesos oro (Centenarios) por 1.53846[2], para residentes en México o por 1.33333 para residentes en el extranjero.

Gobernanza de la sostenibilidad

GRI 2-13

Los órganos sociales del Grupo BBVA han definido e impulsado que se cuente con una estrategia que incorpora la sostenibilidad como una de sus prioridades estratégicas desde 2019. El Consejo considera como elemento esencial de este planteamiento la integración de la sostenibilidad en los negocios y actividades del Grupo, gestionando los riesgos asociados a estos ámbitos, y considerándolos como una gran oportunidad de negocio en la que apoyar su estrategia de crecimiento.



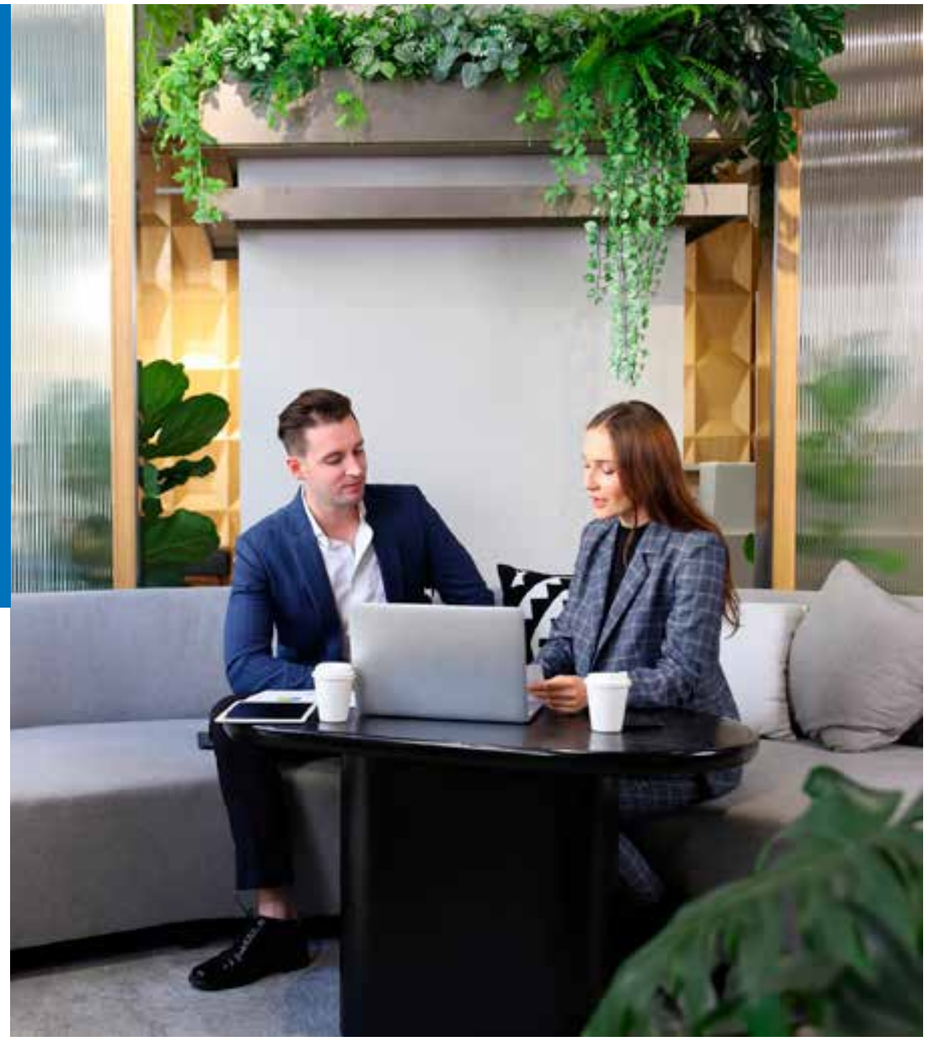
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Para implementar la estrategia de sostenibilidad en el Grupo, el Consejo cuenta con el apoyo de sus Comisiones especializadas.

Comisión Delegada Permanente	Comisión de Auditoría	Comisión de Nombramientos y Gobierno Corporativo	Comisión de Retribuciones	Comisión de Riesgos y Cumplimiento	Comisión de Tecnología y Ciberseguridad
Apoya al Consejo en la toma de decisiones y seguimiento de los objetivos de sostenibilidad de BBVA	Información no financiera y reporting	Refuerzo de las competencias ESG del Consejo	Remuneración de ejecutivos vinculada a indicadores ESG	Asuntos relacionados con el riesgo (indicadores RAF, etc.)	Riesgos de ciberseguridad y estrategia tecnológica

El Grupo BBVA incorpora la dimensión de la sostenibilidad en su día a día, tanto en la relación con los clientes como en los procesos internos. En este sentido, la definición y ejecución de una estrategia, que incorpora la sostenibilidad y el cambio climático como una de sus prioridades, tiene carácter transversal, siendo responsabilidad de todas las áreas del Grupo incorporarla progresivamente en su agenda estratégica y en sus dinámicas de trabajo.

En 2021, Grupo BBVA dio un nuevo impulso a su estrategia al elevar la sostenibilidad al máximo nivel ejecutivo de la organización con reporte directo del responsable del área *Global Sustainability* al Consejero Delegado y al Presidente (en este caso, en ámbitos vinculados a la estrategia y la transformación) creando el área de negocio *Global Sustainability*. Este modelo de gestión se replicó en BBVA México, área que busca permear la sostenibilidad en el máximo nivel ejecutivo de la organización.



Contamos con el área de negocio ***Global Sustainability*, modelo de gestión que se replicó en BBVA México** y que busca permear la sostenibilidad en el máximo nivel ejecutivo de la organización.

Administración de riesgos

GRI 2-12

Estructura organizacional

La Dirección General de Riesgos de BBVA México 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 manera general y considerando las mejores prácticas nacionales e internacionales, se han integrado tres equipos especializados en Riesgo de Crédito, el primero orientado al portafolio Mayorista, con las funciones de admisión, seguimiento y recuperación. El segundo equipo se enfoca en el sector PyME y el último, al sector de Particulares, ambos cumpliendo funciones de admisión, y seguimiento. Los tres equipos anteriores se apoyan y complementan con un área dedicada a la gestión de los Activos No Financieros recuperados (ANF). Existe también para los sectores de PyME y Particulares un área específica que concentra las funciones de recuperación dadas las características en común y sinergias que implica realizar la función para estos sectores. Asimismo, la administración de los Riesgos de Mercado, Estructurales y Fiduciario se integran en una Unidad, además de otras unidades especializadas en la gestión de riesgos de los negocios no bancarios y de la gestión de activos.

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

Advanced Analytics
Atiende las necesidades especializadas de metodologías y tecnologías de las áreas de Riesgos.

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

Risk Transformation
Busca la eficiente ejecución y mejora continua de los procesos de las áreas de Riesgos.

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

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

Información cualitativa

Participación de los órganos sociales

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

El Consejo de Administración de BBVA México aprueba, a propuesta del Comité de Riesgos: (i) los objetivos, lineamientos y políticas de la Administración Integral de Riesgos, así como las eventuales modificaciones, (ii) los límites globales de exposición al riesgo y, en su caso, los Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando el Riesgo Consolidado, desglosados por unidad de negocio o factor de riesgo, así como, en su caso, los Niveles de Tolerancia al Riesgo, (iii) 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, (iv) la Evaluación de la Suficiencia de Capital incluyendo la estimación de capital y, en su caso, el plan de capitalización, y (v) el Plan de Contingencia y sus modificaciones.

El Comité de Riesgos, Delegado del Consejo de BBVA México aprueba: (i) los Límites Específicos de Exposición al Riesgo y los Niveles de Tolerancia al Riesgo, así como los indicadores sobre el riesgo de liquidez, (ii) las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesto BBVA México, así como sus eventuales modificaciones, (iii) los modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés, que son utilizados para realizar la Evaluación de la Suficiencia de Capital y que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la Unidad para la Administración Integral de Riesgos, los cuales deberán ser acordes con la tecnología de BBVA México, (iv) las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que BBVA México pretenda ofrecer al mercado, (v) los planes de corrección propuestos por el Director General, (vi) la evaluación de los aspectos de la Administración Integral de Riesgos, y (vii) el nivel de efectividad que deberán tener los mecanismos de validación de los elementos de seguridad de las identificaciones presentadas por los posibles clientes, así como la tecnología para realizar los reconocimientos biométricos contemplados en la legislación.

Asimismo, aprueba las demás actividades en apego a la normativa aplicable y aquellas que le sean delegadas por el Consejo de Administración de BBVA México.

Políticas y Procedimientos

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

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

Toma de decisiones tácticas

El modelo de gestión de BBVA México garantiza la independencia de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos. Establece procesos de monitoreo a través de reportes y alertas para detectar en forma oportuna deterioros y desviaciones de los objetivos de negocio y de la estructura de límites definida por tipo de riesgo.

En cuanto al apetito de riesgo, las diferentes unidades de riesgos, participan en la elaboración del Apetito de Riesgo que BBVA México está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos de negocio y que deberá ser sometido en términos generales y exposiciones particulares y sublímites por el Comité de Riesgos al Consejo de Administración, en su caso, para su aprobación.

Se realizan procesos adecuados de autorización para nuevos productos y/o servicios, que impliquen riesgo para BBVA México que incluyen la ratificación del nuevo producto y/o servicio por parte del Comité de Riesgos.

Herramientas y analíticos

Medición continua de riesgos de crédito, mercado y liquidez bajo metodologías y parámetros consistentes. Se elaboran presupuestos de dichas métricas, que sirven como eje de dirección de la gestión de los riesgos.

En los informes se analizan y dan seguimiento a los riesgos en los que incurren las diferentes unidades de negocio de BBVA México. En dicho seguimiento se consideran las Métricas de Riesgo, el Apetito de Riesgo, Principales Concentraciones, Cumplimiento de Límites Regulatorios, el Análisis de Estrés de Crédito, el Cálculo de Requerimiento del Capital Regulatorio, Riesgos Estructurales, Riesgos de Mercado, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operacional y Riesgo Legal.

Las metodologías y parámetros utilizados para medir los riesgos se calibran periódicamente y se presentan para su aprobación a las instancias facultadas.

Se lleva a cabo el establecimiento de procesos periódicos de análisis de sensibilidad, pruebas bajo condiciones extremas, así como revisión y calibración de modelos.

Igualmente, se realiza el establecimiento de metodologías para el monitoreo y control de riesgos operacionales y legales de acuerdo a estándares internacionales.

En BBVA México contamos con un robusto modelo de gobierno del riesgo, constituido por instrumentos y procedimientos que garantizan el cabal cumplimiento con las disposiciones en **materia de Administración de Riesgos.**

Información

La información, como pilar esencial en la gestión del riesgo, es utilizada para realizar una gestión anticipada, a través de la definición y establecimiento de indicadores y métricas de alerta temprana que permitan prever movimientos –positivos y negativos– en el perfil de riesgo (clientes, carteras, productos, *asset classes*), evitar el deterioro y señalar desviaciones y potenciales amenazas, en todos los riesgos, por todos los ejes definidos, en todas sus fases (vigentes, deteriorados y en recuperación), a todos los niveles organizativos de la función de riesgos (unidades de riesgo en las áreas de negocio, área corporativa y áreas especialistas) y a los órganos sociales, asegurando el cumplimiento y coherencia con los requerimientos regulatorios en esta materia.

Se asegura que los datos utilizados en la elaboración de los reportes, procedan de fuentes unificadas por tipo de riesgo, conciliadas, sean trazables, automatizados en mayor medida (o si son manuales, que cuenten con controles), con definición única, garantizando la frecuencia, distribución y confidencialidad del *Reporting*, entre otros aspectos.

Plataforma Tecnológica

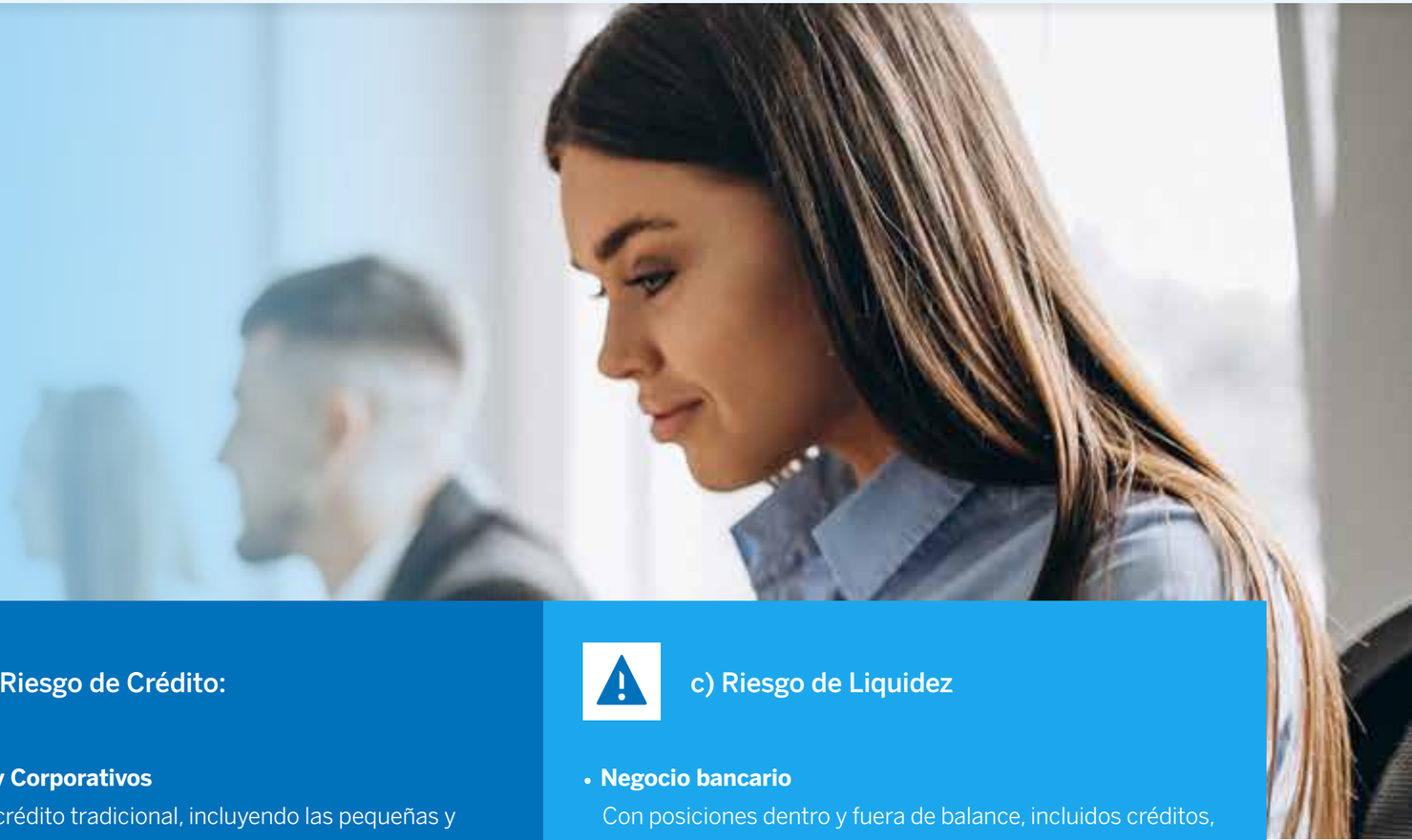
Periódicamente se revisan los sistemas fuente y de cálculo para las mediciones de riesgo y se realiza un proceso de mejora continua, con el fin de garantizar la calidad y suficiencia de datos y teniendo como objetivo, en la medida de lo posible, la automatización de procesos.

Auditoría

Anualmente, Auditoría Interna, en cumplimiento a las obligaciones señaladas en la Circular Única de Bancos (CUB), realiza una Auditoría de Administración Integral de Riesgos, apegada a las disposiciones legales aplicables a la materia, para su posterior envío a la CNBV. A las recomendaciones en cada una de las auditorías que se realizan, se les da seguimiento periódicamente en el Comité de Auditoría delegado del Consejo de Administración.

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

BBVA México considera que, a la fecha, cumple cabalmente con las disposiciones en materia de Administración de Riesgos. Asimismo, continúa en proyectos de mejora en mediciones y limitaciones, automatización de procesos y refinamientos metodológicos.



Marco metodológico

El balance general de BBVA México se visualiza, para efectos de riesgo, de la siguiente manera:

a) Riesgo de Mercado:

- **Portafolios de operaciones e inversiones**
  Instrumentos financieros negociables, reportos y operaciones con instrumentos financieros derivados con fines de negociación.

- **Balance Estructural**
  Instrumentos financieros para cobrar o vender, instrumentos financieros para cobrar principal e intereses e instrumentos financieros derivados con fines de cobertura para administración del riesgo estructural de tasas de interés y tipo de cambio, así como otras posiciones bancarias del balance como créditos, captación, emisiones, entre otras.

b) Riesgo de Crédito:

- **Empresas y Corporativos**
  Cartera de crédito tradicional, incluyendo las pequeñas y medianas empresas, así como exposiciones por inversiones en emisiones como contrapartes en instrumentos financieros derivados.

- **Consumo**
  TDC y planes de financiamiento.

- **Hipotecaria**
  Cartera hipotecaria.

c) Riesgo de Liquidez

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

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

Cumplimiento

Sistema de Cumplimiento

La función de Cumplimiento se encuentra contenida en el Sistema y el Estatuto de la Función de Cumplimiento de Grupo BBVA México que consta de una serie de elementos que en su conjunto previenen los riesgos asociados a la Prevención del Lavado de Dinero, a la Conducta con los Clientes, al Cumplimiento Corporativo, que vigila los estándares de comportamiento ético esperado en el Grupo, la Protección de Datos Personales en nuestra posesión y las conductas a observar en el Mercado de Valores.

Lo anterior se logra a través de programas de cumplimiento que incluyen la adecuada identificación de riesgos, el diseño de Políticas y Procedimientos, las acciones de comunicación, formación y el modelo de gobierno que supervisa la aplicación de los Programas con el fin de establecer los estándares de comportamiento ético para conducir las actividades diarias y mitigar los eventuales riesgos que puedan aparecer.

El estatuto citado cuenta con los siguientes elementos que reglamentan el marco de actuación de la Dirección de Cumplimiento dentro del Grupo BBVA México.
Asimismo, 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 de las Sociedades en las que tiene presencia, contribuyendo con generar acciones sustentables para el bienestar de dichas comunidades.

Programa de Integridad

Para Grupo BBVA México, la "Integridad" es un comportamiento fundamental en el desarrollo de sus actividades y una exigencia hacia los diferentes grupos de interés. Dentro de la institución, todos deben actuar con respeto hacia el Código de Conducta, las leyes y normas aplicables de manera íntegra, transparente y profesional, acorde al impacto social de la actividad financiera que desarrolla y a la confianza que sus accionistas, clientes y la sociedad han depositado en el Grupo.

Como parte de los esfuerzos del Grupo BBVA México. Durante 2023, se replanteó el Programa de Integridad 2.0, el cual, como objetivo busca consolidar la Cultura de Integridad en el Grupo BBVA colocando a la integridad como la forma de entender y desarrollar nuestras actividades, en total apego a lo establecido por el Código de Conducta, Normatividad Interna y legislación vigente.

El 18 de octubre de 2023, se celebró por primera vez en todo el Grupo BBVA el "Día de la Integridad", con diferentes dinámicas y actividades que tuvieron como objetivo reforzar el comportamiento ético esperado.

Para el caso de las áreas centrales se realizó un Panel con expertos representantes de Compliance de empresas como Amazon, Grupo Modelo y Uber.

En dicho Panel se compartieron las mejores prácticas en materia de *Compliance* y la forma de cómo llevan a cabo la Integridad en estas empresas con giro de negocio distinto al de BBVA. La participación logró cautivar el interés de los colaboradores.

La dinámica en las Redes, Centros Especializados en Recuperación (CER) y Fábricas, constó de una actividad matutina dirigida y llevada a cabo por *Risk Control Assurers* y *Talent & Culture Business Partners* de todas las zonas, los cuales recibieron el nombramiento honorífico de Embajadores de Integridad, por la labor y ser referentes en integridad en sus colectivos.

El 18 de octubre de 2023, se celebró por **primera vez el "Día de la Integridad".**

Código de Conducta

El pasado 21 de marzo de 2023, el Consejo de Administración ratificó el Código de Conducta de BBVA México, el cual establece las pautas de actuación y comportamiento ético esperado de todas y todos aquellos que integran el Grupo.

El Código de Conducta de BBVA representa el compromiso ético con sus principales grupos de interés ya que busca impulsar principios de comportamiento íntegros 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:

- Conducta con el cliente
- Conducta con la empresa
- Conducta con nuestros compañeros
- Conducta con la sociedad

Con el fin de que todas y todos conozcan y tomen conciencia sobre la importancia del Código de Conducta se matriculó a todos los colaboradores del Grupo, de los cuales, al finalizar los tres meses de vigencia del curso, se consiguió la acreditación del 99% de la plantilla. El curso continúa vigente en Campus BBVA para nuevas incorporaciones de colaboradores al Grupo, este curso debe ser acreditado en los primeros 15 días desde su incorporación.

Línea de Apoyo Emocional

De manera especial, se reforzó la prevención de comportamientos relacionados al acoso y hostigamiento sexual, como conductas de cero tolerancia. Asimismo, se difundió la línea telefónica de apoyo emocional, canal establecido para la atención por especialistas y para colaboradores que sufran casos de acoso o violencia doméstica.

La línea está disponible los 365 días del año, las 24 horas del día, a través del teléfono 55 5621–4357, en la Opción 3. A lo largo del año, se puede visualizar este esfuerzo en distintas instancias de los edificios corporativos, así como publicado en el portal web de Somos BBVA.

Herramientas de Apoyo al Cumplimiento en Temas de Integridad: *Integrity Tools*

Como un esfuerzo adicional para consolidar una cultura en temas de anticorrupción y prevención de conflicto de intereses, se lanzaron las Herramientas Corporativas para:

- La Declaración de Conflictos de Intereses: la herramienta se difundió en una primera fase con comunicación dirigida a colaboradores con nivel directivo para la declaración y/o gestión de conflictos de intereses. La segunda fase hacia el resto de la organización será difundida de forma gradual durante 2024 a todas y todos los colaboradores del Grupo.
- El Registro de Regalos y Eventos, el cual tiene como objetivo llevar un registro de la recepción o entrega de regalos a colaboradores del Grupo, poniendo foco especial en aquellos regalos y/o eventos que vayan dirigidos o que participen funcionarios públicos, lo anterior, en concordancia a nuestra Política Anticorrupción.

Canal de Denuncia y Canal de Consulta

El Grupo BBVA pone a disposición de todos sus colaboradores el Canal de Denuncia y el Canal de Consulta, los cuales continúan vigentes y disponibles para clientes, proveedores y colaboradores que deseen reportar cualquier posible incumplimiento al Código de Conducta, normativa o práctica contraria a la ley. Los canales se encuentran disponibles 24/7 los 365 días del año.

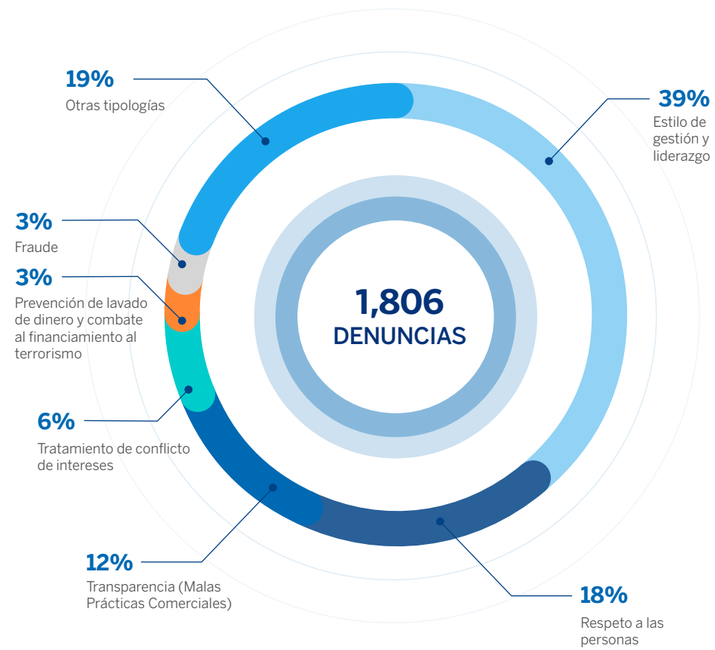
Los canales son

Canal de Denuncia:
HPD: Canal de Denuncia
https://www.bkms-system.com/bbva

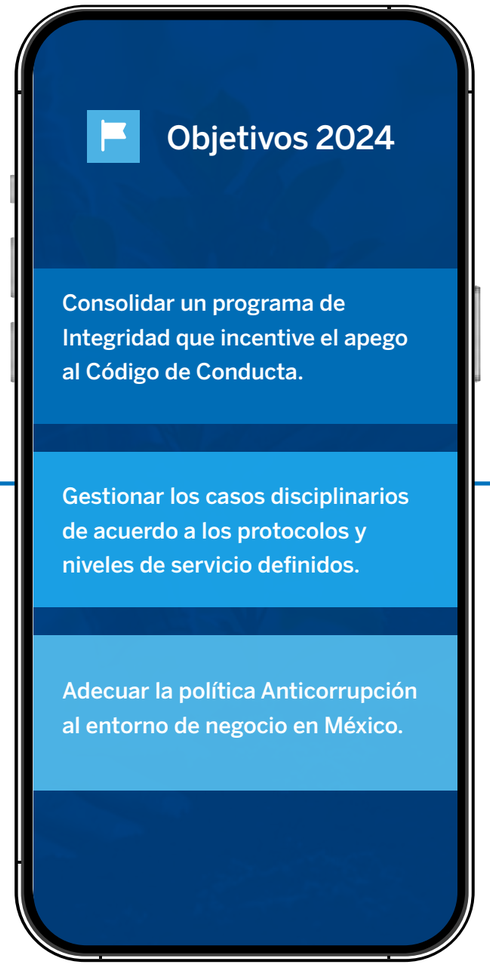
Canal de Consulta:
HPD: Canal de Consulta
https://www.bkms-system.com/consultas

Durante el año 2023 tuvimos un incremento del 31% con respecto al año anterior en el número de denuncias, lo que evidencia que los colaboradores del Grupo siguen confiando en que el Canal de Denuncia es un medio eficaz para la reportar cualquier incumplimiento.

Se recibieron 1,806 denuncias en el Canal de Denuncia, mismas que fueron clasificadas de la siguiente manera:



En caso de que alguna situación evaluada requiriera de alguna acción disciplinaria, esta se llevaría a cabo conforme al régimen disciplinario de BBVA y a los términos legales aplicables.



Anticorrupción

GRI 205-2, 205-3

El curso en materia de anticorrupción es regulatorio y se actualiza cada tres años. 100% de la plantilla de BBVA México debe tomar este curso. Cuando el curso es actualizado, se envía a todos los colaboradores activos; en los años en que no se actualiza, solo se envía a los nuevos ingresos para que lo realicen. 2023 fue año de actualización del curso.

42,816 colaboradores tomaron el curso de Anticorrupción en 2023.

Además del Código de Conducta, BBVA México 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.

Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo

Estrategias

El compromiso de Grupo Financiero BBVA México en la Prevención del Lavado de Dinero (PLD) y del financiamiento al terrorismo (FT) es un objetivo prioritario para la empresa.

Con el fin de preservar el bienestar de las comunidades en las que opera, BBVA México trabaja activamente en la lucha contra el narcotráfico, el terrorismo y otras formas de crimen organizado.

La estrategia se resume en la protección al cliente, al empleado y al banco, a partir de una gestión oportuna y efectiva en el ámbito de PLD&FT y de los riesgos emergentes y asociados al mismo.

Funciones

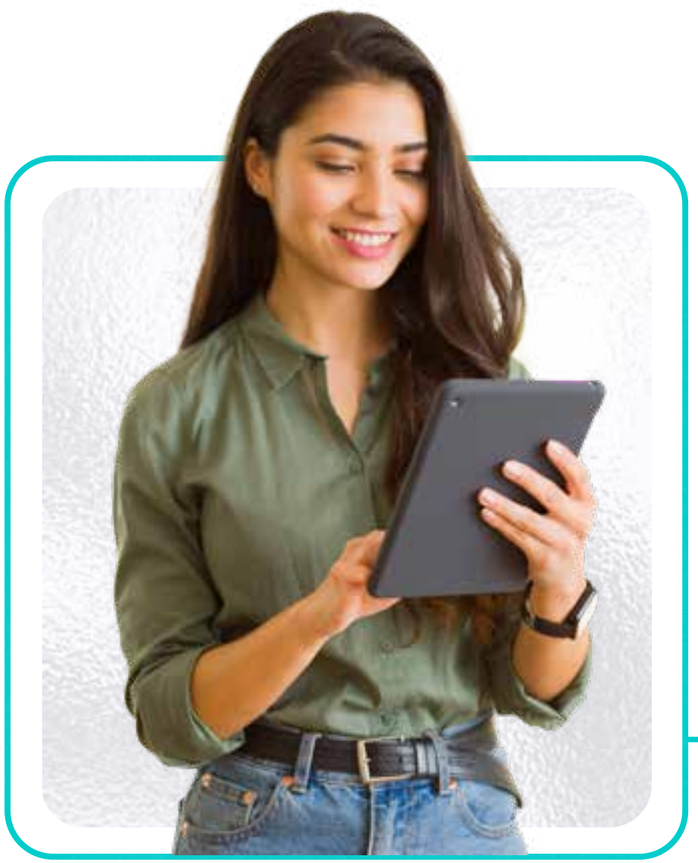
Las principales funciones en materia de PLD son las siguientes:

- Establecer normas políticas y procedimientos bajo el marco de control y de gobierno establecido por la Institución.
- Establecer criterios y procedimientos corporativos orientados a mitigar el riesgo de que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva.
- Diseñar estrategias para prevenir, detectar y reportar operaciones con recursos de procedencia ilícita.
- 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 PLD y FT, 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.
- Colaborar con organismos gubernamentales.
- Reforzar de forma continua el programa de sanciones internacionales.
- Fungir como instancia de consulta al interior de BBVA respecto de la aplicación de las normas, criterios y procedimientos en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- 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.

De esta forma, Grupo Financiero BBVA México se compromete a ser una instancia de consulta interna para garantizar la aplicación de las normas y procedimientos en materia de PLD y FT.

Políticas, programas o iniciativas relevantes 2023

Durante el año 2023, se realizaron ocho extensiones de normativas enviadas desde la Unidad AML Global mediante tres adhesiones y cinco transposiciones, las cuales se integraron como parte del *stock* de regulación interna PLD/FT, en los siguientes términos:



- Norma de Sanciones Financieras (Adhesión): Tiene por objeto establecer las pautas de actuación a seguir en el establecimiento de relaciones y en la realización de transacciones de BBVA México, con el fin de prevenir e impedir la utilización de sus productos y servicios con fines ilícitos o para contravenir los programas de sanciones financieras impuestos por Naciones Unidas, Unión Europea y por OFAC.
- Procedimiento AML MIS (Adhesión): Define y establece los principios para recoger y elaborar la información que BBVA México reporta a la *AML Compliance Unit* Global.
- Procedimiento de Corresponsalía bancaria transfronteriza (Adhesión): Regula los procesos de establecimiento y mantenimiento de Relaciones de Corresponsalía de BBVA México.
- Norma de Admisión de Clientes y Medidas de Debida Diligencia de PLD/FT (Transposición): Tiene como finalidad establecer los criterios corporativos y pautas de actuación generales en materia de admisión, identificación y conocimiento de los clientes.
- Norma *AML Risk Assessment* (Transposición): Establece el marco para llevar a cabo un análisis de riesgos cuyo objetivo es asegurar un adecuado entendimiento de los riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo a los que está expuesto BBVA México, como consecuencia de sus operaciones, clientes y áreas geográficas donde opera.
- Procedimiento *Management Limits* México (Transposición): Tiene como objeto definir y establecer los principios e indicadores que forman parte de los Management Limits de AML.
- Procedimiento BBVA México relativo al modelo de relación entre unidad de Cumplimiento y el *Financial Crime Prevention Hub* (Transposición): Tiene como finalidad establecer el marco de relación y de gobierno entre la Unidad de Cumplimiento y el área de *Financial Crime Prevention Hub*.
- Procedimiento de antilavado de dinero para la admisión y mantenimiento de relaciones con Personas con Responsabilidad Pública (Transposición): Establece las medidas de debida diligencia reforzada que se aplican en la admisión, identificación y tratamiento de los clientes considerados Persona Políticamente Expuesta y sus asimilados.

En relación a iniciativas relevantes, se presentó **el nuevo Programa de Sanciones Internacionales al Consejo de Administración de BBVA México.**

El 27 de septiembre, el Comité de Asociados de la ABM aprobó las mejores prácticas que establecen los criterios a considerar para un programa integral de sanciones internacionales; BBVA México se ha adherido a las mismas. En términos generales, nuestro programa interno de sanciones internacionales cumple con lo que estas requieren.

Por otra parte, la formación de los colaboradores, miembros del Consejo de Administración y Directivos en PLD y FT incluye 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 la materia; la difusión de las disposiciones y de sus modificaciones.

La evolución de nuestra capacitación en la materia se muestra a continuación:

Capacitación en PLD y FT	2021	2022	2023
Participantes en actividades formativas en materia de PLD	37,967	39,565	42,969
Personas que recibieron capacitación especializada (incluye la plantilla de LD&FT)	352	371	384
Comité de Dirección y Consejo de Administración	31	31	31

Derechos Humanos

GRI 2-23, 2-25

Debida Diligencia

Alineados a los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, así como al Pacto Mundial, Grupo Financiero BBVA México busca contribuir al desarrollo integral y sostenible de las sociedades donde opera.

En 2023 se llevó a cabo un proceso de debida diligencia bajo un enfoque preventivo con el fin de identificar los impactos de las operaciones, así como los procedimientos adecuados que permitan reparar cualquier daño en caso de vulneración. Los asuntos evaluados se agrupan en seis temáticas:

Condiciones de empleo
Contratación y retribución justa, derechos y relaciones laborales y seguridad y salud.

Proyectos y productos
Impacto en los derechos humanos derivado de la actividad crediticia.

Cadena de suministro
Condiciones de contratación justas, control de proveedores y políticas de compras responsables.

Bienestar del cliente
Accesibilidad y servicio, seguridad y respeto.

Respeto a las comunidades
Protección ambiental y negocios inclusivos.

Asuntos transversales
Protección de los datos e impacto de las nuevas tecnologías en los derechos humanos.

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

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

Grupo BBVA y los Derechos Humanos

2002
- Publicación del Código de Conducta
- Miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

2004
1er banco español en adherirse a los Principios de Ecuador

2005
Publicación de la 1a Norma del sector defensa

2007
Publicación del 1er Compromiso en materia de derechos humanos

2008
Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN PRI)

2011
Lanzamiento del Plan de Diversidad

2012
- Adhesión al Thun Group de Bancos
- Publicación de la Política de Compras Responsables
- Publicación de la Política Social de Vivienda

2014
Revisión de la Norma del sector defensa

2017
- 1er proceso global de debida diligencia en derechos humanos
- Publicación del Código Ético de proveedores

2018
- Actualización del Compromiso en materia de derechos humanos
- Publicación del Plan de Acción de derechos humanos 2018-2020
- Publicación de las Normas Sectoriales para una debida diligencia ambiental y social

2019
Ampliación del alcance de las Normas Sectoriales y el alcance de la Norma del sector defensa

2020
- Nueva política de RSC
- Actualización del compromiso de derechos humanos "BBVA y Derechos Humanos"
- Publicación del Marco Medioambiental y Social para la debida diligencia en los sectores de minería, agroindustria, energía, infraestructuras y defensa
- Actualización del Código Ético para Proveedores Principios Generales de Aprovisionamiento

2021
- 2° Proceso Global de debida diligencia en derechos humanos
- Ampliación del alcance del Marco Medioambiental y Social
- Actualización de los Principios Generales de Aprovisionamiento

2022
3er proceso Global de debida diligencia en derechos humanos con resultados y planes de acción por país

2023
4º proceso Global de debida diligencia en derechos humanos con resultados y planes de acción por país

04

Impacto económico

En 2023 BBVA México alcanzó una cifra histórica de **30 millones de clientes y sólidos resultados económicos,** producto de una estrategia centrada en digitalización, innovación y sostenibilidad.

Impacto económico

La gran labor del Grupo Financiero BBVA México como entidad económica esencial para el crecimiento y desarrollo del país, se ve reflejada en el compromiso y el continuo otorgamiento del crédito, poniendo al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era, de la misma forma que fomenta el ahorro entre sus clientes, apoyándolos a tener una adecuada salud financiera y mayor conocimiento de los productos financieros a través de soluciones innovadoras y adaptadas a las necesidades de cada uno de los segmentos de clientes.

El año 2023 fue un año de consolidación de varias décadas de transformación que nos ha permitido alcanzar 30 millones de clientes en el sistema financiero mexicano, una cifra histórica, mostrando una fuerte posición de solvencia y holgados niveles de liquidez que han posibilitado contribuir al progreso económico y social. Lo anterior, con un claro enfoque en el cuidado de la calidad de los activos financieros, así como el control del gasto, siguiendo la estrategia centrada en digitalización, innovación y sostenibilidad.

El crecimiento del Grupo Financiero BBVA México en su actividad y resultados es el fruto de la constante inversión en desarrollo e innovación, lo cual le permite estar preparado para afrontar grandes retos futuros ante un México que promete grandes oportunidades.

El Grupo Financiero BBVA México continuará trabajando para brindar la mejor atención a las familias, personas, empresas y gobiernos para seguir creando oportunidades y mantener la mejor experiencia bancaria. En 2023, mantuvo su transformación, con un renovado foco de atención al cliente, ofreciendo sus productos con procesos más seguros, rápidos y eficientes, aprovechando las tendencias globales como la digitalización, construyendo una sociedad cada vez más inclusiva y sostenible.

Evolución de la actividad

GRI 201-1

La recuperación económica en 2023, así como la fortaleza de la demanda interna, aunado al sólido compromiso de BBVA México para impulsar el desarrollo, se pueden ver reflejados en el continuo otorgamiento de crédito, el cual registra un saldo de 1,650,960 mdp. Con ello, se consolida el liderazgo de BBVA México con una participación en el mercado de 24.4%, de acuerdo con las cifras más recientes publicadas por la CNBV al cierre de noviembre de 2023.

Los créditos comerciales suman 895,832 mdp, de los cuales el 75% del portafolio está conformado por el segmento empresarial (incluyendo corporativos y empresas medianas), a través del que se continúa apoyando el crecimiento económico del sector productivo del país y el 25% restante corresponde a la suma del portafolio de gobierno y entidades financieras.

Para Grupo Financiero BBVA México una de sus líneas estratégicas, es el apoyo a las pequeñas y medianas empresas (PyMEs)[3], que han registrado un saldo superior a 113 mil mdp. En este sentido, durante 2023, BBVA continuó impulsando su modelo de negocio denominado "Banca de Barrio", el cual le ha permitido atender a los pequeños negocios dentro de un perímetro delimitado alrededor de la sucursal para atraer a un mayor número de clientes y generar relaciones más cercanas, mejorando la experiencia en el servicio a través de la amplia gama de productos especializados para este segmento. Esto ha permitido la atracción de 292 mil clientes nuevos desde su lanzamiento, colocando 200 mil nuevas terminales punto de venta (TPVs), así como la incorporación de 733 mil nuevas nóminas y, al ser un asesor de los pequeños negocios, también se ha impulsado la colocación de seguros en más de 3,475 millones de pesos para asegurar cualquier tipo de daño.

75% del portafolio de créditos comerciales corresponde al segmento empresarial y 25% a los segmentos de gobierno y entidades financieras.

[3] Segmentación de PyME bajo criterio interno de gestión en BBVA México.

Por su parte, los créditos a individuos presentaron una positiva evolución, tanto en el saldo como en las originaciones de crédito. En 2023, destaca el dinamismo de la tarjeta de crédito que alcanzó saldos de 175,301 mdp, con la colocación de más de 2.3 millones de tarjetas de crédito nuevas, 16.4% más que en 2022. Por su parte, los créditos de nómina y personales cerraron con un saldo de 190,943 mdp en conjunto, los cuales se han visto apoyados por el impulso en la estrategia de innovación. En este sentido, el 77% de las ventas totales se realizaron a través de canales digitales.

También se ha impulsado el financiamiento a la vivienda, manteniendo una tendencia de constante crecimiento a lo largo de los últimos dos años. Lo anterior, permite que Grupo Financiero BBVA México se mantenga como el líder al otorgar una de cada cuatro hipotecas nuevas en la banca privada, de acuerdo con la información de la CNBV al cierre de noviembre de 2023.

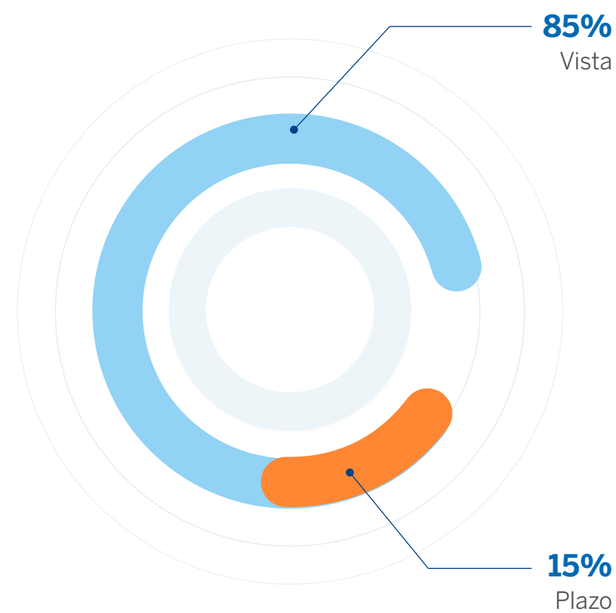
+2.3 millones de tarjetas de crédito nuevas, 16.4% más que en 2022.

Cartera Vigente Total
(mmdp)

Cartera Hipotecaria
(mmdp)

Captación Bancaria
(mmdp)

Composición de Captación Bancaria
(%)



Nota. Captación bancaria=Vista+Plazo total

Evolución de resultados

Durante 2023, Grupo Financiero BBVA México **registró sólidos resultados para cerrar el año con una utilidad neta de 100,246 mdp,** apoyada en el creciente ingreso recurrente.

El margen financiero ha mostrado una evolución positiva, derivado del constante crecimiento de la actividad comercial y en aquellos segmentos de mayor rentabilidad; asimismo, por la senda creciente de la tasa de interés de referencia y la optimización del pasivo con una rentable mezcla de depósitos que permite mantener un adecuado costo del fondeo.

Durante 2023, las comisiones netas se ubicaron en 38,695 mdp, apoyadas por una mayor transaccionalidad de los clientes con tarjetas de crédito y débito. Asimismo, las comisiones de fondos de inversión han tenido un desempeño favorable en el año, también derivadas de un mayor nivel en las transacciones realizadas por los clientes.

Los gastos de la operación se ubicaron en 84,354 mdp durante 2023, derivado de los elevados niveles de inflación observados durante el año, así como por gastos relacionados con la propia actividad del negocio, no obstante, se ha logrado mantener un adecuado nivel de índice de eficiencia (medido como gastos entre ingresos), ubicado en 31.6% acumulado al cierre de diciembre de 2023.

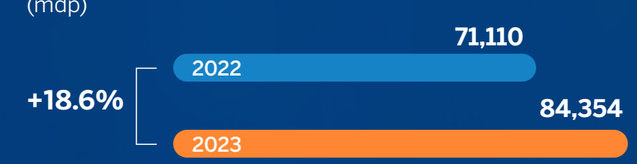
La resistencia en los resultados ha sido reflejo del esfuerzo y compromiso de todos los colaboradores que día con día hicieron frente al complejo entorno, ofreciendo un servicio constante y con la mejor experiencia para los clientes.

31.6%, índice de eficiencia acumulado al cierre de 2023.

Utilidad Neta
(mdp)

Ingresos Totales
(mdp)

Gastos Totales
(mdp)



Índice de Morosidad
(%)

Índice de Cobertura
(%)

Índice de Capital Total
(%)

CCL
(%)

Información relevante

GRI 201-1

Diciembre 2023 (Grupos Financieros)

Indicadores (%)	Grupo Financiero BBVA México	Mercado*
Rendimiento sobre capital (ROE)	27.2	19.0
Margen de Interés Neto (MIN)	6.8	5.4
Índice de Eficiencia	31.6	40.7
Índice de Morosidad	1.7	2.0

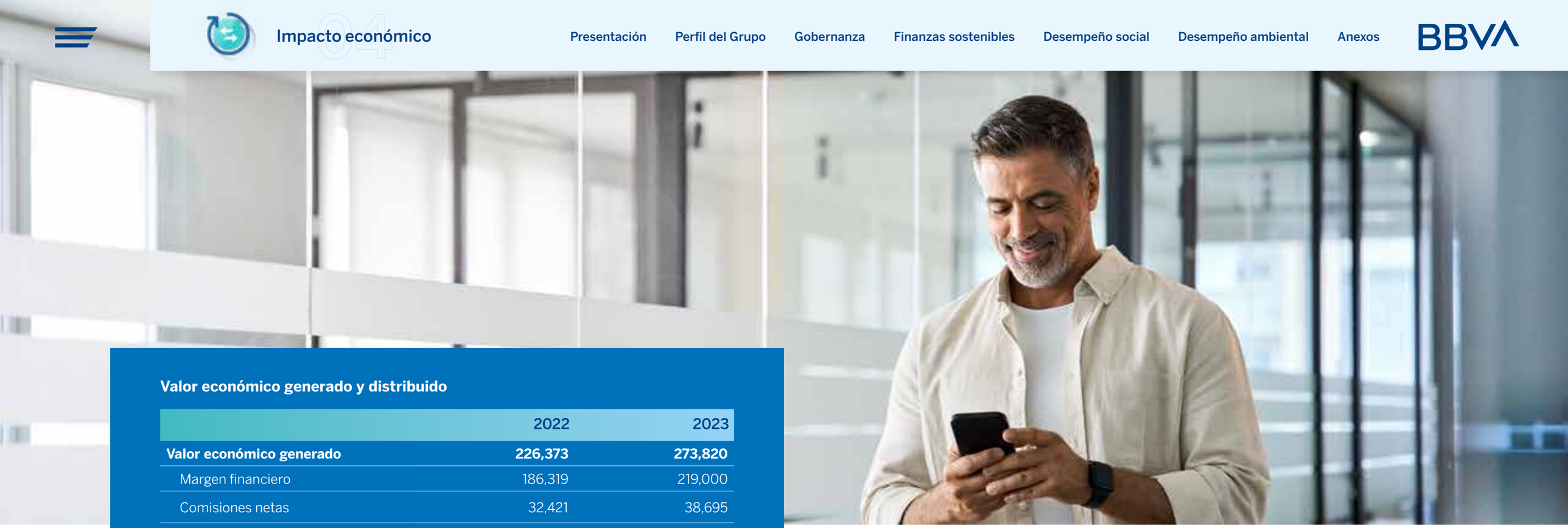
*Mercado Grupos Financieros incluye: BBVA, Banorte, Inbursa, HSBC, Scotiabank, Santander y Citibanamex. Última información disponible.

Indicadores Generales de la Banca Múltiple (Información CNBV)

	Diciembre 2022	Noviembre 2023
Total Instituciones Banca Múltiple	50	49
Sucursales	11,831	11,855
Empleados	265,560	275,753
Activos totales de la Banca (mp)	12,524,311	13,517,063
PIB constante (mp)	18,495,649	25,326,277
% del PIB	67.7%	53.4%
Cartera total bruta de la Banca (mp)	6,241,838	6,807,098
% del PIB	33.7%	26.9%
Captación tradicional (mp)	7,202,444	7,785,943
Vista	4,917,697	5,124,132
Plazo	1,997,740	2,307,793
Títulos	287,007	328,079

Relevancia de Grupo Financiero BBVA México en la economía

	Diciembre 2022	Diciembre 2023
Activos totales (mp)	3,087,967	3,335,360
Cartera vigente	1,492,329	1,650,960
Participación de mercado (cartera vigente)	24.4%	24.7%
Captación tradicional (mp)	1,704,869	1,803,405
Participación de mercado (captación)	24.4%	24.1%
Captación tradicional / Activo total	55.21%	54.07%



Valor económico generado y distribuido

	2022	2023
Valor económico generado	**226,373**	**273,820**
Margen financiero	186,319	219,000
Comisiones netas	32,421	38,695
Otros ingresos ordinarios	7,633	16,125
Valor económico distribuido	**151,050**	**162,707**
Dividendos	53,945	45,400
Gastos generales de administración	34,830	38,904
Impuestos	30,455	37,866
Gastos de personal	31,820	40,537
Valor económico retenido	**75,323**	**111,113**
Estimaciones preventivas para riesgo crediticio	35,640	44,995
Resto	39,683	66,118

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

Valor Económico Añadido (EVA)

	2022	2023
Gastos de personal	31,820	40,537
Gastos por intereses	62,862	101,751
Gastos administración y operación	20,196	22,395
Impuestos	30,455	37,866
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	**145,333**	**202,549**

05

Finanzas sostenibles

Conoce el objetivo de movilización sostenible de Grupo BBVA y la contribución de BBVA México a este objetivo en 2023, por tipo de negocio y por categoría (Acción climática y Crecimiento Inclusivo).

Finanzas sostenibles

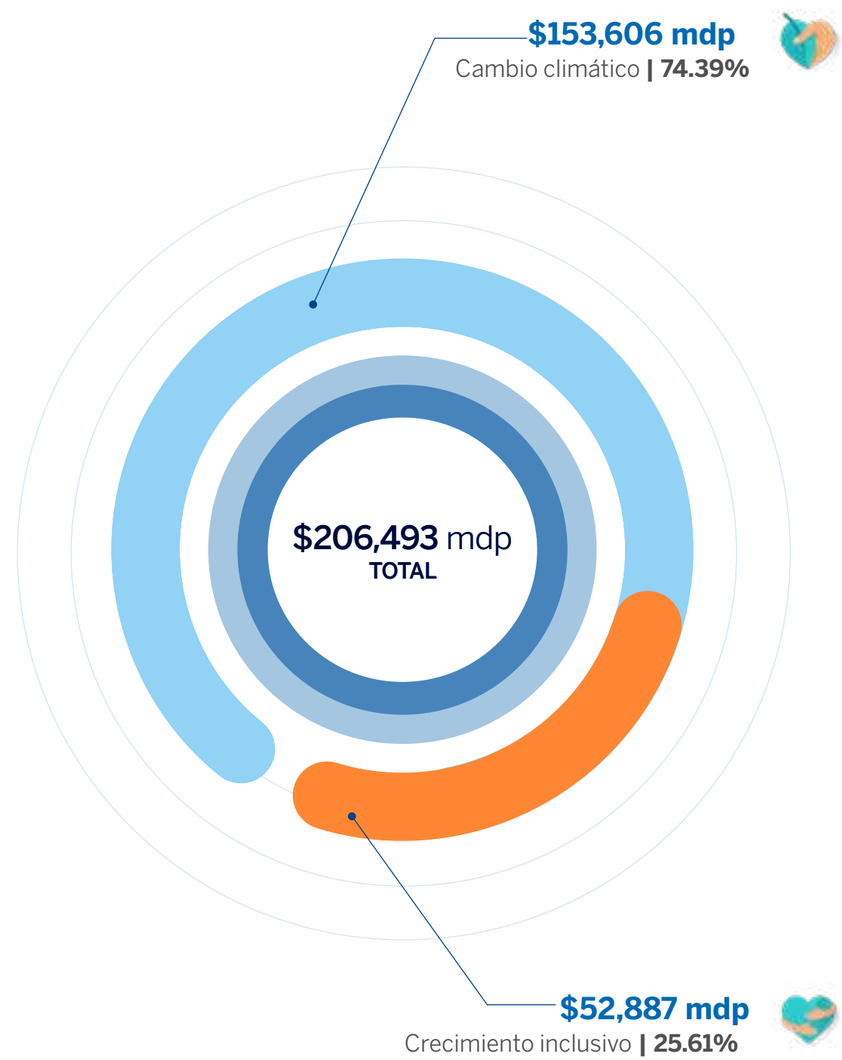
GRI 3-3, 412-1, 412-3, FS1, FS2, FS5, FS7, FS8, FS11
SASB FN-CB-410a.2, FN-AC-410a.2, FN-IB-410a.3, FN-IN-410a.2, FN-AC-410a.3, FN-IN-410b.2

Grupo BBVA realizó un proceso de reflexión estratégica en 2019 para profundizar en su transformación y adaptarse a las grandes tendencias que están cambiando el mundo y al sector financiero. Dos de las principales tendencias identificadas fueron la lucha contra el cambio climático y la relevancia de impulsar el crecimiento inclusivo.

En este sentido, el Grupo se ha fijado como prioridad "ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible". Para hacer esto posible, en 2018 Grupo BBVA publicó su Objetivo 2025 que consistía en movilizar 100,000 millones de euros en negocio sostenible entre 2018 y 2025. Posteriormente, en julio de 2021 aumentó su objetivo hasta los 200,000 millones de euros y en octubre de 2022 lo incrementó nuevamente hasta los 300,000 millones de euros.

La prioridad de Grupo BBVA es apoyar a sus clientes, con asesoramiento y financiación, en la elaboración e implementación de sus planes de transición en todos los segmentos y a la diversidad de sectores a los que el Banco da servicio. Este objetivo es extensivo a las geografías donde opera el Grupo, incluyendo a México. Al 31 de diciembre de 2023, BBVA México canalizó[4] más de 206 mil mdp, 28% más que en 2022.

Movilización sostenible, BBVA México 2023



[4] Para efectos del Objetivo 2025 del Grupo, se considera como canalización toda movilización de flujos financieros, de manera acumulativa, hacia actividades o clientes considerados sostenibles de acuerdo, fundamentalmente, con la normativa existente, estándares internos inspirados en la normativa existente, estándares de mercado tales como los *Green Bond Principles*, los *Social Bond Principles* y los *Sustainability Linked Bond Principles* de la *International Capital Markets Association*, así como los *Green Loan Principles, Social Loan Principles* y *Sustainability Linked Loan Principles* de la *Loan Market Association* y las mejores prácticas de mercado. Para la determinación de los importes de negocio sostenible canalizados se utilizan criterios internos basados, tanto en información interna como externa, ya sea pública, proporcionada por los clientes o por un tercero (fundamentalmente proveedores de datos y expertos independientes). BBVA no asume responsabilidad por las opiniones vertidas por los terceros o por cualesquiera errores u omisiones en la información proveniente de fuentes externas.

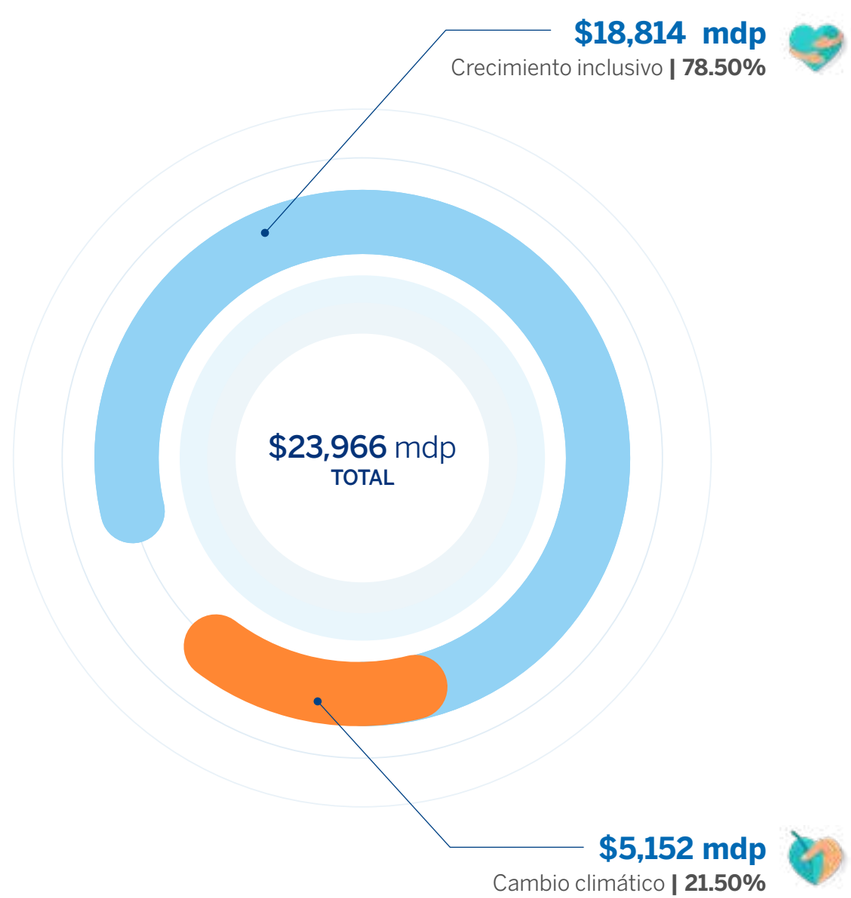
Banca Minorista

En México existe una gran oportunidad de contribuir a la inclusión financiera y la transición a la sostenibilidad de particulares, micro negocios y pequeñas empresas. Para los segmentos de la banca minorista, BBVA México ofrece una amplia gama de soluciones a través de la red de sucursales y de canales digitales. Entre ellas destacan los *One Clik Loans* (préstamos rápidos *online*) para la compra de productos sostenibles; tasas preferenciales para la adquisición de autos y hogares sostenibles; mejoras en tasas o bonificaciones de comisión por apertura de créditos, entre otros.

La estrategia de crecimiento en la movilización incluye el asesoramiento a través de simuladores de eficiencia energética y de la Calculadora de Huella de Carbono; el establecimiento de alianzas para la inclusión financiera de grupos vulnerables; y la asesoría especializada de los ejecutivos de la red, quienes han reforzado sus conocimientos en materia de sostenibilidad en 2023.

Nota. Estos son productos cuyo destino se contabiliza en el KPI de movilización sostenible siempre y cuando cumpla con el Estándar BBVA para Financiación de Actividades Sostenibles.

Movilización sostenible, BBVA México 2023



Crecimiento inclusivo

Tarjetas de crédito, préstamos de consumo, préstamos a pensionados, hipoteca social, seguros (salud y hogar), créditos PyME a emprendedores, micro negocios, PFAEs, entre otros.

Cambio climático

Financiamiento para la adquisición de hipotecas, autos híbridos y eléctricos, crédito PyME, seguros (autos e hipotecas), entre otros.

Banca Empresa y Gobierno

Las empresas y los gobiernos tienen un rol importante en la creación de cadenas de valor más responsables con el medio ambiente, la generación de empleo digno y la habilitación de espacios diversos, incluyentes y seguros para sus clientes, colaboradores y proveedores.

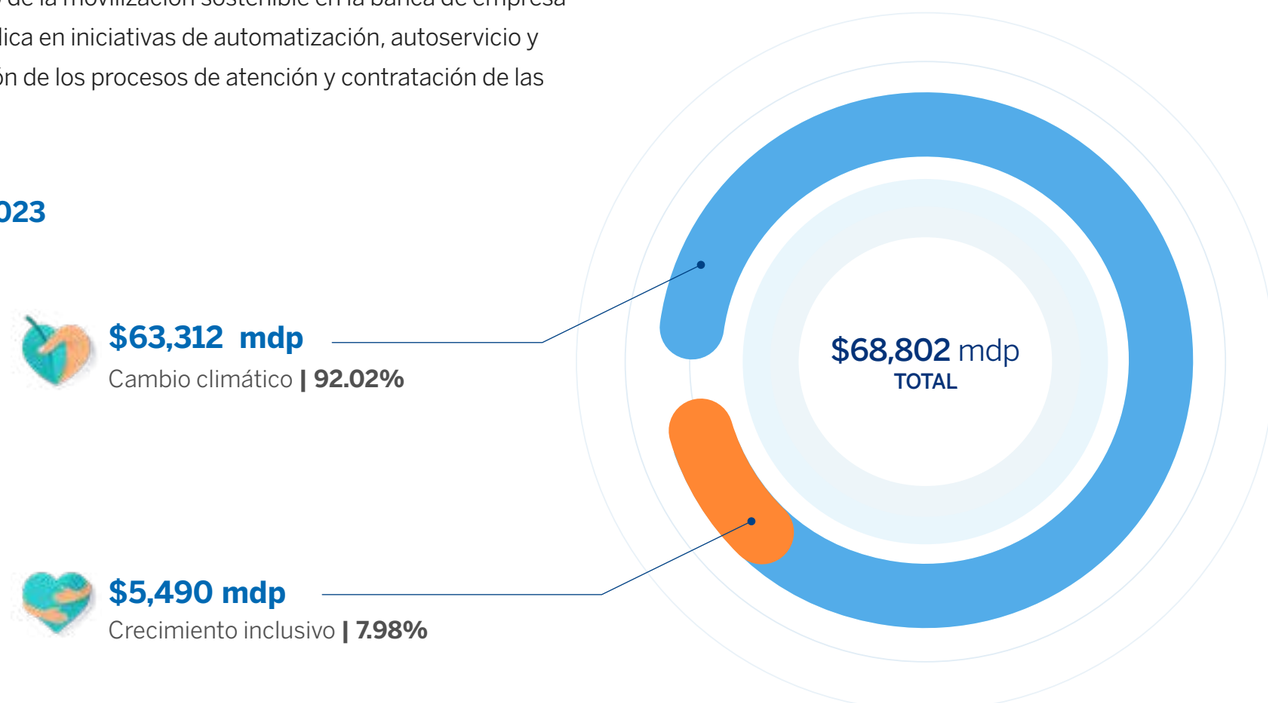
Para ellos, BBVA México ofrece soluciones de crédito, factoraje y arrendamiento, entre otros, que contribuyen a la adquisición de tecnología para la eficiencia operacional, fomentan el empleo de calidad y la incorporación de la sostenibilidad en la movilidad, la agricultura, la construcción y otras actividades económicas importantes. El objetivo de BBVA México es tener cada vez más clientes sostenibles mediante su evaluación económica y porcentaje de alineación con el Estándar de Sostenibilidad de BBVA.

El crecimiento de la movilización sostenible en la banca de empresa y gobierno radica en iniciativas de automatización, autoservicio y personalización de los procesos de atención y contratación de las soluciones del Banco. También se atribuye a la puesta en marcha de herramientas digitales y atención especializada de acuerdo con los requerimientos de los sectores atendidos. En 2023, también crecieron los equipos de asesoría especializada en sostenibilidad, quienes a su vez han contribuido a fortalecer los conocimientos y habilidades de los ejecutivos de la red.

Movilización sostenible, Banca Empresa y Gobierno, BBVA México 2023

Cambio climático
Financiamiento verde para empresas, cartas de crédito, factoraje, arrendamiento, entre otros.

Crecimiento inclusivo
Financiamiento para empresas, cartas de crédito, factoraje, arrendamiento, entre otros, que impulsen el crecimiento inclusivo.

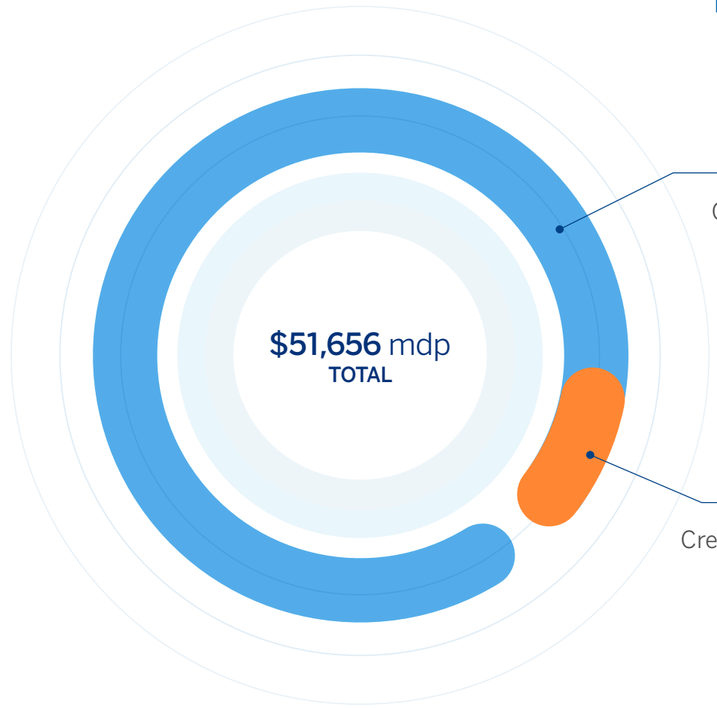


Nota. Estos son productos cuyo destino se contabiliza en el KPI de movilización sostenible siempre y cuando cumpla con el Estándar BBVA para Financiación de Actividades Sostenibles.

Banca Corporativa y de Inversión (CIB)

Para clientes corporativos e institucionales, Grupo BBVA ofrece asesoría especializada (*ESG Advisory*) y soluciones financieras para proyectos de impacto positivo ambiental y social, incluyendo el acompañamiento en la emisión de bonos verdes, azules, sociales y sostenibles.

Movilización sostenible, Financiamiento verde y social 2023



$48,291 mdp
Cambio climático | **93.48%**

Cambio climático
Financiamiento verde.

$3,366 mdp
Crecimiento inclusivo | **6.52%**

Crecimiento inclusivo
Financiamiento social.

Alcance: BBVA México

En 2023, BBVA México movilizó más de 113 mil mdp a través de CIB, de los cuales 54.34% corresponden a su participación como intermediario colocador de bonos ambientales y sociales, y el resto al financiamiento verde y social. Además, se movilizaron 598 mdp mediante el Fondo de Inversión ESG y el Fondo de Inversión ETF del BBVA Asset Management México, S.A. de C.V., Sociedad Operadora de Fondos de Inversión.

Bonos verdes

Cliente	Monto de la emisión
América Móvil	$1,417
Banca Mifel	$1,500
Banco Compartamos	-
Bancomext	$3,464
CEMEX	$3,612
CFE	$2,289
Empresas CMPC (Grupo Matte)	$1,040
Fibra Danhos	$2,375
Fideicomiso Fibra Uno	$1,591
Grupo Aeroportuario del Pacífico	$1,710
Grupo Bimbo	$4,750
Inter American Development Bank (IDB)	-
Nafin	-
Orbia	$3,167
Secretaría de Hacienda y Crédito Público	$9,637
TOTAL	**$36,552**

Bonos sociales

Cliente	Monto de la emisión (millones de pesos)
América Móvil	$1,417
Banca Mifel	-
Banco Compartamos	$1,000
Bancomext	$3,464
CEMEX	-
CFE	$2,211
Empresas CMPC (Grupo Matte)	$27
Fibra Danhos	$125
Fideicomiso Fibra Uno	$84
Grupo Aeroportuario del Pacífico	$90
Grupo Bimbo	$250
Inter American Development Bank (IDB)	$1,750
Nafin	$4,698
Orbia	$167
Secretaría de Hacienda y Crédito Público	$9,637
TOTAL	**$24,918**

Movilización sostenible Banca de Inversión, BBVA México 2023

Fondo	Cambio climático	Crecimiento inclusivo	Total
Fondo ESG	$225,553	$225,553	$449,106
Fondo ETF	$75,675	$75,675	$149,350
TOTAL	**$299,228**	**$299,228**	**$598,456**

+113 mil mdp movilizados por Grupo BBVA en 2023 a través de CIB; 54.34% corresponden a su participación como intermediario colocador de bonos ambientales y sociales, y 45.66% al financiamiento verde y social.

Financiación bajo Principios de Ecuador

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales que impulsan el desarrollo económico y generan empleo, pueden causar impactos en el medio ambiente y en la sociedad. BBVA evalúa la financiación de los proyectos sujetos a dichos principios para disminuir y tratar de evitar los impactos negativos y, de esta manera, potenciar su valor económico, social y ambiental.

Grupo BBVA está adherido desde 2004 a los Principios de Ecuador (en adelante, PE), que recogen los estándares para la gestión del riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos, los cuales se elaboraron con base en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional y las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial.

Los PE se aplican globalmente a todos los sectores industriales y a cinco productos financieros en los términos previstos en los principios: (I) asesoramiento en la financiación de proyectos; (II) financiación de proyectos; (III) préstamos corporativos relacionados con proyectos; (IV) préstamos puente relacionados con proyectos; y (V) refinanciación y adquisición relacionada con proyectos. El análisis de los proyectos consiste en someter cada operación a un proceso de diligencia debida ambiental y social, incluyendo impactos potenciales en derechos humanos.

El primer paso consiste en la asignación de una categoría (A, B o C) que representa el nivel de riesgo del proyecto:

A **Categoría A:** proyectos con impactos sociales o ambientales adversos potencialmente significativos, que son irreversibles o sin precedentes.

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

C **Categoría C:** proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o nulos.

La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan obligaciones ambientales y sociales para el cliente. La aplicación de los PE en BBVA se integra en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones.

Financiación bajo los Principios de Ecuador 2023 (cifras de México)

Categoría	Sector de las operaciones	Moneda e importe total	Importe financiado BBVA México
B	Infraestructura	USD 65,000,000	USD 32,500,000
B	Infraestructura	USD 15,800,000	USD 15,800,000
B	Infraestructura	MXN 1,190,000,000	MXN 1,190,000,000
C	Otro	USD 160,000,000	MXN 50,000,000
B	Infraestructura	USD 300,000,000	USD 88,000,000

Estándares de referencia y lineamientos

Estándar BBVA para Financiación de Actividades Sostenibles

La aproximación de Grupo BBVA a la originación de financiación sostenible incluye la canalización de flujos financieros hacia actividades o clientes considerados sostenibles bajo determinados criterios, por ejemplo, cuando el uso de los fondos se destina a una actividad o finalidad sostenible de conformidad con la Taxonomía de la Unión Europea (UE) y en estándares internos inspirados en dicha taxonomía para el resto de las geografías, incluyendo a México. De acuerdo con estas orientaciones, si localmente se desarrolla una taxonomía local, se aplicará ésta última.

También se considera la financiación vinculada a una serie de indicadores o KPIs relacionados con aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), tratando así de incentivar comportamientos positivos en materia de sostenibilidad, de acuerdo con estándares de mercado como los principios para préstamos y bonos vinculados a sostenibilidad de *Loan Market Association (LMA)* y de la *International Capital Market Association (ICMA).*

En Grupo BBVA, la financiación sostenible incluye la canalización de flujos financieros hacia actividades o clientes considerados sostenibles bajo determinados criterios, así como al desempeño en ciertos **KPIs relacionados con aspectos ASG.**

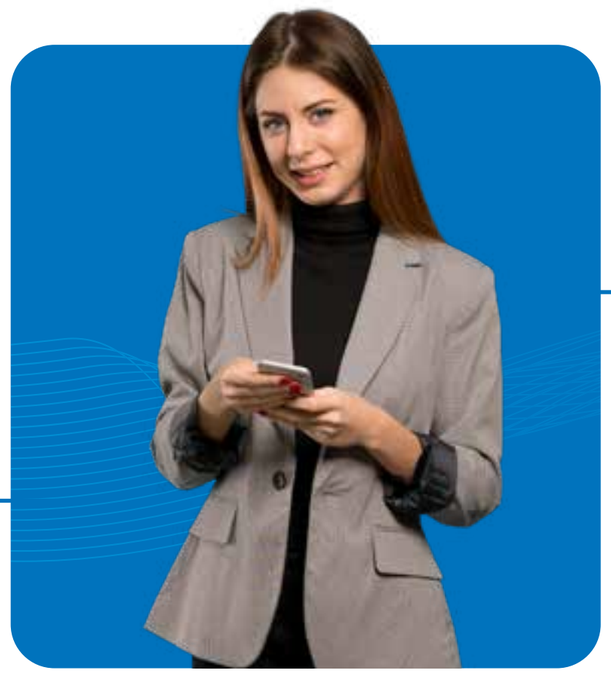
Marco para la emisión de deuda sostenible, de Grupo BBVA

En abril de 2018, Grupo BBVA publicó su marco para la emisión de bonos propios sostenibles, vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Conforme a este marco, BBVA puede emitir tres tipos de bonos:

Bonos verdes: instrumentos de deuda cuyos fondos serán destinados a financiar proyectos verdes nuevos y/o existentes.

Bonos sociales: instrumentos de deuda cuyos fondos serán destinados a financiar proyectos sociales nuevos y/o existentes.

Bonos sostenibles: instrumentos de deuda cuyos fondos serán destinados a financiar proyectos verdes y sociales nuevos y/o existentes.



En 2022 se publicó el nuevo **Marco de emisión de instrumentos de deuda sostenible de Grupo BBVA,** el cual se alinea con los criterios de elegibilidad más recientes.

Se trata de un marco alineado con los Principios de Bonos Verdes y Sociales, así como a la Guía de los Bonos Sostenibles 2018 de la *International Capital Market Association* (*ICMA*), respaldado por una gobernanza sólida y con una gestión y seguimiento estricto de los fondos netos obtenidos y que cuenta con una evaluación de verificación independiente de parte de un tercero independiente. En 2022 se publicó el nuevo Marco de emisión de instrumentos de deuda sostenible, que reemplaza –salvo para las emisiones vigentes– al Marco de Bonos de 2018, para alinearlo con los criterios de elegibilidad más recientes.

Bajo este marco, BBVA México financia proyectos y entidades que contribuyan al cumplimiento de los ODS y sus metas específicas, particularmente en los siguientes ODS:

Marco Ambiental y Social de Grupo BBVA

En 2020, Grupo BBVA aprobó el Marco Ambiental y Social para los sectores de minería, agroindustria, energía, infraestructuras y defensa (en adelante, Marco). Este Marco, aplicable a todas las geografías, incluido México, y que se revisa anualmente, provee una serie de disposiciones y exclusiones en relación con las operaciones y los clientes cubiertos por el mismo, que operan en estos cinco sectores al considerar que tienen un mayor impacto social y ambiental.

Para llevar a cabo la efectiva implantación de este Marco, se recibe el asesoramiento de un experto externo independiente que realiza diligencias debidas de los clientes cubiertos por el Marco, con el fin de mitigar los riesgos asociados a estos sectores. Para la revisión anual del Marco, se consideran las nuevas tendencias de mercado, las expectativas de los grupos de interés y el fortalecimiento de los procedimientos de implantación.

Principios de Banca Responsable (PBR)

GRI 2-23

BBVA México fue uno de los bancos fundadores de los Principios de Banca Responsable promovidos por la alianza de Naciones Unidas con el sector financiero (en adelante, UNEP-FI por sus siglas en inglés). Se trata del marco de referencia basado en seis principios que pretenden dar respuesta a la creciente demanda de los diferentes grupos de interés de contar con un marco integral que dé cobertura a todas las dimensiones de la banca sostenible.

1. Alinear la estrategia empresarial a los ODS y al Acuerdo de París.
2. Incrementar los impactos positivos, reducir los negativos y gestionar los riesgos identificados, por medio del establecimiento y comunicación de objetivos.
3. Mantener una relación responsable y de prosperidad compartida con los clientes.
4. Mantener un acercamiento proactivo con los principales grupos de interés para el cumplimiento de objetivos.
5. Implementar compromisos a través de gobernanza y cultura de banca responsable.
6. Mantener la transparencia, con responsabilidad de los impactos positivos y negativos de la organización.

En cumplimiento con este compromiso, en 2022 BBVA México realizó un análisis para identificar los impactos positivos, negativos, reales y potenciales de sus productos, analizando su portafolio por medio de la Herramienta de Análisis de Impactos del Portafolio de UNEP-FI, para este análisis se consideraron datos provistos por el Grupo BBVA.

Como resultado, se determinaron las áreas de impacto más significativas de BBVA México en función de su naturaleza, contenido y alcance geográfico de la cartera de banca de consumo y de la banca institucional.

Principios de Inversión Responsable (*PRI*)

GRI 2-23

En 2005, la Organización de las Unidas, con el apoyo de las principales gestoras de activos, establecieron una iniciativa compuesta por seis Principios para la Inversión Responsable, voluntarios y aspiracionales, que van más allá del análisis tradicional acotado a factores financieros e impulsan la incorporación de temas ASG en la toma de decisiones de inversión.

1. Incorporar aspectos ASG en los análisis de inversión y toma de decisiones.

2. Incorporar asuntos ASG en las prácticas y políticas de propiedad.

3. Asegurar que las entidades en las que se invierte cuentan con un reporte íntegro y adecuado de asuntos ASG.

4. Promover la implementación de los seis Principios de Inversión Responsable en el sector.

5. Colaborar con otras iniciativas y redes para potenciar la efectividad de la aplicación de los principios.

6. Presentar informes de progreso y descripción de actividades para la aplicación de los principios.

Actualmente, Grupo Financiero BBVA México, a través de BBVA Pensiones México, es acompañado por la Gestora de Fondos BBVA Asset Management, para dar cumplimiento a los requerimientos de la iniciativa.

06 Desempeño social

Grupo Financiero BBVA México se compromete a generar valor para sus grupos de interés: clientes, colaboradores, comunidad y proveedores. Conoce los programas e iniciativas que se implementan para ellos y los resultados alcanzados en 2023.

BBVA México busca tener un **impacto positivo en la vida de sus clientes, colaboradores, proveedores, comunidad y sociedad en general,** no solo a través de sus productos y servicios, sino también mediante programas, alianzas e inversión en la comunidad. Con sus clientes, el banco promueve la inclusión financiera, así como herramientas y conocimientos de salud y educación financiera. Los colaboradores se desarrollan profesionalmente en ambientes laborales seguros y diversos. El banco también impulsa que sus proveedores cuenten con prácticas responsables que contribuyan al desarrollo sostenible. **A través de Fundación BBVA México, se beneficia a la comunidad más vulnerable del país.**

Compromiso con nuestros clientes

Experiencia única

BBVA México reitera su compromiso con la excelencia en el servicio al cliente, una prioridad que se mantiene año tras año buscando garantizar que cada cliente disfrute de una experiencia única. Para lograrlo, BBVA México proporciona a sus colaboradores las herramientas y programas de capacitación necesarios que les permitan ofrecer un servicio destacado y una atención personalizada.

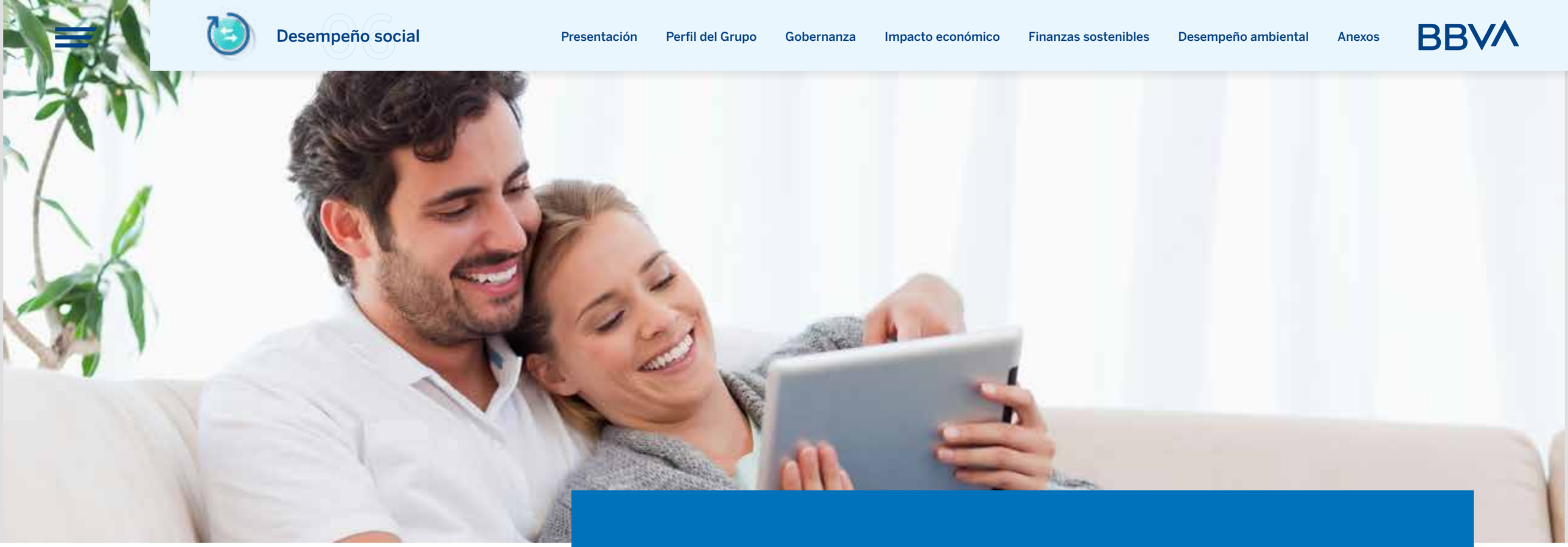
Calidad y servicio al cliente

BBVA México utiliza una estrategia de retroalimentación centrada en el cliente, empleando un índice de recomendación que se obtiene a través de encuestas donde los clientes califican, en una escala del 0 al 10, su disposición a recomendar el banco a otras personas. Este índice es importante para la mejora continua de los productos y servicios del banco, asegurando que se alineen estrechamente con las necesidades y expectativas de los clientes. El uso efectivo de esta herramienta ha permitido fortalecer la lealtad y confianza de los clientes, y al mismo tiempo ganar reconocimiento como una de las instituciones bancarias recomendables.

Índice de recomendación de mercado abierto

Además del índice que evalúa la calidad y el servicio al cliente, BBVA México también evalúa qué tanto el público en general recomienda el banco utilizando el índice de recomendación del mercado abierto.

Negocio o canales	Puntos por arriba del competidor más cercano
Banca Comercial	+26.4
Banca Empresas y Gobierno	+41.5
Banca PyME	+1.9
Banca por Teléfono	+10.0
Banca Móvil	+20.8
Cajeros automáticos (ATM)	+24.8



Índice interno de recomendación del cliente

BBVA México implementa encuestas, en su mayoría digitales, para ampliar la participación y considerar las opiniones de los empleados en su ciclo de mejora continua. Estas evaluaciones se realizan principalmente a través de cuestionarios distribuidos por correo electrónico que valoran las impresiones de las Redes Comerciales con respecto al servicio proporcionado por los ejecutivos durante la atención al cliente.

De forma mensual, se mide el Índice de Recomendación Neta (IReNe) y, al término del año, se compila una cifra global.

Percepción del cliente

Banca	Variación de 2022 vs. 2023
Banca Comercial	+1.8
Banca Patrimonial y Privada	+4.7
Banca PyME	+6.5
Banca Empresas y Gobierno	+8.0
Banca Hipotecaria	+6.0
Banca *Consumer Finance*	-0.2

Percepción del colaborador interno

Banca	Variación de 2022 vs. 2023
Banca Comercial	+2.0
Banca Patrimonial y Privada	+3.6
Banca PyME	+2.4
Banca Empresas y Gobierno	-0.6
Banca Hipotecaria	+4.8
Banca *Consumer Finance*	+8.4

Inclusión financiera

El Grupo BBVA cuenta con iniciativas de negocio en torno a la inclusión financiera, el apoyo al emprendimiento y el impulso de infraestructuras inclusivas. En BBVA México, se implementan acciones de Inclusión Financiera para que los productos y servicios sean accesibles para todos, especialmente para personas y/o emprendedores que pertenecen a grupos vulnerables como mujeres, personas mayores, personas con discapacidad, residentes en áreas con acceso limitado a servicios financieros y dueños de micronegocios.

Entre las iniciativas destacan la aplicación del Estándar de Sostenibilidad de BBVA –para financiamiento sostenible–, en el que se identifican los segmentos de la población o los clientes que se consideran objetivo prioritario de las actividades de crecimiento inclusivo.

También se apoya la apertura de cuentas digitales para clientes no bancarizados previamente. Para poder hacer uso de una cuenta corriente sin coste, un cliente debe cumplir ciertos umbrales que difieren según el área geográfica, en el caso de México, los requisitos son tener ingresos mensuales de hasta 8 mil pesos vía nómina o mil 500 saldo medio mensuales en el caso de personas sin nómina.

El banco también apoya al segmento exprés en 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; también ayuda a facilitar la administración de los flujos a través de las herramientas digitales como la aplicación móvil, con el fin de disminuir el uso de efectivo.

En su compromiso constante por forjar una sociedad más inclusiva y equitativa, BBVA ha intensificado esfuerzos para facilitar el acceso a servicios bancarios a través de plataformas digitales intuitivas y accesibles, diseñadas para superar barreras para grupos vulnerables como personas con discapacidad o adultos mayores.

En 2023 se aperturaron **más de 1.5 millones de cuentas 100% digitales a clientes no bancarizados previamente,** contribuyendo así a la inclusión financiera.

Salud Financiera

Una de las prioridades del Grupo BBVA es ser el socio financiero de confianza de sus clientes para ayudarles a mejorar su salud financiera, mediante un asesoramiento personalizado, gracias a la tecnología y el uso responsable de los datos.

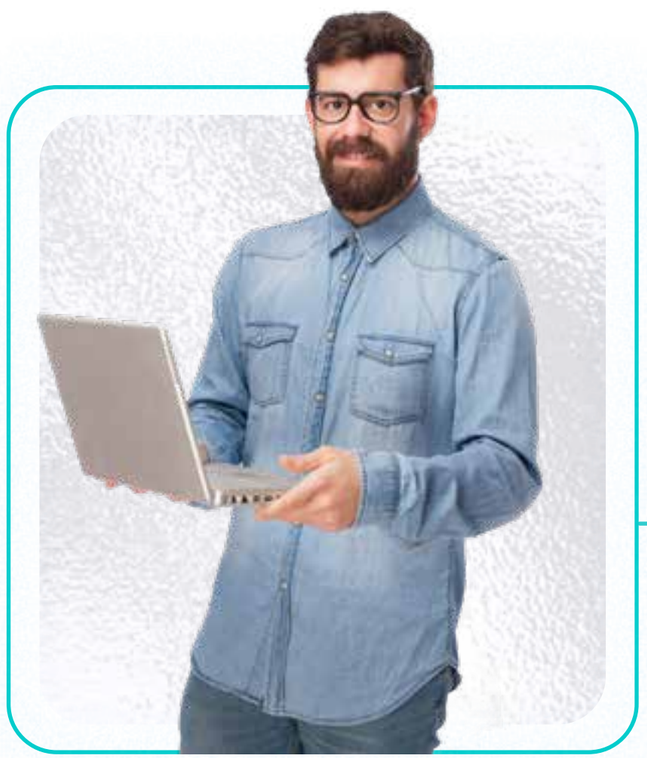
La gestión del dinero es una de las mayores preocupaciones de las personas, es por ello que el Grupo quiere ayudar a sus clientes a mejorar su salud financiera con dos enfoques:

Por un lado, acompañando a los clientes en la gestión del día a día de sus finanzas, ayudándoles a tener un mejor entendimiento y comprensión de sus ingresos y gastos, gestión de necesidades futuras, capacidad de ahorro, etc.

Por otro lado, ayudando a los clientes a tomar las mejores decisiones financieras para la consecución de sus objetivos de vida y de negocio de medio y largo plazo a través de un asesoramiento personalizado.

Educación financiera

BBVA México tiene un interés y una contribución relevante en la educación financiera y capacitación digital para empoderar a la población y mejorar su resiliencia. A través de sus múltiples iniciativas de educación financiera, el banco pone distintas herramientas al alcance de clientes, colaboradores y sociedad en general, que les permiten administrar responsablemente sus finanzas y aprovechar mejor las oportunidades que se les presentan para el bienestar de sus negocios o de sus vidas.



Talleres de Educación Financiera, BBVA México 2023

BBVA México cuenta con tres modalidades de talleres de educación financiera, con alcance en toda la República Mexicana:

Modalidad talleres presencial (desde 2008)
Talleres de Educación Financiera dirigidos a clientes BBVA y público abierto, impartidos por un facilitador de forma presencial en las instalaciones del banco.

Modalidad talleres a distancia (desde 2020)
Ofrecen la oportunidad de adquirir conocimientos financieros de manera fácil a través de herramientas digitales. Se ofrece una amplia variedad de cursos en temas como el ahorro, banca digital, uso de tarjeta de crédito, créditos hipotecarios, inversiones y planificación de vida. Estos cursos están disponibles las 24 horas del día, lo que permite que se puedan tomar en cualquier momento.

En 2023, Educación Financiera **alcanzó a 21.2 millones de beneficiarios con todo su programa.**

Modalidad talleres *online* (desde 2012)

Formación exprés en Educación Financiera, disponible a demanda de las personas (mercado abierto) para atraerlos con el objetivo de generar cambio de hábitos saludables en las personas en relación con su dinero.

En 2023, BBVA México **benefició a más de 97 mil personas únicas con talleres de capacitación financiera,** principalmente en formato *online*.

Modalidad presencial

23,592	19,877	317
Participantes	Personas únicas	Sesiones

Modalidad a distancia

98,642	77,381	4,049
Participantes	Personas únicas	Sesiones

Modalidad *online*

330,404	254,813
Visitas	Visitantes únicos

Servicio social en Universidades

Este programa consiste en establecer alianzas con universidades públicas y privadas para impulsar a estudiantes de licenciatura a realizar su servicio social representando a Educación Financiera BBVA México ante su comunidad. Desde 2022, la intención es contribuir a la digitalización de la comunidad, brindando información sobre cómo descargar la app BBVA, hacer uso de las aplicaciones, descargas y hacer transacciones de CoDi, entre otros aspectos que promuevan la digitalización.

163 Alumnos Embajadores | 13 universidades

Multiverso

Mediante esta iniciativa se promueve la formación en educación financiera a clientes nuevos nominados, disponible a demanda de las personas, con el objetivo de que consuman contenidos adecuados a sus necesidades y tiempos, partiendo de un perfilador.

204,300 vistas | 135,842 visitantes únicos

Portal de Educación Financiera

Sitio web oficial de Educación Financiera en donde se encuentra notas, talleres a distancia y webinars de Educación Financiera con temas relacionados a los productos, servicios y herramientas del banco; y también contenido de acuerdo a las búsquedas de los usuarios con la finalidad de resolver sus dudas.

16,167,803 vistas | 12,636,051 visitantes únicos

Asistente Virtual EduFin (AVE)

Conversaciones de acompañamiento al logro de planes de acción para mejorar la salud financiera de las personas a través de un chat virtual dentro de la sección web de Educación Financiera, en el cual se visualiza como parte de una experiencia 360 de impulso al cambio de comportamiento.

33,396 conversaciones efectivas

2° Congreso ABM

En 2023 se llevó a cabo la segunda edición del Congreso organizado por la Asociación de Bancos de México (ABM) para hablar sobre educación financiera, con el objetivo de dotar de mayores herramientas, habilidades y conocimientos a la población para que tome mejores decisiones financieras.

2,895 participantes

Foro No Money

Se trata de un evento realizado en conjunto con El País y Mercado Pago en donde se abordaron temas de digitalización, uso de efectivo, inclusión, educación financiera desde edades tempranas, cripto monedas entre otros temas. El evento fue presencial en la Ciudad de México y contó con transmisión *online*. Participaron clientes, colaboradores y público en general, principalmente de El País.

170 asistentes presenciales | 7,232 asistentes virtuales

Podcast Peras y Manzanas

Aborda temas de economía para el público en general; se alcanzó un total de 490,298 descargas de los episodios en alianza con BBVA México.

Universum UNAM Espacio DECIDE

Espacio enfocado en la población joven para acercarlos al desarrollo de proyectos sostenibles, mediante experiencias digitales y analógicas para resolver problemas sociales e individuales que impactan a la comunidad y al medio ambiente, considerando los pilares de gobierno, sociedad y economía. En 2023, se recibieron 2,423 visitas al espacio.

Premio Nacional de Educación Financiera

En colaboración con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) se acordó un donativo para estimular el Premio de Educación Financiera UNAM-BBVA, el cual busca incentivar a los estudiantes próximos a titularse o recién graduados a fomentar y estimular la investigación en temas relacionados a las finanzas, inclusión y/o educación financiera a través de sus trabajos de Tesis.

62,810 publicaciones | 51 trabajos de Tesis

Mujeres empresarias (Victoria 147)

Por cuarto año consecutivo, BBVA México, en alianza con Victoria 147, llevó a cabo esta iniciativa para potenciar la salud financiera de las mujeres empresarias y emprendedoras. A través de este esfuerzo conjunto, se proveen educación, recursos financieros y habilidades digitales necesarias que empoderan a las mujeres en el ámbito empresarial para fortalecer y escalar sus proyectos y empresas.

Además, este esfuerzo conjunto tiene como objetivo consolidar la posición de BBVA México como un socio financiero de confianza y subrayar la importancia de la educación financiera como un elemento crucial para el éxito de las mujeres en el emprendimiento.

Entre las actividades que fueron impartidas en el periodo de reporte como parte de este programa se encuentran:

- Talleres de colaboración con aliados
- Pláticas de retos financieros para mujeres emprendedoras
- Programas de capacitación
- Eventos de encuentro con *Fellow*-emprendedoras
- Eventos de graduación para las 147 Victorias del Emprendimiento

5,086 emprendedoras fueron beneficiarias de este programa.

Victoria Fest

Con el objetivo de impulsar el emprendimiento de mujeres, Victoria 147, en colaboración con BBVA México y Openpay, celebró la sexta edición del Victoria Fest, en donde reunió a cientos de emprendedoras, empresarias y líderes que están transformando la manera de hacer negocios en el país.

Once Niñas y Niños

En alianza con Canal Once se promueve la cultura del ahorro en niños, a través de una serie infantil. Esta serie contó en 2023 con más de 2 millones de televidentes y más de 22 mil visitas en Youtube.

+60 mil mujeres participantes en la **edición 2023 del Victoria Fest.**

Otros eventos

Lanzamiento del libro Inclusión Financiera: Subiendo la escalera económica: 20 años de inclusión financiera de la comunidad mexicana en Estados Unidos.

Feria de la Salud Integral: Evento enfocado a brindar información y servicios orientados a la salud física, mental y financiera de las personas, con el fin de fortalecer la cultura de detección oportuna, prevención e intervención, así como fomentar estilos de vida saludable y evitar prácticas de riesgo que le permitan a las personas mejorar actitudes, hábitos y habilidades en todos los aspectos de su vida, logrando así una salud integral.

Feria de la Salud Herdez: Evento dirigido a colaboradores del Grupo Herdez para brindar información y registro a contenidos formativos de EduFin desde la perspectiva de la salud física, mental y financiera de las personas y así fortalecer la cultura de una salud integral.

Maratón de la CDMX: Durante el evento y a través de un código QR se invitó a las personas a registrarse y hacer un Test de Salud Financiera; posteriormente, se les hizo invitación a los talleres de Educación Financiera con énfasis en el ahorro.

Foro de Salud Financiera para el emprendimiento: Eventos realizados en coordinación con la Comisión Nacional para la Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para impulsar la educación financiera a emprendedoras y jóvenes universitarios para promover o difundir las actividades que BBVA tendría durante la Semana Nacional de la Educación Financiera 2023.

Asimismo, a lo largo de 2023 BBVA México llevó a cabo eventos de educación financiera dirigidos a colaboradores, con el fin de promover el ahorro.

Consejos Consultivos Regionales

Los Consejos Regionales buscan crear un espacio de discusión para impulsar el progreso y crecimiento de Grupo Financiero BBVA México, además de que son una oportunidad para formar una comunidad empresarial activa para el desarrollo del país; recibir retroalimentación sobre la actividad de la banca, los niveles de servicio y la cultura de negocios locales; referenciar negocios; crear vínculos sólidos de los funcionarios de BBVA México, con la comunidad y autoridades locales; y participar de forma activa con la Fundación BBVA México.

Los Consejos Consultivos Regionales están compuestos por 497 líderes.

Estructura de los Consejos Consultivos Regionales:

Los Consejos Regionales se desprenden de la Vicepresidencia y Dirección General de BBVA México, delegando la responsabilidad a la Banca de Empresas y Gobierno. Son coordinados por el Director de Red de Banca de Empresas y Gobiernos.

- Son 27 Consejos a lo largo del territorio nacional.
- Cada Consejo Regional cuenta con un Presidente, Vicepresidente y Consejeros. De manera opcional se podrá contar con un Consejero Invitado, así como con un Presidente y Vicepresidente Honorarios.
- Se integran por un mínimo de 10 y un máximo de 35 miembros en función del tamaño del mercado y demografía de su región.
- En un principio debe estar integrado por al menos 20% de mujeres buscando incrementar dicha proporción.

En 2023 tuvimos las siguientes sesiones de los Consejos Consultivos Regionales:

- 3 Juntas de Presidentes
- 2 Juntas Nacionales de Consejeros
- 52 Juntas Locales en los 27 Consejos
- 6 Foros Sectoriales
- 5 Consejos Sectoriales
- 1 Misión *Nearshoring* EEUU: Visita a Washington, Houston y Austin. Reuniones con Congresistas, Representantes del Departamento de Estado, Empresarios Estadounidenses y Asociaciones EEUU-México
- Cursos de Verano México y España para hijos de Consejeros

Unidad Especializada en Atención a Clientes (UNE)

Con el objetivo de preservar la satisfacción y el bienestar de sus clientes, BBVA México pone a disposición un sistema de atención para recibir y gestionar quejas y reclamos. Se trata de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), que se compromete a asegurar una gestión eficiente y resolver cada caso con atención detallada y soluciones de fondo. La retroalimentación obtenida a través de este proceso es clave para el banco, ya que permite perfeccionar constantemente su servicio al cliente, así como sus productos.

Durante 2023, se registraron 28,604 reclamaciones y el tiempo promedio para solucionar estas reclamaciones fue de 11 días.

El número de usuarios atendidos directamente en las oficinas físicas de la UNE fue de 976 clientes en la Torre Parques Polanco y a 406 en la sede de Guadalajara.

Correo electrónico nacional
une.mx@BBVA.com

Página web
www.BBVA.mx/personas/centro-de-ayuda/ quejas-y-reclamos.html

Call center nacional
800 112 2610

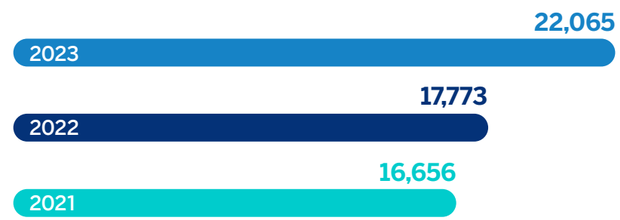
Oficinas corporativas
Ciudad de México y Guadalajara

Call center internacional
55 1998 8039

En 2023 se logró un **resultado histórico** de **10.00 en el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)**, ubicando a BBVA México en el 1er lugar del G7.

BBVA México fue la primera institución financiera en lograr la certificación **“Compromiso en la atención a las personas adultas mayores” ante CONDUSEF.**

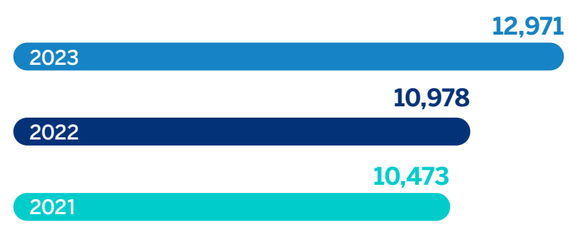
Reclamaciones ante la CONDUSEF



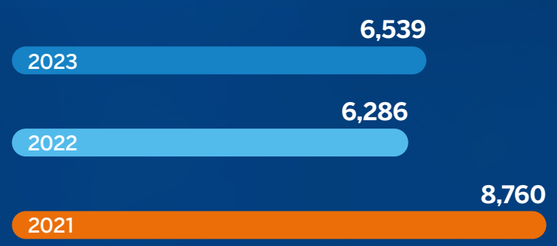
Reclamaciones resueltas

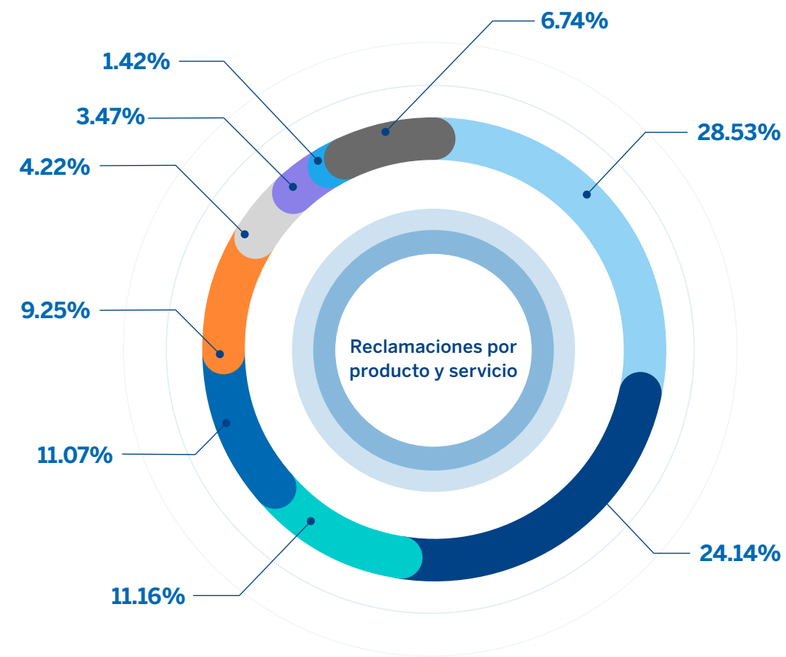
A favor de Grupo Financiero BBVA México

A favor del cliente



Reclamaciones ante la UNE





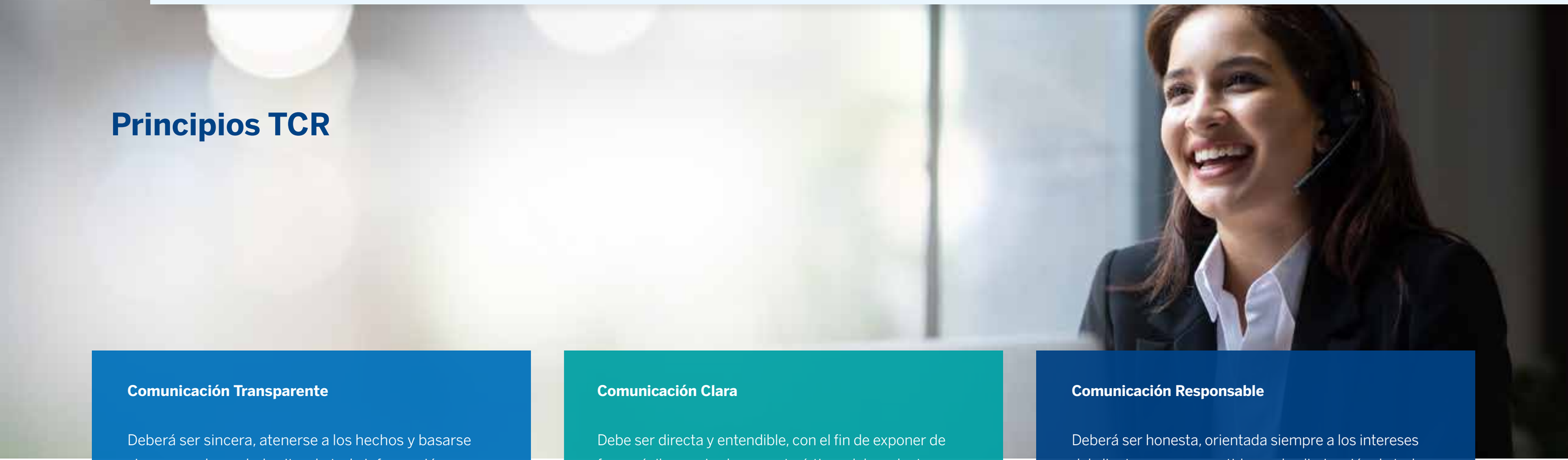
Ahorro · Tarjeta de crédito · BBVA Móvil · Cajeros automáticos · Tarjeta de débito · Créditos · BBVA.mx · Seguros · Otros

Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

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

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

- Documentos comerciales
- Web pública
- Soluciones digitales
- Servicio a clientes
- Campañas



Principios TCR

Comunicación Transparente

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

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

Comunicación Clara

Debe ser directa y entendible, con el fin de exponer de forma ágil y precisa las características del producto o servicio, y completa, es decir, adecuada y suficiente para una correcta y responsable toma de decisiones.

- Emplea una buena estructura y utiliza elementos visuales para facilitar la comprensión y la navegación digital
- Vigila que los elementos gráficos den una imagen realista e intuitiva
- Utiliza un lenguaje claro (sin tecnicismos, pero preciso)
- Limita al máximo el uso de la letra pequeña (cuando la uses, que sea clara)
- Fomenta la accesibilidad. En piezas audiovisuales utiliza subtítulos y locución en lo relevante.

Comunicación Responsable

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

- Acompaña al cliente
- Promueve la salud financiera del cliente
- Da al cliente el control sobre su relación con el banco
- Haz un uso responsable de los datos personales del cliente
- Promueve el cambio hacia un futuro más verde e inclusivo

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

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

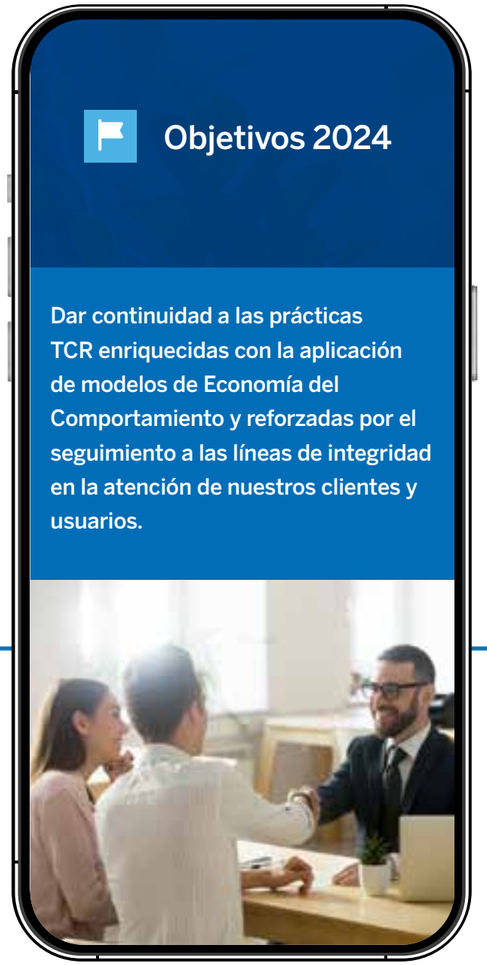
En 2023 hemos reforzado los principios de Transparencia, Claridad y Responsabilidad con la Norma de líneas rojas de integridad. Las líneas rojas son 12 puntos que tienen como objetivo mitigar los posibles riesgos de falta de transparencia e impulso a clientes para tomar decisiones que puedan ser contrarias a sus intereses / salud financiera.

Durante el año, se desarrollaron más de 100 colaboraciones por los equipos Scrum de las Fábricas Digitales de Desarrollo de Negocios y Banca de Empresas, en las que se aplican los principios TCR en soluciones digitales.

Asimismo, durante 2023, BBVA México se ha enfocado en el diseño de soluciones para las personas con algún tipo de discapacidad visual, auditiva, motora o cognitiva con el fin de incrementar la accesibilidad de sus diseños, productos y servicios.

Por otro lado, Grupo Financiero BBVA México mide su desempeño en TCR. Los resultados a diciembre de 2023 muestran que BBVA es líder en México, lo que significa que es percibido por los clientes como un banco transparente y claro, en comparación con sus competidores.

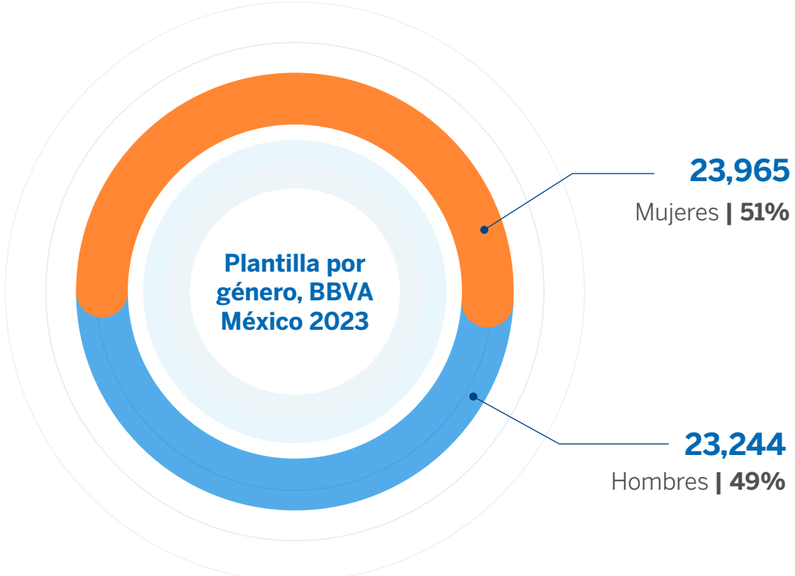
Grupo Financiero BBVA México obtuvo la **1ª posición por su resultado de TCR** en el Índice de Recomendación, **con una puntuación de 57.64.**



Compromiso con nuestros colaboradores

El Grupo BBVA coloca a los colaboradores en la esencia de sus valores. "**Somos un solo equipo" es el valor que rige el diseño y aplicación** de los procesos de gestión del personal.

En BBVA México, el compromiso, la confianza y el orgullo de ser BBVA se vive a lo largo del ciclo de vida del colaborador, desde la selección de nuevos empleados, hasta el término de la relación laboral, pasando por los procesos de asignación de roles, evaluación, desarrollo y formación, teniendo en cuenta aspectos de diversidad e inclusión.



Talento y cultura

GRI 2-7, 2-8, 2-30, 3-3, 401-1, 401-3, 405-1

SASB FN-IB-330a.1, FN-AC-330a.1, FN-MF-270a.4, FN-CF-270a.1

Plantilla por género, BBVA México 2023

Genero		2021		2022		2023
Mujeres	21,172	52%	22,744	52%	23,965	51%
Hombres	19,211	48%	21,246	48%	23,244	49%
Total		**40,383**		**43,890**		**47,209**

Alcance: Empleados Grupo Financiero BBVA.

Plantilla por edad, BBVA México 2023

Edad	Número de empleados	Porcentaje de empleados
<30 años	15,257	32%
30-50 años	26,203	56%
>50 años	5,749	12%

Alcance: Empleados Grupo Financiero BBVA.

Plantilla por tipo de contrato y género, BBVA México 2023

	2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contrato permanente	17,776	19,876	17,776	19,876	21,467	22,467
Contrato temporal	1,429	1,285	1,429	1,285	1,777	1,498

Alcance: Empleados Grupo Financiero BBVA.

Plantilla por tipo de jornada y género, BBVA México 2023

	2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Jornada completa	19,211	21,171	21,245	22,644	23,244	23,965
Jornada parcial	0	1	1	0	0	0

Alcance: Empleados Grupo Financiero BBVA.

Colaboradores por categoría laboral y género, BBVA México 2023

Categoría laboral	Mujeres Menores de 30 años de edad	Hombres Menores de 30 años de edad	Mujeres Entre 30 y 50 años de edad	Hombres Entre 30 y 50 años de edad	Mujeres Mayores de 50 años de edad	Hombres Mayores de 50 años de edad
Nivel directivo	50	48	1,095	1,256	261	462
Ejecutivos	1,837	2,936	6,155	7,288	1,131	1,678
Administrativos	2,384	2,230	2,945	2,140	576	437
Sindicalizados	3,341	2,431	3,476	1,848	714	490
Total	**7,612**	**7,645**	**13,671**	**12,532**	**2,682**	**3,067**

Alcance: Empleados Grupo Financiero BBVA.
*En 2023 se realizó una adaptación de las categorías laborales de acuerdo con las categorías de reporte establecidas en la Global Reporting Initiative, por lo cual no se incluye comparación con años anteriores

Colaboradores sindicalizados por género, BBVA México 2023

	2020	2021	2022	2023
Hombres	4,653	5,411	5,433	4,769
Mujeres	7,669	8,209	8,308	7,531
Total	**12,322**	**13,620**	**13,741**	**12,300**

Alcance: Empleados Grupo Financiero BBVA.

Diversidad e inclusión

GRI 405-1, FS1

En su camino hacia la construcción de un ambiente laboral más diverso e inclusivo, BBVA México ha puesto en marcha una variedad de iniciativas, instrumentos y canales para fomentar una cultura que celebra la diversidad y el respeto por las personas, sin importar su edad, identidad de género, orientación sexual, creencias políticas o religiosas.

BBVA México cuenta con una política y un Comité de Diversidad e Inclusión integrado por representantes de distintas direcciones del banco. Además se cuenta con líderes y departamentos especializados dedicados a promover la diversidad y la inclusión en los distintos ámbitos de la gestión de talento y cultura del banco, como son los procesos de atracción y retención de talento, que considera la inclusión de personas con discapacidad a la plantilla laboral y de personas adultas mayores; la igualdad de oportunidades para ocupar puestos de liderazgo; la convivencia de colectivos como el LGBT+, entre otros.

El Grupo BBVA y sus filiales, incluida BBVA México, impulsan la cultura de diversidad e inclusión a través de eventos de formación, divulgación de información y conmemoración, alrededor de fechas conmemorativas como son el Día Internacional de la Mujer, el mes y el Día Internacional del Orgullo LGBT, el Día para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer y el Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

Particularmente, existen programas y acciones que fomentan la sensibilización y conocimiento en la materia de género e igualdad de oportunidades. En materia de empoderamiento de la mujer, en 2023 se creó Yo Soy Talento Femenino, programa que tiene por objetivo desarrollar y empoderar a las colaboradoras de BBVA en México. La sesión de lanzamiento se llevó a cabo en formato híbrido y contó con la participación de 26,000 colaboradoras.

Durante el Mes del Orgullo se impartió una plática de sensibilización para hablar sobre espacios seguros en el ámbito laboral para las personas que se identifican como parte de la Comunidad LGBT+; en la cual participaron más de mil colaboradores. Este año también se dio seguimiento a iniciativas como Diversity Days, Soy Único, Soy BBVA, Muro de Compromiso, y Taller Cambiemos la Conversación, cuyas dinámicas promueven los espacios seguros para todos.

En 2023, se lanzó el programa *BeYourself* y su 1ra ERG (*Employee Resource Group*) de BBVA en México, un grupo de colaboradores que trabajan en favor de intereses en común. *BeYourself*, está abierto a cualquier persona que quiera conocer e informarse más sobre cómo crear espacios seguros para la Comunidad LGBT+. Al cierre del año, la Comunidad de *BeYourself* contaba con 260 personas inscritas.

Para promover el bienestar en la maternidad y paternidad, BBVA México cuenta con iniciativas como el *Journey* de Maternidad, que ofrece sesiones especializadas dirigidas a mujeres embarazadas. En 2023, participaron 294 colaboradoras y se invirtieron más 177 horas

en las sesiones realizadas con ellas. Por otro lado se entregaron 1,557 kits Parentales para mamás y papás, incluyendo familias homoparentales, monoparentales y adopción.

En materia de inclusión de personas con discapacidad, destaca que, en 2023, BBVA México realizó mejoras a la Póliza de Gastos Médicos Mayores, ampliando coberturas para padecimientos congénitos y uso de prótesis. En 2023, 27 personas se beneficiaron de estos cambios.

En 2023, también se desarrolló el curso de sensibilización sobre temas de discapacidad dirigido a toda la red comercial. En total 21 mil colaboradores se formaron con estos cursos. Asimismo, se realizó un Taller Inducción a la Comunidad de Personas Sordas, en el cual un intérprete certificado enseñó a los colaboradores de BBVA México la importancia de conocer la Lengua de Señas Mexicana para construir una sociedad más inclusiva. En este taller participaron 498 colaboradores.

21 mil colaboradores de la red comercial fueron sensibilizados en temas de discapacidad.

Para fomentar la accesibilidad, BBVA México modificó las infraestructuras de algunas sucursales y sedes corporativas para asegurar espacios de trabajo inclusivos. Algunas modificaciones que se han hecho incluyen rampas en accesos, adecuaciones en sanitarios, modificación en altura de elementos físicos, colocación de piso podotáctil, entre otros cambios. En total 159 sucursales fueron modificadas en 2023. Estas acciones beneficiarán a las más de 260 personas con discapacidad que laboran en BBVA México. Otras iniciativas que ayudan a fomentar una cultura de diversidad, inclusión y espacios seguros en BBVA México, son aquellas que promueven nuestros valores. Entre ellas destacan Amigo BBVA, la cual fomenta la importancia de tener una persona de confianza dentro de la organización; *Values Day*, jornada a nivel global que tiene como objetivo reforzar los elementos de la cultura organizacional, como son los valores y el propósito del Grupo; y VIVA Award, el programa global de reconocimiento para identificar a aquellos colaboradores que viven de manera extraordinaria nuestros valores.

Atracción de talento

GRI 404-2, 404-3

En BBVA México, el valor y la contribución de los colaboradores son cruciales para suministrar servicios financieros de primera línea y crear experiencias excepcionales para nuestros clientes. Buscando fomentar un equipo que se distinga por su dedicación e innovación, BBVA México ha estructurado una oferta laboral que contempla salarios competitivos y paquetes de beneficios atractivos, además de fomentar un ambiente de trabajo que prioriza la inclusión y el respeto. Se pone un énfasis especial en el desarrollo y capacitación continua del capital humano, así como en mantener un ambiente laboral positivo y enriquecedor.

Nuevas contrataciones por género y edad, BBVA México 2023

	Número	Tasa (%)
Mujeres	**4,386**	**45%**
Mujeres menores de 30 años de edad	3,086	31.6%
Mujeres entre 31 y 50 años de edad	1,254	12.8%
Mujeres mayores de 51 años de edad	46	0.4%
Hombres	**5,362**	**55%**
Hombres menores de 30 años de edad	3,651	37.4%
Hombres entre 31 y 50 años de edad	1,607	16.4%
Hombres mayores de 51 años de edad	104	1.0%
Total	**9,748**	**100%**

Rotación por edad y género, BBVA México 2023	Número	Tasa (%)
Mujeres	**2,175**	**9.3%**
Mujeres menores de 30 años de edad	1,097	14.8%
Mujeres entre 31 y 50 años de edad	1,062	7.3%
Mujeres mayores de 51 años de edad	16	1.2%
Hombres	**2,389**	**10.6%**
Hombres menores de 30 años de edad	1,193	16.1%
Hombres entre 31 y 50 años de edad	1,142	8.5%
Hombres mayores de 51 años de edad	54	3.0%
Total	**4,564**	**9.9%**

A lo largo de 2023, BBVA México continuó su tradición de desarrollar y captar nuevos talentos a través de una serie de programas diseñados para tal fin. Entre las iniciativas que fomentan el talento emergente destaca el programa de *trainees* y becarios de BBVA México.

Formación

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

Para BBVA México, la capacitación de todos sus colaboradores es una prioridad, ya que es la forma en que puede cumplir con las necesidades de los clientes, al mismo tiempo que promueve el crecimiento personal y profesional de su plantilla. El enfoque de aprendizaje consiste en brindar las herramientas y conocimientos necesarios que favorezcan la retención de talento y mejoren la capacidad de brindar soluciones para los clientes.

Colaboradores formados

Para BBVA, la capacitación es un pilar esencial en su estrategia de desarrollo y crecimiento. Al invertir en la formación continua de su equipo, BBVA no solo mejora las habilidades y conocimientos de sus empleados, sino que también asegura la adaptabilidad y competitividad de la organización en el sector financiero.

Durante 2023 se impartieron **2,269,601 horas de formación,** lo que equivale a un promedio de **48.07 horas de formación por empleado.**

Formación Anticorrupción, BBVA México 2023

El curso de anticorrupción es regulatorio y por lo tanto obligatorio para todos los empleados de BBVA México. Este curso se actualiza cada tres años y se envía a todos los empleados activos en ese momento. En los años que no se actualiza el curso, solo se envía a los colaboradores de nuevo ingreso para que lo realicen. En 2023 se actualizó el curso de anticorrupción y se formó un total de 42,816 empleados de BBVA México.

Nivel directivo (Director General, Director General Divisional y Directores Funcionales)	3,076
Ejecutivos (Gerentes, Jefes-líderes y Coordinadores)	19,669
Administrativos (Analistas, Auxiliares administrativos y Asistentes)	8,027
Sindicalizados (Operarios)	12,044
Total	**42,816**

Nota: 100% de los empleados, activos al momento de que se actualiza el curso de anticorrupción, deben realizarlo, sin embargo, el número total de empleados que terminan el curso no coincide con el total de colaboradores de la plantilla reportada en el indicador 2-7, esto responde a la rotación de empleados durante el año y por la diferencia con el número de empleados temporales.

Total de empleados, horas de capacitación y media de horas de capacitación por categoría profesional y género, BBVA México 2023

Categoría laboral	Total de mujeres en la plantilla	Total de horas de capacitación a mujeres	Media de horas de capacitación al año mujeres	Total de hombres en la plantilla	Total de horas de capacitación a empleados hombres	Media de horas de capacitación al año hombres
Nivel directivo (Director General, Director General Divisional y Directores Funcionales)	1,406	93,396	66.43	1,766	100,955	57.17
Ejecutivos (Gerentes, Jefes-Líderes y Coordinadores)	9,123	459,732	50.39	11,902	627,829	52.75
Administrativos (Analistas, Auxiliares Administrativos y Asistentes)	5,905	233,770	39.59	4,807	211,976	44.10
Sindicalizados (Operarios)	7,531	294,201	39.07	4,769	247,738	51.95
Total	**23,965**	**1,081,101**	**45.11**	**23,244**	**1,188,500**	**51.13**

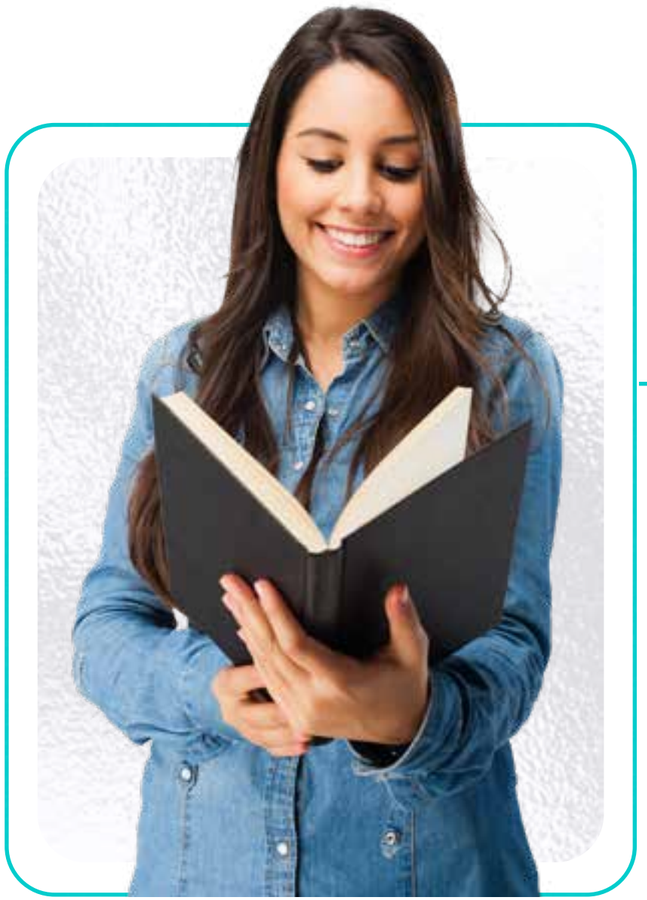
Formación en sostenibilidad, BBVA México 2023

En los últimos tres años, BBVA México ha impulsado la formación en sostenibilidad de todos sus colaboradores. Actualmente, existe una oferta académica adecuada a las necesidades de cada Unidad de Negocio del banco. Existe formación especializada interna y externa para equipos de negocio cuyas soluciones se relacionan con la sostenibilidad, un curso de sostenibilidad exprés para todos los colaboradores, y módulos de formación voluntaria en Campus BBVA, a los que cualquier colaborador puede acceder.
La formación especializada interna incluye cursos especializados que proporcionan conocimientos estratégicos y promueven el desarrollo de habilidades en las áreas de negocio de BBVA México, el objetivo es que los ejecutivos puedan acompañar a los clientes en su transición hacia la sostenibilidad. Estos están dirigidos a la Red Minorista (banca comercial y banca pyme), Banca empresas y Gobierno (BEyG) y la Banca Corporativa y de Inversión (CIB). En 2023 se impartieron más de 65 cursos especializados a 24,834 colaboradores.

La formación especializada externa se refiere a cursos de capacitación extensiva y especializada, proporcionada por centros formativos externos de alto nivel, y que está dirigida a actores clave de la Banca Corporativa y de Inversión (CIB) de BBVA México.

Independientemente de que los roles y funciones de los colaboradores de BBVA México no se relacionen con soluciones de negocio o proyectos vinculados a la estrategia de sostenibilidad, todos los colaboradores del banco reciben la invitación a realizar el curso de Sostenibilidad Exprés, disponible en Campus BBVA, la plataforma de oferta educativa del banco. Los contenidos del curso están diseñados para que el colaborador entienda los conceptos básicos de la sostenibilidad, una de nuestras prioridades estratégicas, en sus tres dimensiones (económica, social y medioambiental), y que conozca los retos globales de sostenibilidad que enfrentamos como individuos, como profesionales y como sociedad en general.

En 2023, más de 44 mil colaboradores de BBVA estaban matriculados con el curso de Sostenibilidad Exprés, lo que representa el 93.86% del total de la plantilla y un 38% más que en 2022.



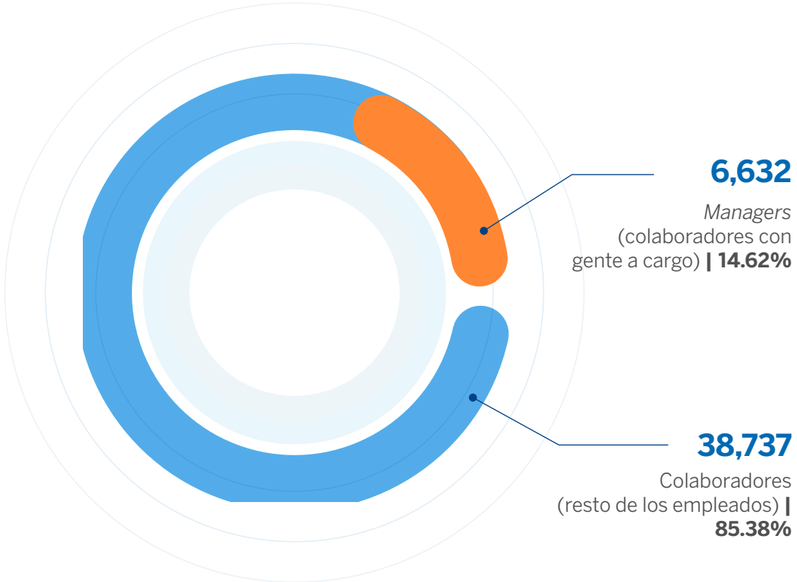
Evaluación de desempeño

En 2023, se llevó a cabo la evaluación de desempeño de 45,369 colaboradores. Previamente a esta evaluación anual, se ofrecen seminarios web para clarificar el proceso con los empleados, en relación con las conversaciones de desarrollo entre gerentes y empleados, selección de evaluadores y proceso de evaluación en la plataforma, entre otros

Número de empleados que han recibido evaluación periódica de desempeño y desarrollo profesional

Categoría laboral	Mujeres	Hombres
Managers (colaboradores con gente a cargo)	3,343	3,289
Colaboradores (resto de los empleados)	19,886	18,851

Número de empleados por categoría laboral que han recibido evaluación periódica de desempeño y desarrollo profesional



Compensación

GRI 2-20, 401-2

BBVA México tiene una política de compensaciones basada en las mejores prácticas nacionales e internacionales para remunerar a sus colaboradores. El sistema retributivo, diseñado por el Consejo de Administración, está enfocado en crear valor a largo plazo de forma recíproca y se basa en los siguientes principios:

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

La estructura salarial se divide en una componente fija y otra variable. La parte fija se determina según la responsabilidad y la trayectoria de cada colaborador, basándose en un salario por función que refleje su aporte al Grupo. Esta se establece de forma objetiva y equitativa. La compensación variable, por su parte, premia tanto las contribuciones individuales como las de equipo a los resultados de BBVA México, pudiendo ser en forma monetaria o no, y ligada al logro de objetivos previamente establecidos.

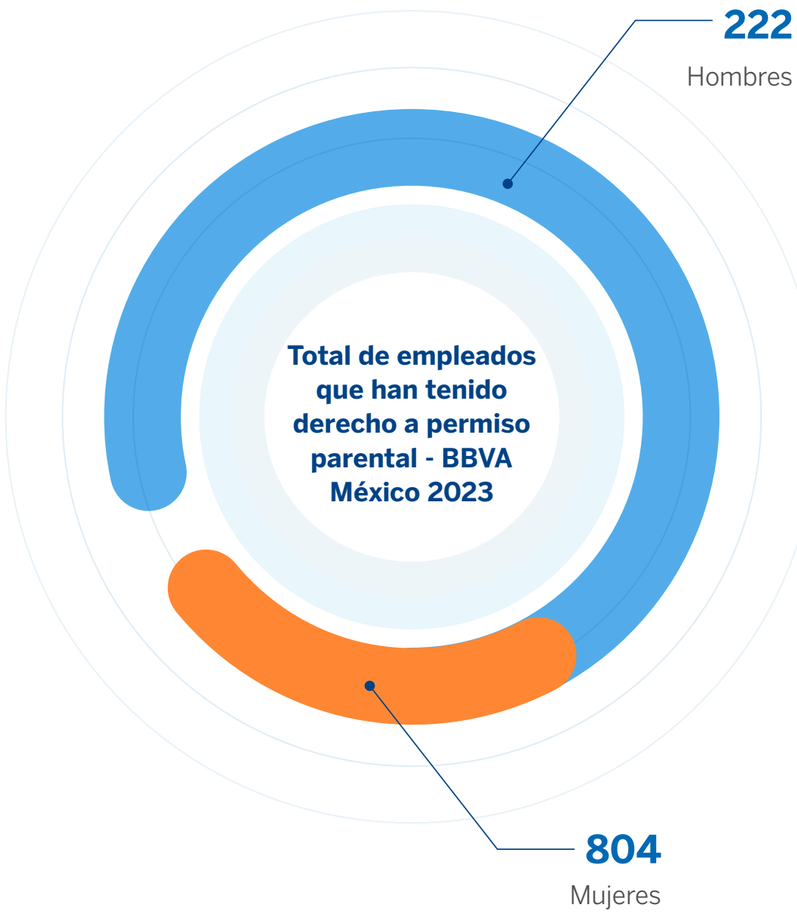
Prestaciones

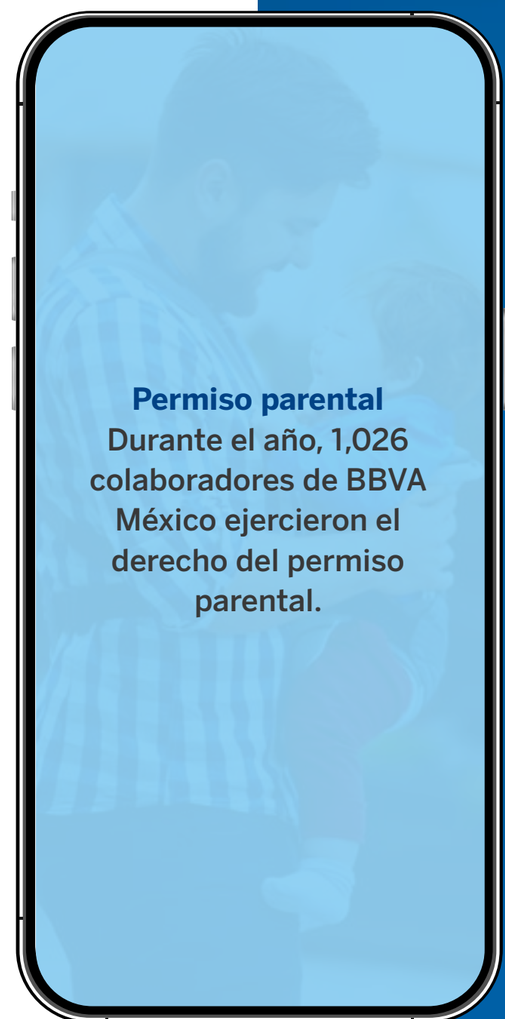
Se trata de una serie de beneficios complementarios que Grupo Financiero BBVA México otorga a sus colaboradores para mejorar su calidad de vida en todos los sentidos, así como para atraer y retener al mejor talento. Los únicos beneficios habituales para los empleados de jornada completa que no se ofrecen a los empleados de tiempo parcial o temporales son, acceso a créditos flexibles (consumo) e hipotecario, anticipo de días de vacaciones en el año cero, Beneflex (anticipo de aguinaldo, prima de vacaciones o bono anual) y arrendamiento de vehículos verdes.

Pensiones

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

BBVA México cuenta con programas de transición para los empleados que se jubilan, que incluyen charlas informativas con los especialistas de talento y cultura, acerca del proceso de retiro y el detalle de todos los beneficios asociados al plan de jubilación/retiro. Una vez que el colaborador aplica la baja por jubilación/retiro se actualiza su estatus en los sistemas del banco (global y local) y se genera el kit de jubilación/retiro.





Total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental

Mujeres	Hombres
804	222

Total de empleados que siguen siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo por permiso parental

Mujeres	Hombres
734	199

Tasas de regreso al trabajo después de permiso parental

Mujeres	Hombres
100%	100%

Tasas de retención de empleados que se acogieron al permiso parental

Mujeres	Hombres
91%	90%

Bienestar, salud y seguridad laboral

Como parte de su compromiso con los colaboradores, BBVA México establece programas que propician el bienestar físico y emocional de los colaboradores, algunos de los cuales son extensivos a sus familiares y amigos. Estas iniciativas buscan fomentar un equilibrio entre su vida personal y laboral, hábitos saludables, así como el disfrute del deporte y la cultura.

También se llevan a cabo actividades de integración y reconocimiento a la experiencia, con el fin de fomentar la identidad de los colaboradores con BBVA México, de motivarlos y de celebrar con ellos su trayectoria de crecimiento profesional.

Trabaja Mejor, Disfruta la Vida

Jueves de Tarde Productiva. Es un espacio en las agendas de trabajo destinado a que los colaboradores puedan aprovechar y enfocarse al 100% en sus actividades laborales sin reuniones, aplica cada jueves a partir de las 2:30 pm. Esta iniciativa aplica para colaboradores de áreas centrales y personal *staff* de la Red Comercial.

***Dashboard* de Desconexión Digital.** BBVA México cuenta con esta iniciativa que monitorea que las desconexiones fuera de horario laboral sean efectivas ya sea por horario de inicio y término de las actividades laborales, disfrute de la hora de comida, por días de asueto, días de descanso en fines de semana, por periodo vacacional o por licencia. Periódicamente se mide el nivel de adopción de las iniciativas de desconexión digital y se informa a cada director para que se atiendan las áreas de mejora y disminuya el envío de correos electrónicos, mensajes y reuniones fuera del horario laboral.

Reto Tu Bienestar. Contribuye a mejorar los hábitos de salud de los colaboradores a través de un reto renovado y con enfoque integral que tome en cuenta los básicos del colaborador: desconexión e impulso por la productividad, mejora en hábitos de sueño (descanso), alimentación y actividad física. De los colaboradores de áreas centrales y redes que participaron en esta iniciativa en 2023, 98% señaló que mejoró sus hábitos de alimentación durante el reto, 97% notó mejoras en su desempeño físico y 73% mencionó que los cambios de hábitos realizados influyeron positivamente en su bienestar.

Actividades en familia

Visitas en Sedes en Verano 'Familia y Amigos' y 'Ven a comer conmigo'. Los colaboradores de BBVA México, que viven en la zona Metropolitana, pueden disfrutar con familiares y/o amigos de un recorrido por la Torre BBVA y Parques BBVA; estas visitas pueden realizarse entre julio y agosto. Debido al éxito de esta iniciativa, durante el año se impulsó un piloto para que haya visitas mensuales. Por otro lado, los colaboradores pudieron invitar a su familia y/o amigos a comer en las sedes de Torre BBVA y Parques BBVA. En 2023, se recibió a más de 13 mil personas en estas visitas que promueven el orgullo de pertenencia a BBVA y la convivencia.

Voluntariado

Durante el verano, los colaboradores de BBVA México participaron en dos actividades de voluntariado en 2023.

Voluntariado gremial

Como cada año, Grupo Financiero BBVA México realizó el Voluntariado Bancario en coordinación con la Fundación Quiera, que tiene como objetivo sumar la mayor cantidad de esfuerzos y apoyar como gremio a las Instituciones de la red.

Resultados

696 voluntarios

22 bancos participantes

96 actividades realizadas

33 Instituciones Fortalecidas por Quiera (IFQs) beneficiadas

3,320 horas de voluntariado equivalentes a 415 jornadas laborales

Voluntariado sostenible

Con el objetivo de contribuir a la labor de reforestación, los colaboradores de BBVA México, colaboradores jubilados, familiares y amigos, tuvieron la oportunidad de plantar árboles en un entorno seguro y guiados por especialistas.

Resultados

Casi **600** participantes

Más de **3 mil** árboles plantados

Más de **1 millón** de pesos invertidos

100% de los participantes estuvo de acuerdo en que esta actividad refuerza la **cultura de protección del medio ambiente**

Actividades culturales y deportivas

Juegos Bancarios

Son una serie de competencias culturales y deportivas que se celebran entre instituciones financieras con el propósito de fomentar el espíritu de superación personal en los empleados, y que esto contribuya a su desarrollo social y al fortalecimiento de su identidad con el banco.

15 años consecutivos con el
1er lugar en los Juegos Bancarios

Carrera BBVA 2023. Tiene como objetivo ofrecer a los colaboradores y sus familias una actividad de convivencia que promueva el deporte dentro de la institución, ayudando a reforzar el sentido de pertenencia, mejorar su salud y elevar su calidad de vida. Los recursos obtenidos mediante la inscripción son destinados a la Fundación BBVA quien, a través de diversos programas, contribuye a la transformación de México.

22,500 corredores **y 15 sedes participantes**

Carrera vertical BBVA. En la edición 2023 de esta carrera participaron colaboradores activos y jubilados, así como sus familiares y amigos que hayan precalificado a la carrera.

550 participantes

Otras actividades deportivas

Los colaboradores de BBVA México pueden contribuir a su salud física practicando actividades deportivas en las sedes del banco ubicadas en la zona Metropolitana que cuentan con un espacio para hacerlo. Además pueden participar en Torneos Relámpago de diferentes disciplinas (Fútbol, Básquetbol, Voleibol, Tocho Bandera) para promover la convivencia con diferentes áreas centrales de BBVA México.

Salud

Salas de lactancia

En 2023, BBVA México habilitó salas de lactancia en sucursales, las cuales se suman a las salas de lactancia de edificios y oficinas corporativas que ya existían, alcanzando un total de 129 espacios seguros para las mujeres.

Número de salas de lactancia en edificios corporativos

11
(distribuidas en 8 edificios corporativos)

Número de usuarias beneficiarias en 2023

96

Número de salas de lactancia en la Red de Sucursales

118

Número de usuarias beneficiarias en 2023

118

Campaña de vacunación

La campaña de vacunación contra influenza en 2023 se llevó a cabo en 32 puntos de vacunación bajo diferentes modalidades.

- **07** sedes en la CDMX
- **31** sedes interior del país
- **+14 mil** dosis aplicadas

Campaña de salud visual

Como en años anteriores, se llevó a cabo esta campaña presencial en las instalaciones de la Torre BBVA en la que se realizaron 968 estudios visuales. El objetivo de la campaña es identificar enfermedades como miopía, astigmatismo, miopía con astigmatismo, hipermetropía, hipermetropía con astigmatismo y presbicia, en los colaboradores activos, jubilados y familiares de colaboradores.

11,188,295 pesos invertidos en el rubro de la salud para beneficio de los empleados de BBVA México y sus familias en 2023.

Campaña de prevención

En alianza con el laboratorio Salud Digna, se llevó a cabo la campaña oncológica y de identificación oportuna de alteraciones metabólicas. La campaña estuvo dirigida a colaboradores y beneficiarios que cumplieron criterios para la realización de estudios a nivel nacional. En 2023 se realizaron 38,270 estudios gratuitos.

Tipo de estudio	Número de estudios
Biometría hemática y química sanguínea 6 elementos	5,961
Biometría hemática y química sanguínea de 30 elementos	3,561
Coproparasitoscópico	2,959
Sangre oculta en heces	629
Examen general de orina	8,021
Hemoglobina glucosilada	3,430
Ultrasonido de abdomen	2,776
Densitometría	408
Electrocardiograma	988
Papanicolaou y VPH	2,700
Papanicolau	256
Mastografía	1,085
Antígeno Prostático	1,672
Ultrasonido de mama	862
Valoración nutrición *inbody*	2,962

Protección civil

El área de Protección Civil de BBVA México está comprometida con garantizar la seguridad de todas las personas que utilizan sus instalaciones. El equipo está integrado por 5,810 brigadistas en sucursales y 183 brigadistas en edificios corporativos que, en 2023, recibieron 2 mil horas de capacitación.

42,359 colaboradores realizaron el curso regulatorio sobre Protección civil.

Se llevaron a cabo 2,056 simulacros, entre ellos el macro simulacro en la CDMX en el que participaron 10,625 personas. Por otro lado, se tuvieron inspecciones de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) y Protección Civil en las que no se encontraron observaciones. Se atendieron 125 inspecciones municipales y estatales, en las que tampoco se tuvieron observaciones.

Compromiso con la comunidad

Fundación BBVA México[5]

GRI 413-1

Programas e indicadores clave 2023

Fundación BBVA México contribuye a la comunidad con programas educativos, culturales y sociales que fomentan el desarrollo integral de la sociedad. Todas las acciones de la Fundación BBVA en México tienen un impacto directo y medible en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La Fundación BBVA México brinda apoyo a través de diferentes programas de becas educativas; donativos a entidades enfocadas en la educación y las artes; donaciones de material y equipo escolar; proyectos para la reconstrucción del tejido social comunitario mediante la promoción del arte y la cultura; y asistencia a comunidades afectadas por desastres naturales.

En 2023, **Fundación BBVA México impactó a más de 2.4 millones de personas** en condición de vulnerabilidad apoyando a la educación y reduciendo desigualdades **con una inversión social de 1,664,753,631 pesos.**

[5] Todas las cifras que se presentan en el siguiente apartado deben considerarse preliminares. Fundación BBVA México prepara un informe anual independiente que se publica en una fecha distinta a la del presente informe, por lo cual puede haber diferencias en la información reportada. Si deseas conocer más información sobre los programas y resultados de Fundación BBVA México, consulta su Informe Anual 2023 en el siguiente sitio **https://www.fundacionbbva.mx/pagina-inf/**

En 2023**, Fundación BBVA becó a más de 50 mil estudiantes** a través del programa Chavos que Inspiran, y a más de **2 mil estudiantes mediante Chavos con Discapacidad que Inspiran.**

Becas BBVA para Chavos que Inspiran y Supérate con Fundación BBVA

El objetivo del programa es impulsar la movilidad social a través de la educación, apoyando a estudiantes talentosos con carencias socioeconómicas para que desarrollen todo su talento y puedan continuar con sus estudios de secundaria, preparatoria y universidad. La educación es el medio más efectivo para generar cambios positivos en nuestra sociedad. Por ello, este programa no solo busca promover la continuidad escolar y la movilidad social, sino también brindar un acompañamiento que permita a los jóvenes convertirse en líderes responsables y comprometidos con su país.

Beneficiarios directos

Secundaria: **17,175**

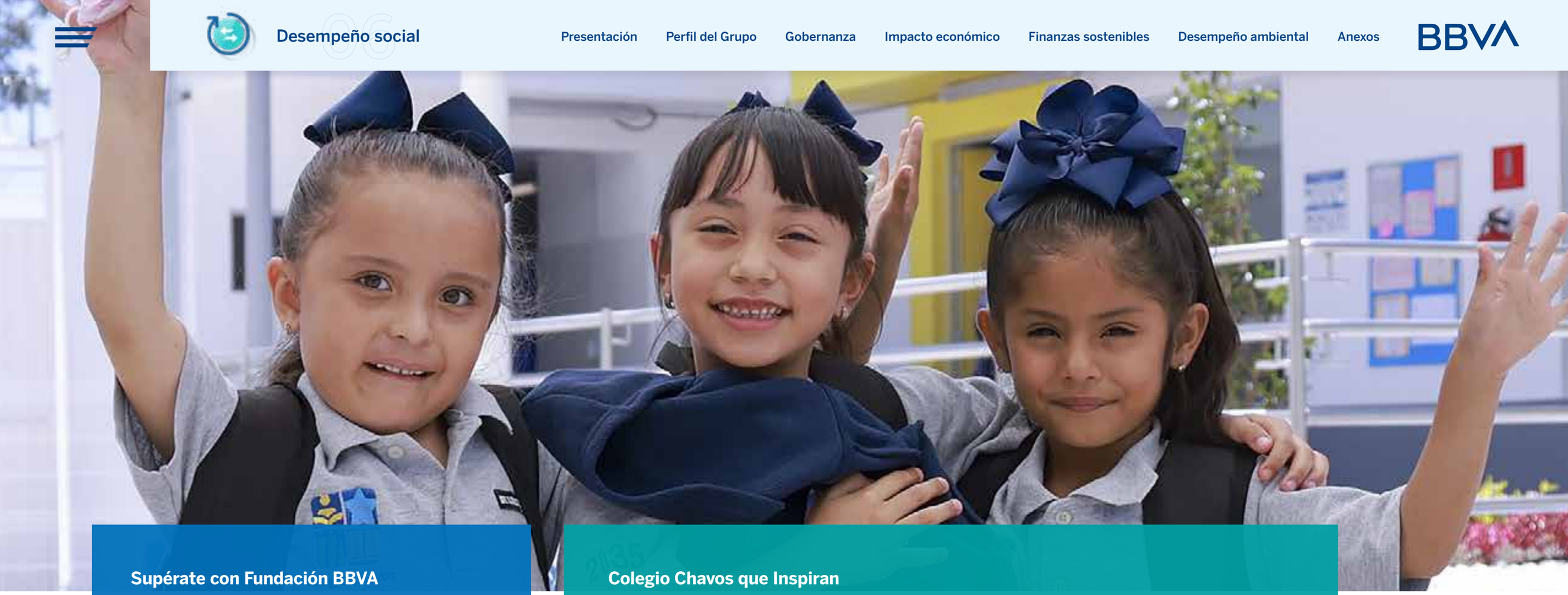
Preparatoria: **13,934**

Universidad: **18,922**

Educación en línea: **382**

Discapacidad: **2,008**

El programa de becas para **Chavos que Inspiran tiene una TIR del 47%.**



Supérate con Fundación BBVA

Este es el pilar formativo del programa Chavos que Inspiran, creado por expertos académicos que les ayuda a alcanzar el éxito académico desde la secundaria hasta la preparatoria, a través de un diagnóstico personalizado y una ruta integral de habilidades académicas y socioemocionales en un ambiente gamificado con el que logran potenciar sus conocimientos. En 2023 contó con una inversión de más de 6 millones de pesos.

Colegio Chavos que Inspiran

Uno de los grandes hitos de 2023 de la Fundación BBVA México fue la apertura de la primera Escuela SER, la cual tiene como propósito brindar educación de excelencia a estudiantes que viven en contextos de vulnerabilidad socioeconómica, sin costo para sus familias. La escuela abrió sus puertas en el municipio de Acolman, Estado de México, un entorno en el que nueve de cada diez familias enfrentan desafíos económicos y donde solo uno de cada diez habitantes concluye la universidad.

El objetivo del colegio que atiende a niños de primaria es impartir educación de calidad en una modalidad de tiempo completo, con alimentación incluida, enfocada en el desarrollo de competencias académicas y formación del carácter con base en el modelo educativo de la red de escuelas SER.

Alianzas por la educación

El programa tiene como objetivo contribuir a la reducción de desigualdad de oportunidades educativas de personas con carencias sociales pertenecientes a grupos que enfrentan condiciones de discriminación estructural a través de colaboración con organizaciones de la sociedad civil.

El programa colabora con aliados estratégicos para potencializar sus programas sociales, alineando el conocimiento y experiencia de Fundación BBVA México, con las mejores prácticas externas para fortalecer el impacto y constituirnos como una fuente de innovación para el sector social.

Mentores

Este es un programa destinado a brindar soporte a los estudiantes universitarios becados en su desarrollo académico, personal y profesional. Los mentores son colaboradores de Grupo BBVA a nivel nacional seleccionados conforme a evaluaciones, grado escolar y otros criterios, quienes además reciben capacitación en mentoría por medio de Campus BBVA para poder desempeñar esta labor voluntaria. El programa cuenta con dos modalidades, mentoría para colaboradores de Área Central con becarios de primero y cuarto año de universidad, y mentoría para colaboradores de la Red Comercial con becarios y tutores de primer año de secundaria.

En 2023, **6,964 colaboradores de BBVA participaron como mentores,** aportando un total de 9,015 horas a este programa.

Fomento cultural

Se refiere a las iniciativas que contribuyen al intercambio y colaboración para potenciar el impacto de iniciativas artísticas y culturales sobresalientes a través de estímulos económicos y acompañamiento para su producción y difusión. En 2023, se destinaron más de 2 millones de pesos a este programa.

Mi Comunidad BBVA

El objetivo del programa es intervenir en comunidades en situación de inseguridad, deterioro urbano y social, para promover la cohesión social y recuperar el valor de las viviendas contribuyendo a la reducción de la desigualdad social.

Durante 2023, este programa benefició a **más de 30 mil personas.**

Apoyo en desastres naturales

El programa tiene por objetivo instrumentar acciones de ayuda humanitaria y apoyo a la población que vive situaciones de emergencia, riesgo o extraordinarias, durante desastres naturales. En alianza con Fundación Televisa y la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), se brinda ayuda humanitaria y apoyo a la población que enfrenta este tipo de eventualidades. Fundación BBVA México apoya a comunidades afectadas cuya situación de emergencia sea catalogada por la SEDENA con el plan DN-III-E, con el objetivo de actuar de manera inmediata, entregando despensas o kits de higiene de manera oportuna.

En 2023, tras el paso del Huracán Otis por Acapulco, Fundación BBVA México realizó una aportación de 50 millones de pesos de capital semilla e invitó a toda la sociedad a sumarse para, entre todos, minimizar el impacto del huracán Otis en el sistema educativo en las comunidades afectadas en el estado de Guerrero. Adicionalmente, al cierre del año se habían entregado más de 16 mil despensas y 2,000 kits de higiene, equivalentes a 97.2 toneladas de productos en beneficio de 72,848 personas afectadas por el Huracán.

Voluntariado *One team*

Este es el programa de voluntariado corporativo alineado con la principal causa social de la Fundación BBVA México: la educación. Este tipo de actividades contribuyen a fortalecer el vínculo con la comunidad para ofrecerles mejores condiciones que se traduzcan en educación de calidad. Estamos convencidos de que por medio del voluntariado creamos vínculos de sensibilización que nos animan a ser ciudadanos comprometidos que generan un impacto positivo que trasciende.

En 2023, se contó con la participación de 434 voluntarios que aportaron un total de 2,330 horas de voluntariado.

Cadena de suministro responsable

Descripción de la cadena de suministro de BBVA México

GRI 2-6

La cadena de suministro de BBVA México está conformada por proveedores de diversos tamaños, dedicados a diversas actividades económicas, y de empresas provenientes de diversos puntos del país y del extranjero, aunque la mayoría de ellos se ubican en México, contribuyendo así a la economía local. Por su giro, destacan los proveedores de tecnología, *software y hardware*; proveedores de servicios profesionales, incluyendo empresas de consultoría especializada en marketing, eventos, publicidad y sostenibilidad; también existen proveedores de mantenimiento, construcción, materiales, transporte, limpieza y seguridad, entre otros.

La naturaleza de las relaciones comerciales de BBVA México con sus proveedores se realiza mediante adquisiciones puntuales y recurrentes dependiendo de la necesidad de cada área/usuario. La instrumentación dependiendo del importe y servicio se realiza mediante contrato jurídico o condiciones generales conforme a normativa.

Para consultas durante el proceso de aprovisionamiento, los proveedores pueden comunicarse directamente con la persona que realizó la solicitud o con un representante del área de Compras. Asimismo, cualquier acto o circunstancia vinculada al Grupo Financiero BBVA México que infrinja las normativas legales o los principios del Código Ético de Proveedores debe ser informado por el proveedor mediante los canales de denuncia establecidos.

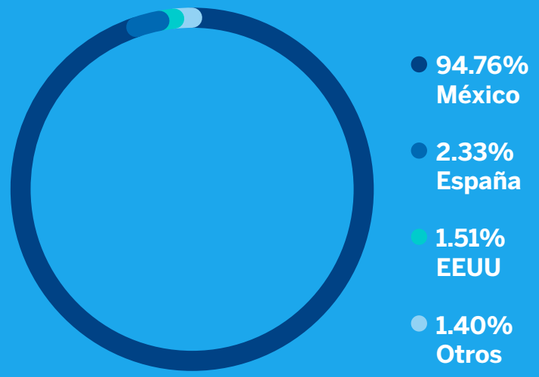
Actualmente, BBVA México no capacita a sus proveedores sobre temas anticorrupción, sin embargo, el compromiso se establece a través del Código Ético de Proveedores. En 2023 se envió un comunicado sobre políticas y procedimientos anticorrupción a 708 proveedores de BBVA México.

Proveedores, BBVA México 2023

7,558

Número estimado de proveedores en toda la cadena de suministro

Ubicación geográfica de los proveedores



Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.
Solo se envían comunicados sobre políticas y procedimientos anticorrupción, actualmente no se ofrece capacitación. En 2023, 708 proveedores recibieron comunicación sobre la política y procedimientos anticorrupción de BBVA México.

Evaluación de proveedores de BBVA México

El Grupo BBVA proporciona información completa y transparente a sus proveedores en los procesos de aprovisionamiento, velando por el cumplimiento de los requisitos legales, considerando aspectos en materia laboral y de medio ambiente, respetando los derechos humanos y estimulando la demanda de productos y servicios socialmente responsables.

En el marco de gestión de proveedores, el Grupo cuenta con una serie de mecanismos y normas como los Principios Generales de Aprovisionamiento, el proceso de evaluación de proveedores y la Norma Corporativa de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, que establecen las pautas fundamentales que deben respetar todos los proveedores con los que cualquier sociedad o entidad del Grupo se relaciona.

El Grupo BBVA también establece un Código Ético de Proveedores en las unidades de compras de todos los países en los que está presente, incluido México, en el cual se han establecido unos estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social y medioambiental que los proveedores deben respetar cuando proporcionen productos y servicios.

Actualmente, el proceso de evaluación de proveedores de BBVA México cuenta con los siguientes módulos:

Módulos de evaluación

- Anticorrupción y Prevención de Lavado de Dinero
- Reputacional
- Concentración y riesgo país
- Financiero
- Legal
- Fiscal
- Laboral
- IT Risk
- Protección a la clientela

Basándose en el grado de riesgo, clasificado como bajo, medio o alto, y la conclusión del análisis, que puede ser de 'Apto' o 'No Apto', se establece el veredicto final sobre el proveedor. A raíz de este proceso, se efectuó una homologación de proveedores concurrente con la valoración previamente mencionada, facilitando que todos los proveedores se alineen y reporten siguiendo el nuevo esquema implementado.

Evaluación de proveedores 2023	
Total de proveedores activos a nivel Grupo BBVA	7,558
Total de proveedores que entraron en proceso de Evaluación	3,921
Número de proveedores "aptos"	3,458
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de Evaluación en 2023	100%
Número de proveedores que no han superado el proceso de Evaluación 2023 en "no aptos"	337

Durante 2023, BBVA México comenzó a integrar los factores éticos, sociales y medioambientales en su cadena de suministro como parte de su compromiso con una cadena de valor responsable. Como resultado, de 734 nuevos proveedores que establecieron una relación con BBVA México en 2023, 117 fueron evaluados de acuerdo con criterios ambientales y sociales (15.94%).

Como compromiso para 2024, además de seguir eficientando el proceso de evaluación de proveedores, se trabajará en incluir en el proceso de evaluación el módulo de sostenibilidad, alineado a la estrategia del Grupo BBVA.

07

Desempeño ambiental

BBVA México gestiona sus impactos directos al medio ambiente a través de la implementación del Plan Global de Ecoeficiencia. Conoce los avances en la **gestión eficiente de recursos como energía, agua y papel;** uso de energía renovable y gestión de la huella de carbono; y en certificación de inmuebles.

Plan Global de Ecoeficiencia

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

Los objetivos de gestión del impacto directo del Grupo BBVA y sus filiales, incluyendo a BBVA México, se establecen y monitorean a través del Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2021-2025.

Los ejes de actuación del PGE 2021-2025 son:

01 **Reducción de los consumos** como palanca principal para minimizar el impacto directo de la operación.

- El uso de energía renovable es la palanca más importante para contribuir a la descarbonización de los mercados energéticos allí donde el Grupo tiene presencia. Para ello, la estrategia consiste en alcanzar acuerdos sobre Compra de Energía (*Power Purchase Agreements*) como aplica en BBVA México, así como en la adquisición de certificaciones internacionales de energía renovable (iREC, por sus siglas en inglés), aplicables en México.
- Implantación de medidas de ahorro energético (MAE) en la gestión de los inmuebles, con el objetivo de controlar y reducir los consumos.
- Iniciativas de reducción del consumo de agua, como los sistemas de reciclaje de aguas grises y reaprovechamiento de aguas pluviales para riego en las sedes de BBVA en México.
- Por último, medidas de digitalización y centralización de impresión para reducir el consumo de papel que, adicionalmente, es reciclado o ambientalmente certificado en la mayoría de las áreas geográficas, incluyendo a BBVA México.

02 **Economía circular** para enfrentar el reto de la generación de residuos con un enfoque de adopción de prácticas de consumo circular. Así, el Grupo BBVA lleva trabajando muchos años para reducir este impacto a través de las certificaciones de los inmuebles bajo el Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la Norma ISO 14001:2015.

03 **Construcción sostenible** que promueve el ahorro de energía y una mejor gestión de impacto ambientales, bajo el estándar LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, por sus siglas en inglés).

04 **Gestión de la huella de carbono** mediante la compra y retiro de créditos de carbono en una cantidad equivalente a sus emisiones de CO_2 de las categorías sobre las que tiene una capacidad de gestión directa (es decir, alcances 1, 2 y categorías 5, 6 y 7 del alcance 3)[6].

[6] No se compran créditos de carbono por una cantidad equivalente a las siguientes categorías de Alcance 3 definidas en el *GHG Protocol*: Categoría 1 compra de bienes y servicios; Categoría 2 bienes capitales; Categoría 3 combustible y actividades relacionadas con la energía (no incluidos en los alcances 1 o 2); Categoría 4 transporte *upstream* y distribución; Categoría 8 activos arrendados *upstream*; Categoría 9 transporte *downstream* y distribución; Categoría 10 procesado de los productos vendidos; Categoría 11 uso de los productos vendidos; Categoría 12 tratamiento de fin de vida de los productos vendidos; Categoría 13 activos arrendados *downstream*; Categoría 14 franquicias; Categoría 15 inversiones.

El seguimiento mensual de los objetivos de sostenibilidad a nivel mundial es realizado por la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés) de Grupo BBVA, con el objetivo de mantener la transparencia y eficacia de la estrategia de sostenibilidad.

Plan Global de Ecoeficiencia 2021-2025

	KPI	Objetivos a 2025*	Unidades
Consumos	Electricidad renovable	80%	MWh
	Consumo de electricidad	-5%	MWh
	Consumo de diésel	-5%	L
	Consumo de gas LP	-10%	L
	Consumo de gas natural	-10%	m^3
	Consumo de agua	-2.5%	m^3
	Consumo de papel	-5%	kg
Economía circular	Residuos netos	-2%	kg
Huella de carbono	Emisiones de alcance 1 y 2	-100%	tCO_2e
Construcción sostenible	Superficie certificada	4%	m^2

*El año base para todas las metas es 2019.

[7] Al cierre del 2023, BBVA México cuenta con 16 edificios con certificaciones ambientales.

Construcción sostenible: avance en el PGE[7]

	2021	2022	2023
Edificios con certificación ISO 14001:2015	6	10	11
Edificios con Certificación LEED	4	4	8
Número de ocupantes	13,062	13,741	17,071*
Certificaciones	21%	24.48%	26.57%

*Grupo Financiero BBVA México tiene un total nacional de 44,398 ocupantes en sus edificios, de los cuales 17,071 colaboradores se encuentran en edificios certificados.

Energía

Como parte de la Estrategia de Cambio Climático de BBVA, se tiene el compromiso global de BBVA México, para aumentar el consumo de energías renovables y reducir la huella de carbono.

Energía renovable

***Pledge* 2025**
80% en 2025

Iniciativa RE100[8]
100% en 2030

[8] RE100 es una iniciativa global que reúne a las empresas más influyentes del mundo comprometidas con la electricidad 100% renovable.

Huella de carbono

***Pledge* 2025**
-100% en 2025 en emisiones de alcance 1 y 2

Para llevar a cabo sus operaciones, Grupo Financiero BBVA México utiliza energía proveniente de distintas fuentes, por ejemplo, electricidad del suministro de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y de una empresa de energía eólica, además de combustibles como gas LP, gas natural y diésel.

Consumo de energía

Energía-BBVA México, 2023

	2021	2022	2023	Unidades
Consumo eléctrico por fuentes no renovables[9, 10, 11]	69,938	0.50	0	MWh
	251,777	2	0	GJ
Consumo de electricidad por fuentes renovables	210,823	121,572	297,383	MWh
	758,962	437,659	1,107,358.45	GJ
Energía eléctrica consumida por ocupante[12]	7.27	6,850	6.69	MWh/FTE
Total de gas LP consumido*	39,336	86,585	110,273	Litros
	1,028	2,261.73	2,880.58	GJ
Total de gas natural consumido[13]*	39,210	55,089	43,623.66	m^3
	1,435	1,998.47	1,586	GJ
Total de diésel consumido[14]*	285,939	284,393.29	298,540.09	Litros
	10,773	10,714.79	11,388.92	GJ
Total de gasolina consumido	443,912	505,315.87	507,481.77	Litros
	14,712	16,746.67	17,916.98	GJ
Total de refrigerante R410AC consumido**	9,261	5,613	5,507.88	kg
Total de refrigerante R407C consumido**	230	152	89	kg
Total de refrigerante R314A consumido**	0	19	1.4	kg
Total de refrigerante R404A consumido**	0	71.24	23.6	kg
Total de refrigerante R438A consumido**	23	0	0	kg
Total de refrigerante R22 consumido*	614	206.6	124.4	kg

En 2023, 100% de la energía eléctrica comprada provino de fuentes renovables.

Consumo de energía: avance 2023

	Logro 2023	Meta 2023
Electricidad renovable (%)	100%	100%
Consumo de electricidad (MWh)	(-3.5%) 277,805	(-1%) 285,002.89
Consumo de gas LP (litros)	(-11.33%) 110,273.00	(+1%) 124,360.29
Consumo de gas natural (m^3)	(-30.31%) 43,624.00	(+1%) 62,595.56
Consumo de diésel (litros)	(- 7.74%) 298,540.09	(+1) 323,593.31

[9] El dato anual del consumo de energía eléctrica de la Base de Inmuebles de Grupo Financiero BBVA México no considera algunas ubicaciones que no forman parte del convenio de cobranza centralizada con CFE, de las cuales se desconoce su consumo energético, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.
[10] Se actualizaron las cifras de consumo eléctrico por fuentes no renovables de 2022. A los valores del año anterior (166,775 MWh) se les restó el equivalente de energía comprada mediante certificados de energía renovable.
[11] En 2023 el consumo eléctrico por fuentes no renovables fue de 182,034.00 MWh y se le restó el equivalente de energía comprada mediante certificados de energía renovable. Mientras que la energía renovable generada fue de 115,349.722 MWh.
[12] Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2023, con un valor de 44,398 colaboradores.
[13] Los Gigajoules para gas natural son obtenidos de las facturas del proveedor.
[14] A partir de 2021, el consumo total de diésel incluye el uso en las instalaciones de Grupo Financiero BBVA México y en los vehículos de su propiedad.

Alcance:
-Grupo Financiero BBVA México.
-Cifras al cierre de 2023.
-Se refiere al consumo de energía dentro de la organización.

* Para los cálculos de los consumos de gas LP, diésel y gasolina de 2023 se utilizaron los poderes caloríficos de la "Lista de combustibles y sus poderes caloríficos (CONUEE) que se utilizarán para el reporte al RENE 2023".
** Los consumos de refrigerantes se midieron a partir de 2021.

Emisiones

Emisiones-BBVA México, 2023

	2021	2022	2023	Unidades
Emisiones directas de CO_2 (alcance 1)	22,847	14,829.03	13,224.86	Toneladas
Emisiones indirectas de CO_2 (alcance 2)	27,863	0.20	0	Toneladas
Emisiones indirectas de CO_2 (alcance 3)	2,510	12,991.13	36,688.02	Toneladas
Total de emisiones de CO_2e	53,220	27,820.36	49,912.89	Toneladas
Total de CO_2 por ocupante	1.38	0.66	1.124	tCO_2/FTE

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.
1. Cifras al cierre de 2023.
2. El cálculo del total de CO_2 emitido es el resultado de la suma de las emisiones de alcance 1 (combustibles fósiles y uso de refrigerantes a partir de 2021), alcance 2 (electricidad) y alcance 3 (incluye desplazamiento de empleados, viajes en avión y residuos).
3. Para el cálculo de emisiones se emplea la metodología descrita por el IPCC. Para el caso de los factores de emisión en combustibles fósiles y electricidad se utiliza el IPCC y IEA. Para flota de vehículos, fugas de gases refrigerantes, viajes de negocios, gestión de residuos y desplazamiento de empleados se utilizan factores de emisión DEFRA.
4. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2023, con un valor de 44,398 colaboradores.
5. Gases incluidos en el cálculo de emisiones alcance 1, 2 y 3: CO_2, CH_4, N_2O.

Kilómetros de viajes en avión-BBVA México, 2023

	2021	2022	2023	Unidades
Tramos menores a 500 km	573,691	2,950,569.68	4,470,949.14	km
Tramos entre 500 y 3,700 km	4,940,225	17,054,415.56	24,939,909.02	km
Tramos mayores a 3,700 km	1,401,549	7,623,026.25	13,234,425.90	km
Total	6,915,564	27,628.011	42,645,284.06	km

Compra de créditos de carbono

BBVA México compra y retira créditos de carbono en una cantidad equivalente a sus emisiones de CO_2 de las categorías sobre las que tiene una capacidad de gestión directa (es decir, alcances 1, 2 y algunas categorías del alcance 3).

De cara a asegurar la calidad de dichos créditos de carbono, el Grupo BBVA ha establecido unos requisitos que deben cumplir los proyectos seleccionados, entre los que se encuentran la obligatoriedad de que estén certificados bajo estándares de máxima calidad como *VCS (Verified Carbon Standard de Verra), Gold Standard, American Carbon Registry (ARC), Climate Action Reserve (CAR)* y Plan Vivo; y que sean proyectos de absorción o captación de CO_2. Adicionalmente, el Grupo BBVA desarrolló en 2023 un estándar interno de Mercado Voluntario de Carbono, basado en las mejores prácticas, para evaluar programas de créditos de carbono de alta calidad y tipos de créditos que generan un impacto climático real, adicional y verificable.

Además de la compra de créditos de carbono, el Grupo BBVA está contribuyendo al desarrollo de los mercados de carbono a través de iniciativas como la participación en los mercados voluntarios. El Grupo BBVA realizó una primera operación a cuenta propia de compra de créditos de carbono a través de su mesa de *trading* a finales de 2023. Además, el Grupo es uno de los inversores de Carbonplace, una plataforma de compraventa de créditos de carbono.

BBVA México participó en la compra de créditos del 2023 mediante un conjunto de proyectos de gestión forestal mejorada, los cuales fueron desarrollados por Bioforestal Innovación Sustentable S.C. (Ejido Atopixco, Ejido La Selva y Ejido Zacualtipán).

En relación al uso de créditos de carbono, el objetivo de Grupo BBVA sigue siendo lograr la mayor reducción posible de la huella de carbono. La compra de créditos de carbono debe limitarse a los casos en los que no existan alternativas tecnológica o financieramente viables.

Certificados de energía renovable

Asimismo, con el fin de avanzar en la transición hacia la meta de consumo de energías renovables, en 2023 BBVA México compró 182,034 certificados de energías renovables, lo que representa 182,034 MWh.

Agua

El agua es un recurso esencial que permite garantizar la limpieza e higiene de las operaciones en BBVA México, así como de los colaboradores que acuden a las oficinas.

Agua-BBVA México, 2023

		2021	2022	2023	Unidades
Extracción de agua	Agua de pipa[15]*	445	11,785	27,030	m^3
	Agua de municipio*	693,255	636,001	585,032	m^3
	Total de agua extraída	693,700	647,786	612,062	m^3
	Agua extraída por ocupante	17.94	15.38	13.79	m^3/FTE
Vertido de agua*	Drenaje municipal	659,240	604,541.13	570,975	m^3
Consumo de agua*	Plantas de tratamiento	34,459	43,264.874	41,087	m^3
	Total anual de agua consumida	728,158	691,051	653,150	m^3

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.
1. Cifras al cierre de 2023.
2. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2023, con un valor de 44,398 colaboradores. El dato anual del consumo de agua de la Base de Inmuebles de Grupo Financiero BBVA México no considera algunas ubicaciones de las cuales se desconoce su consumo de agua, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.
3. El consumo total de agua en 2023 corresponde a la suma del total de agua extraída y del agua reaprovechada en la planta de tratamiento.
4. El volumen de agua vertida al drenaje municipal corresponde al total de agua extraída menos el agua reaprovechada en plantas de tratamiento.

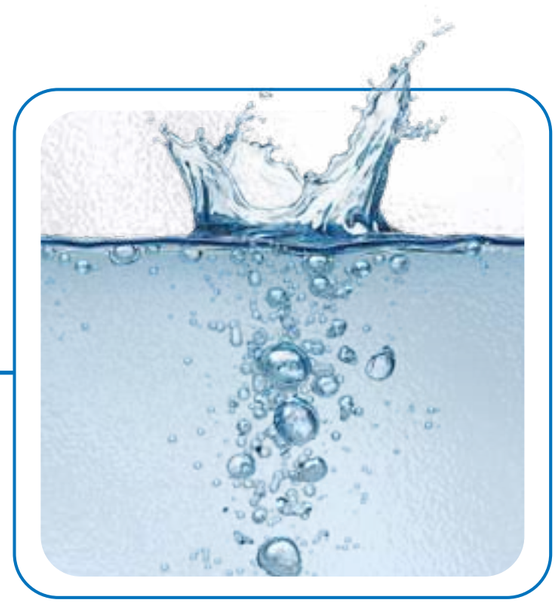
*Actualización de reporteo de acuerdo con los nuevos requerimientos GRI 303 (2018) a partir de 2020.

[15] Corresponde al valor de Torre BBVA.
[16] Esta cifra considera cifras de consumo de agua al cierre de 2023. Se consideró una superficie de 1,898,243.57 m^2.

El agua consumida por metro cuadrado (m^3/m^2) en **2023 fue de 0.34[16].**

Agua: avance en el PGE

	Logro 2023	Meta 2023
Consumo de agua (m^3)	(-0.5%) 644,546.65	(-0.5%) 644,546.65



Papel y residuos

Consumo de papel-BBVA México, 2023

	2021	2022	2023	Unidades
Total de papel consumido	866,824	905,723.5	847,261	kg
Total de papel consumido por ocupante	22.42	21.52	19.08	kg/FTE

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.
1. Cifras al cierre de 2023.
2. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2023, con un valor de 44,398 colaboradores.

Consumo total de papel: avance en el PGE

	Logro 2023	Meta 2023
Consumo total de papel (kg)	(-29.95%) 847,261.035	(-1%) 1,209,527.87

El total de papel consumido por metro cuadrado (kg/m^2) en **2023 fue de 0.45[17].**

[17] Se consideró una superficie de 1,898,243.57 m^2.

Gestión de residuos-BBVA México, 2023

	2021	2022	2023	Unidades
Residuos no peligrosos	252,201	594,884	786,737	kg
Residuos peligrosos	15,751	240,560.8	11,795	kg

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.
1. Cifras al cierre de 2023.
2. El reporte de residuos del año 2023 corresponde a 12 inmuebles.

Residuos generadosl: avance en el PGE

	Logro 2023	Meta 2023
Total de residuos (kg)	(-29.13%) 798,531.70	(-0.5%) 1,126,723.28

08

Anexos

Conoce el proceso de determinación de la **doble materialidad 2023 de BBVA México, su contribución a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y los avances en la implementación de los Principios de Banca Responsable.** Además, consulta el Índice de contenidos GRI y el Índice SASB.

Análisis de materialidad GRI 3-1, 3-2, 3-3

BBVA México reconoce la importancia de mantener su análisis de materialidad actualizado para reflejar los cambios en el contexto y las expectativas de los grupos de interés.

En 2023, BBVA México adoptó el concepto de doble materialidad para profundizar en su compromiso con la sostenibilidad y la gestión de riesgos e impactos. Este ejercicio permitió identificar los asuntos más significativos para BBVA México y sus grupos de interés; evaluando los riesgos asociados a los temas materiales en función del impacto que podrían tener hacia la organización en la creación de valor económico, así como el potencial impacto en términos de escala, alcance, probabilidad y remediabilidad hacia los grupos de interés.

El análisis de doble materialidad se realizó conforme a los marcos de referencia del *Global Reporting Initiative* (GRI), *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) y el *International Financial Reporting Standards* (IFRS).

Se ejecutó un análisis a partir de fuentes externas, tendencias, estándares y marcos, un análisis de la gestión de sostenibilidad del Grupo BBVA, y la revisión del nivel de relevancia y desempeño de organizaciones pares, siguiendo los siguientes pasos:

Definición de alcance y objetivos: la actualización de la materialidad tomó como base el ejercicio realizado el año previo. Adicionalmente, se consultaron fuentes como marcos regulatorios, estándares internacionales del sector, calificadoras, prensa e información interna de la organización (IReNEs) con el fin de identificar temas preliminares.

Análisis del contexto externo: se realizó una investigación de mercado y análisis de tendencias en sostenibilidad, se consideraron las tendencias ESG del sector a partir de 14 prescriptores seleccionados y se realizó una evaluación comparativa con 10 pares relevantes de BBVA México por medio de un benchmark.

Identificación de IROs: a partir de la revisión documental, se identificaron los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) potenciales y reales desde una perspectiva financiera y de impacto, con el fin de que posteriormente pudiera llevarse a cabo su clasificación y priorización en diferentes temas.

Análisis y priorización de temas (impacto): se analizaron y priorizaron los temas más relevantes para el Banco. En primera instancia se involucraron grupos de interés internos y externos a partir de dos ejercicios. Por un lado, la aplicación de una encuesta que fue atendida por 11 colaboradores, con el objetivo de que evaluaran los temas desde una perspectiva de impactos (cómo el Banco impacta en el medio ambiente y la sociedad). Por otro lado, la revisión de IReNEs aplicadas a lo largo del año a clientes y proveedores, extrayendo información sobre los impactos de los temas ESG evaluados bajo otra perspectiva.

Análisis y priorización de temas (financiera): posteriormente se realizó una evaluación de acuerdo con la metodología de capitales de EFRAG[18] para identificar los temas que podrían ser más relevantes desde una perspectiva financiera (los riesgos que afectan monetariamente al Banco). En esta evaluación participó la directora de Negocio Responsable y Sostenibilidad de BBVA de México mediante una encuesta.

[18] *European Sustainability Reporting Guidelines, Double materiality conceptual guidelines for standard-setting:* https://www.efrag.org/Assets/Download?assetUrl=/sites/webpublishing/SiteAssets/Appendix%202.6%20-%20WP%20on%20draft%20ESRG%201.pdf&AspxAutoDetectCookieSupport=1

Capitales conforme a *European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG)*

Financiero

Fondos disponibles en la organización para su uso en la producción de bienes o la prestación de servicios.

Industrial/manufacturero

Objetos físicos fabricados que están disponibles para una organización para su uso en la producción de bienes o la prestación de servicios.

Natural

Recursos y procesos medioambientales renovables y no renovables que proporcionan los bienes y servicios que sostienen la prosperidad.

Intelectual

Intangibles basados en el conocimiento de la organización como propiedad intelectual o capital organizacional.

Humano

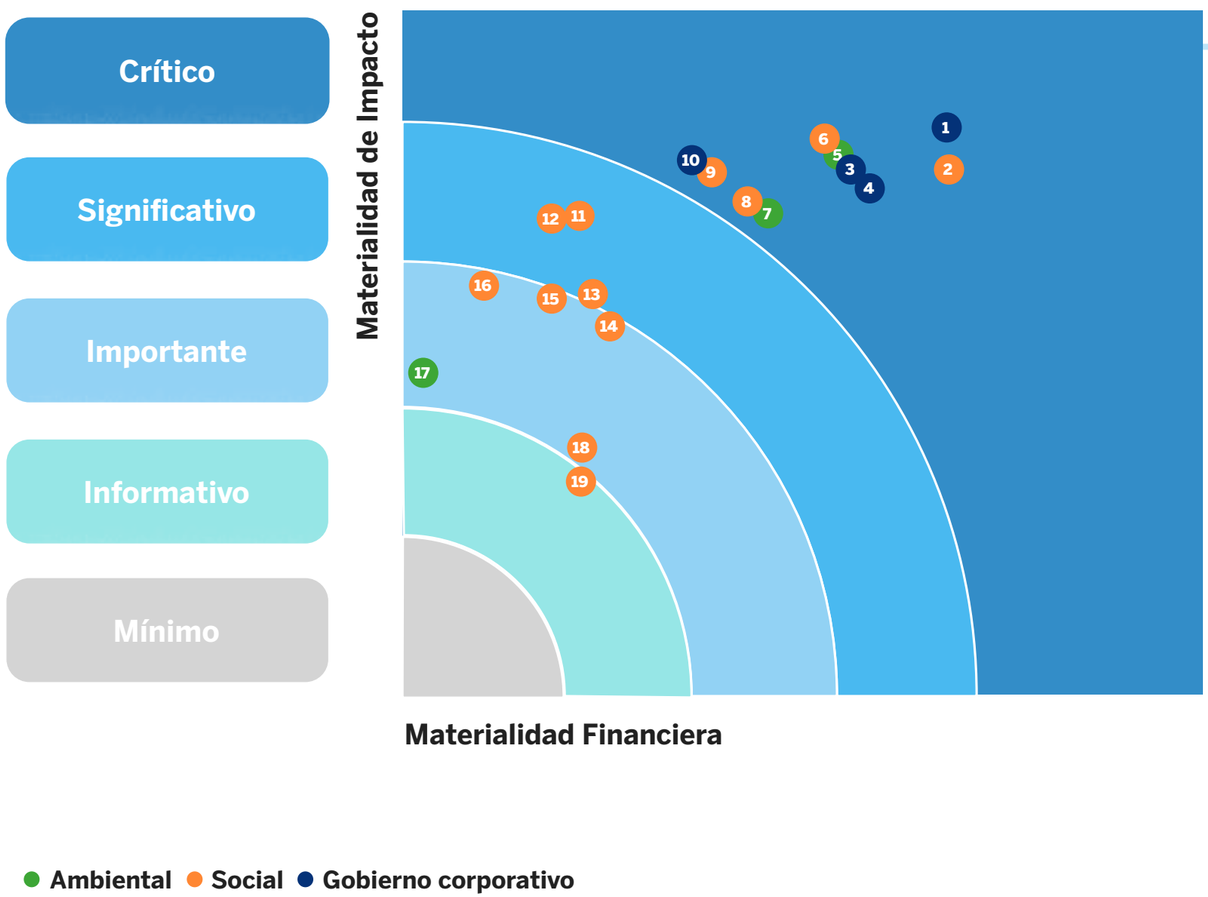
Competencias, capacidades y experiencia de las personas, y sus motivaciones para innovar, gestionar y colaborar.

Social y relacional

Normas compartidas, valores y conductas comunes; relaciones con grupos de interés clave; intangibles asociados a la marca y la reputación.

Matriz de doble materialidad, BBVA México 2023

El resultado de este ejercicio fue una **nueva matriz de doble materialidad** con **10 temas materiales críticos, tres significativos, cinco importantes y uno informativo.**



1	Gestión adecuada de todos los riesgos
2	Experiencia del cliente
3	Solvencia y resultados financieros
4	Gobierno corporativo
5	Finanzas sostenibles
6	Innovación y transformación digital
7	Cambio climático
8	Transparencia, claridad y responsabilidad
9	Ciberseguridad y uso responsable de los datos
10	Comportamiento ético
11	Educación e inclusión financiera
12	Compromiso con los empleados y gestión del talento
13	Diversidad e inclusión
14	Contribución a la sociedad
15	Derechos humanos
16	Prácticas laborales
17	Huella ambiental
18	Cadena de suministro
19	Salud y seguridad

Materialidad 2023 vs Materialidad 2022

La siguiente tabla refleja los **cambios en los temas materiales de BBVA México** con respecto al análisis anterior.

2023	2022
↑ Gestión adecuada de todos los riesgos	Comportamiento ético
★ Experiencia del cliente	Huella ambiental
↑ Solvencia y resultados financieros	Cambio climático
↑ Gobierno corporativo	Gestión adecuada de todos los riesgos
↑ Finanzas sostenibles	Gobierno corporativo
↑ Innovación y transformación digital	Ciberseguridad y uso responsable de los datos
↓ Cambio climático	Finanzas sostenibles
★ Transparencia, claridad y responsabilidad	Derechos humanos
↓ Ciberseguridad y uso responsable de los datos	Compromiso con los empleados y gestión del talento
↓ Comportamiento ético	Educación e inclusión financiera
↑ Educación e inclusión financiera	Contribución a la sociedad
↓ Compromiso con los empleados y gestión del talento	Solvencia y resultados financieros
⟳ Diversidad e inclusión	Igualdad, diversidad e inclusión
↓ Contribución a la sociedad	Cadena de suministro
↓ Derechos humanos	Innovación y transformación digital
↑ Prácticas laborales	
↓ Huella ambiental	
↓ Cadena de suministro	
↑ Salud y seguridad	

★ Tema nuevo
↑ Tema subió de posición
↓ Tema bajó de posición
⟳ Tema sin cambio

Gestión de los temas materiales

Los impactos positivos y negativos actuales y potenciales, en la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los impactos en derechos humanos, fueron evaluados durante la determinación de la materialidad, a través de la consideración de resultados de un ejercicio de análisis de impactos que realizó Grupo BBVA y BBVA México en 2022, en el marco del cumplimiento de los requisitos de implementación de los Principios de Banca Responsable*.

BBVA México se ha involucrado en la gestión de impactos en materia de sostenibilidad a través de la implementación de la Política de Sostenibilidad y la Estrategia de Sostenibilidad de Grupo BBVA. Esto se ejecuta mediante los equipos de trabajo enfocados a la sostenibilidad. Cada uno es responsable de implementar y gestionar las acciones de sostenibilidad en su ámbito (cumplimiento, talento y cultura, reporte y finanzas, acción climática y social, comunicación, entre otros). Estos equipos de trabajo reportan sus avances y resultados a la Oficina Local de Sostenibilidad mediante objetivos, metas y/o indicadores propios.

Nota. En el Informe Anual 2022 de BBVA México sólo se incluyó el listado top 15 de temas materiales y no el listado completo de temas materiales evaluados y priorizados. Sin embargo, en dicho ejercicio sí se evaluaron los temas de Prácticas laborales y Salud y Seguridad. Ambos ocuparon los últimos lugares en el resultado de la priorización, razón por la cual no se visualizaban en el listado top 15 de temas materiales.

* Materialidad "de dentro a afuera" también conocida como "materialidad de impacto": se ha utilizado como fuente base la herramienta de UNEP-FI -Portfolio Impact Analysis Tool for Banks- tanto para Consumer Banking como para Institutional Banking.

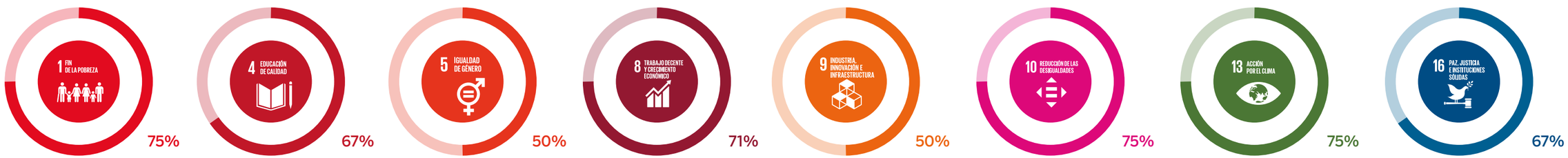
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

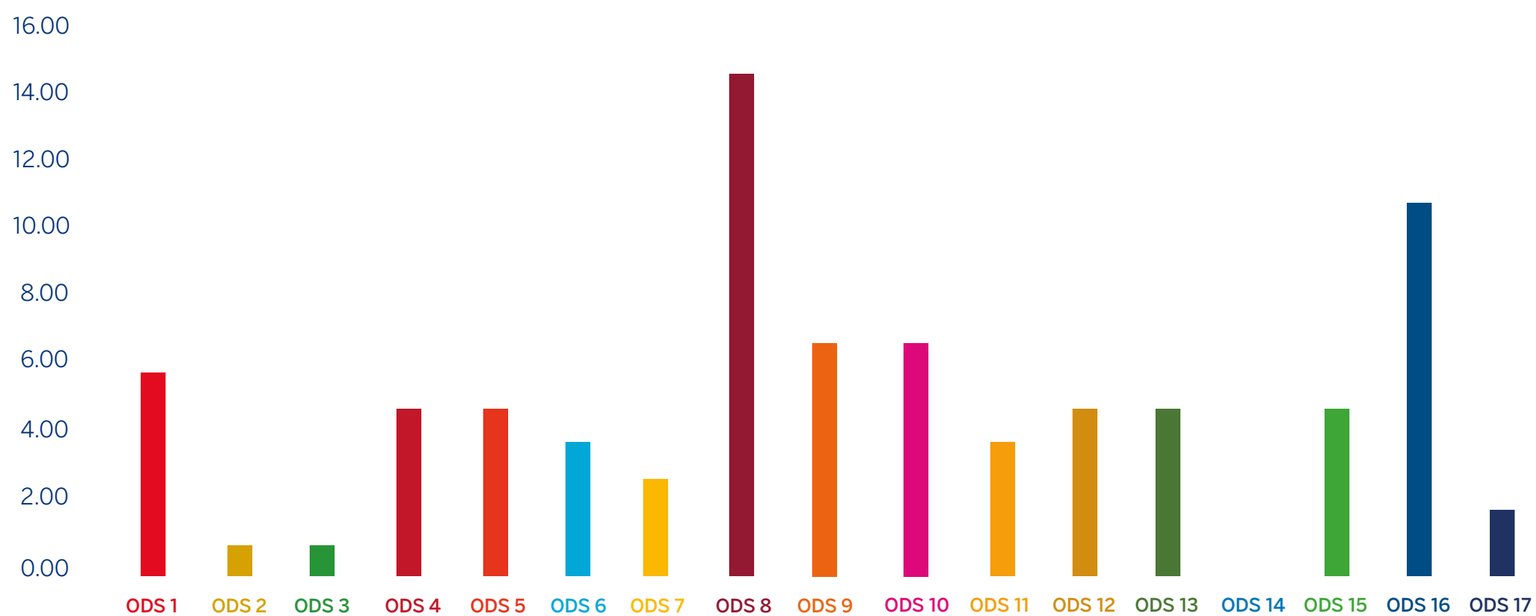
BBVA México se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para **la construcción de un futuro más próspero**, justo y sostenible mediante el cumplimiento de metas específicas que van desde la erradicación de la pobreza hasta la acción climática.

Con el mismo interés, BBVA México es signatario del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa alineada a los ODS que promueve el desarrollo sostenible al integrar principios fundamentales en áreas como derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. Al ser parte de esta iniciativa no solo reforzamos nuestra responsabilidad ética, sino que también establecemos estándares elevados de conducta empresarial, así como prácticas comerciales éticas y transparentes.

La alineación de **BBVA México con los ODS** demuestra su contribución directa a los esfuerzos mundiales para abordar los desafíos más críticos de la humanidad.

Impacto de BBVA México en los ODS





El Informe Anual 2023 de Grupo Financiero BBVA México es un testimonio de la contribución activa del Grupo a la agenda global de sostenibilidad. A través de la implementación de prácticas empresariales responsables y la promoción de la inclusión y la igualdad, BBVA México no solo impulsa la transformación de su negocio, sino que también influye positivamente en las comunidades y en el entorno en el que opera.

Los resultados de la contribución de Grupo Financiero BBVA se resumen en gráficas que muestran el porcentaje de contribución de BBVA México a cada uno de los ODS, de acuerdo con un análisis realizado en 2020.

Objetivo 1: Fin de la pobreza

Metas impactadas: 1.2, 1.4 y 1.5

Poner **fin a la pobreza en todas sus formas** en todo el mundo.

Con el objetivo de contribuir al desarrollo económico de México, **BBVA México brinda opciones de financiamiento a diversos grupos sociales**, incluyendo mujeres y poblaciones vulnerables. Además del financiamiento, también se implementan diferentes programas e iniciativas de desarrollo social, inclusión financiera y apoyo a desastres naturales, entre otros.

Iniciativas

Crecimiento Inclusivo: es el enfoque de la estrategia de sostenibilidad de Grupo BBVA y BBVA México que tiene como objetivo colocar sus productos y servicios al alcance de todos.

- **Apoyo en desastres naturales:** Fundación BBVA México realiza acciones de ayuda humanitaria y apoyo a la población que vive situaciones de emergencia durante desastres naturales, situaciones de riesgo o extraordinarias.

- **Mi Comunidad:** programa diseñado para regenerar áreas con altos niveles de cartera vencida, abandono y vandalismo a partir de la restauración del tejido social y la recuperación del valor patrimonial mediante intervenciones de mejoramiento social y urbano.

- **Becas para Chavos que Inspiran:** programa dirigido a estudiantes talentosos de secundaria preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas. El objetivo de las becas es fomentar la continuidad escolar y promover la movilidad social. Este programa ahora también es extensivo a Becas para Chavos con Discapacidad que Inspiran.

BBVA Mujeres Empresarias: en colaboración con Victoria 147, se promueve el empoderamiento económico de las mujeres a través del emprendimiento. 5,086 mujeres participaron en distintas actividades de esta iniciativa durante 2023.

Si deseas conocer más sobre las **iniciativas** que implementamos desde **Fundación BBVA México** para contribuir al logro de los ODS, visita: **el Informe Anual 2023 de la Fundación.**

Objetivo 4: Educación de calidad

Metas impactadas: 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.a, 4.b

Garantizar una **educación inclusiva, equitativa y de calidad** y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

La educación de calidad es un pilar fundamental en el compromiso de BBVA por contribuir al desarrollo socioeconómico y al progreso del país. En 2023, el Grupo dedicó esfuerzos significativos a la ejecución de programas, actividades e iniciativas destinadas a promover un acceso más amplio a una educación de calidad para jóvenes en diferentes niveles académicos.

Iniciativas

Becas para Chavos que Inspiran: programa dirigido a estudiantes talentosos de secundaria preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas. El objetivo de las becas es fomentar la continuidad escolar y promover la movilidad social.

Becas para Chavos con Discapacidad que Inspiran: programa que impulsa la continuidad escolar y la inclusión laboral, lo que impacta en el acceso a oportunidades y calidad de vida de estudiantes con discapacidad y sus familias, en situación de vulnerabilidad. El programa apoya a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas con discapacidad para que continúen sus estudios y alcancen el máximo logro de sus capacidades y metas. Chavos con Discapacidad que Inspiran beneficia a estudiantes con discapacidad auditiva, intelectual, motriz, psicosocial, visual, múltiple o Trastorno del Espectro Autista.

Colegio Chavos que Inspiran: el cual tiene como propósito brindar educación de excelencia a estudiantes que viven en contextos de vulnerabilidad socioeconómica, sin costo para sus familias. El primer Colegio abrió sus puertas en el municipio de Acolman, Estado de México, un entorno en el que nueve de cada diez familias enfrentan desafíos económicos y donde solo uno de cada diez habitantes concluye la universidad.

Programas de Talento Joven:

- **Programa de Becarios:** oportunidades a estudiantes del último año de la licenciatura que buscan impulsar su desarrollo y experiencia profesional a través de la realización de un proyecto con duración de 6 meses.
- **Programa de *Trainees*:** recién egresados y egresadas de licenciatura tienen acceso a una capacitación de 12 meses con motivo de impulsar habilidades en temas de liderazgo, valores y negocios.

Once niños: durante 2023 se lanzó una serie infantil con temática del ahorro, con el objetivo de que niñas y niños conozcan la importancia de ahorrar.

Si deseas conocer más sobre las **iniciativas** que implementamos desde **Fundación BBVA México** para contribuir al logro de los ODS, visita: **el Informe Anual 2023 de la Fundación.**

Objetivo 5: Igualdad de género

Metas impactadas: 5.1, 5.2, 5.5, 5.b

Lograr la **igualdad entre los géneros** y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

La igualdad de género es un factor importante para alcanzar un mundo sostenible. Por ello, Grupo Financiero BBVA México trabaja para fomentar una cultura inclusiva, tanto dentro de sus instalaciones como en toda su cadena de valor. Para contribuir a este objetivo desarrolla actividades, programas y acciones basadas en sus valores institucionales, que buscan garantizar un ambiente diverso e inclusivo, respetuoso, sin discriminación, ni acoso.

Iniciativas

Eventos de concientización sobre género: paneles y *webinars* realizados en diversos eventos para fomentar la igualdad de género, la inclusión y la diversidad. En 2023, se llevaron a cabo eventos en el marco del Día Internacional de la Mujer para generar espacios para reflexionar, inspirar, hacer conciencia y abrir diálogo entre los hombres y mujeres para seguir evolucionando la cultura.

Yo Soy Talento Femenino: este año se lanzó el Programa Yo Soy Talento Femenino, el cual tiene por objetivo desarrollar y empoderar a las colaboradoras de BBVA en México.

Línea de Violencia Doméstica: es una línea telefónica con el fin de que puedan plantear sus dudas y recibir orientación emocional en casos de violencia doméstica, atendida por especialistas certificados y disponibles 24 horas al día los 365 días del año para todos los colaboradores.

BBVA Mujeres Empresarias: en colaboración con Victoria 147, se promueve el empoderamiento económico de las mujeres a través del emprendimiento. 5,086 mujeres participaron en distintas actividades de esta iniciativa durante el año.

Becas para Chavos que Inspiran: programa dirigido a estudiantes talentosos de secundaria preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas. El objetivo de las becas es fomentar la continuidad escolar y promover la movilidad social.

Values Day: jornada a nivel global que tiene como objetivo reforzar los elementos de la cultura de Grupo BBVA. En la edición 2023, *Values Day* de BBVA México consistió en construir un espacio exclusivo en que los colaboradores reflexionaran sobre su propósito personal y lo compartieran en equipo para reforzar el trabajo significativo, así como volver a conectar con aquello que les mueve en el día a día. Adicional, se vivieron actividades presenciales y en línea en el 100% de las sedes para reforzar el concepto de propósito.

VIVA *Award:* reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo Financiero BBVA México en el día a día.

Si deseas conocer más sobre las **iniciativas** que implementamos desde **Fundación BBVA México** para contribuir al logro de los ODS, visita: **el Informe Anual 2023 de la Fundación.**

Diversidad e inclusión en la plantilla: 50.76% de la plantilla laboral de BBVA México estaba conformada en 2023 por mujeres, además se emplearon a más de 260 personas con discapacidad.

Salas de lactancia: en 2023 dio inicio la habilitación de salas de lactancia en sucursales de BBVA México, las cuales se sumaron a las salas de lactancia de edificios y oficinas corporativas del país, alcanzando un total de 129 espacios seguros para las mujeres.

Licencias parentales:
Durante el año, 1,026 colaboradores de BBVA México hicieron uso del permiso parental. Las licencias parentales de BBVA México son superiores a las que establece la ley, además, consideran criterios de inclusión para mamás y papás, incluyendo familias homoparentales, monoparentales y adopción.

Consejo de Diversidad e Inclusión: conformado por miembros representantes de cada área de negocio, busca guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, la igualdad, la no discriminación y la inclusión laboral.

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Metas impactadas: 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.10

Promover el **crecimiento económico inclusivo y sostenible**, el empleo y el trabajo decente para todos.

Consciente de la importancia de un crecimiento económico que beneficie a toda la sociedad, **Grupo Financiero BBVA México apoya a empresarios y emprendedores** fomentando la creación de empleos dignos y accesibles para todos. Asimismo, reconociendo que el verdadero motor de la economía radica en las personas, el Grupo se esfuerza por ofrecer excelentes condiciones laborales a sus colaboradores, no solo desde la perspectiva de beneficios y prestaciones, sino también en la creación de ambientes laborales de respeto.

Iniciativas

Crecimiento Inclusivo: es el enfoque de la estrategia de sostenibilidad de Grupo BBVA y BBVA México, que tiene como objetivo colocar sus productos y servicios al alcance de todos.

Values Day: jornada a nivel global que tiene como objetivo reforzar los elementos de la cultura de Grupo BBVA. En la edición 2023, el *Values Day* de BBVA México consistió en construir un espacio exclusivo en que los colaboradores reflexionaran sobre su propósito personal y lo compartieran en equipo para reforzar el trabajo significativo, así como volver a conectar con aquello que te mueve en el día a día. Adicionalmente, se vivieron actividades presenciales y en línea en el 100% de las sedes para reforzar el concepto de propósito.

Viajes de Valoración del Desempeño: reconocimiento a la labor anual de los colaboradores de alto desempeño, quienes marcan una diferencia en su día a día, tanto para clientes internos como externos y los resultados de la institución. Se realizan 3 viajes internacionales con los cuales se cubre a colaboradores de todas las Direcciones Generales de BBVA México.

Programas de Talento Joven:

- **Programa de Becarios:** oportunidades a estudiantes del último año de la licenciatura que buscan impulsar su desarrollo y experiencia profesional a través de la realización de un proyecto con duración de 6 meses.
- **Programa de *Trainees:*** recién egresados y egresadas de licenciatura tienen acceso a una capacitación de 12 meses con motivo de impulsar habilidades en temas de liderazgo, valores y negocios.

Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura

Metas impactadas: 9.1, 9.2, 9.3

Construir infraestructuras resilientes, **promover la industrialización sostenible** y fomentar la innovación.

Grupo Financiero BBVA México impulsa el desarrollo de infraestructuras sostenibles mediante la oferta de productos, servicios y financiamiento dirigido a proyectos con un enfoque favorable para la comunidad y el medio ambiente.

Iniciativas

Financiación bajo Principios de Ecuador: BBVA analiza la financiación de proyectos de infraestructura energética, transporte y servicios sociales bajo Principios de Ecuador con el fin de evaluar sus riesgos e impactos ambientales y sociales.

Reconstrucción de escuelas: inversión en la reconstrucción y reequipamiento físico y tecnológico de los espacios educativos que fueron dañados por el huracán Otis en Guerrero.

Mi Comunidad: programa diseñado para regenerar áreas con altos niveles de cartera vencida, abandono y vandalismo a partir de la restauración del tejido social y la recuperación del valor patrimonial mediante intervenciones de mejoramiento social y urbano.

Apoyo en desastres naturales: Fundación BBVA México realiza acciones de ayuda humanitaria y apoyo a la población que vive situaciones de emergencia durante desastres naturales, situaciones de riesgo o extraordinarias.

App BBVA Empresas: a través de la app se ofrece un servicio diseñado para empoderar a los clientes de PyMEs, permitiéndoles acceder al Banco de manera conveniente desde sus dispositivos móviles.

Banca de Barrio: capitaliza la presencia de BBVA México para brindar atención personalizada a las PyMEs a lo largo del país.

Banca PyME: se posiciona como un pilar esencial al ofrecer productos y servicios con valor agregado diseñados para impulsar el crecimiento de las PyMEs. Además, se facilitan préstamos a pequeñas empresas, proporcionándoles un impulso financiero vital para mejorar su capacidad y contribuir tanto a su crecimiento como a la generación de empleo.

Si deseas conocer más sobre las **iniciativas** que implementamos desde **Fundación BBVA México** para contribuir al logro de los ODS, visita: **el Informe Anual 2023 de la Fundación.**

Objetivo 10: Reducción de las desigualdades

Metas impactadas: 10.2, 10.3, 10.6

Reducir las desigualdades en y entre los países, garantizando que nadie se quede atrás.

BBVA México ha enfocado esfuerzos para ampliar el alcance de sus servicios a un mayor número de comunidades, además de impulsar la conectividad a través de canales digitales, permitiendo una mayor accesibilidad a los servicios financieros esenciales. Además, hemos implementado programas en línea con los valores institucionales que buscan crear un entorno seguro y propicio para todos los colaboradores independientemente de su edad, sexo, raza, etnia, origen, religión, preferencia sexual y política.

Iniciativas

Crecimiento Inclusivo es el enfoque de la estrategia de sostenibilidad de Grupo BBVA y BBVA México que tiene como objetivo colocar sus productos y servicios al alcance de todos.

Becas para Chavos que Inspiran: programa dirigido a estudiantes talentosos de secundaria preparatoria y universidad que enfrentan barreras económicas. El objetivo de las becas es fomentar la continuidad escolar y promover la movilidad social.

Comité de Diversidad e Inclusión: conformado por miembros representantes de cada área de negocio, busca guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan un ambiente de trabajo diverso e inclusivo.

Mejoras en las coberturas de la Póliza de Gastos Médicos Mayores: se mejoró la póliza de Seguro de Gastos Médicos Mayores, ampliando coberturas para padecimientos congénitos y prótesis.

Formación Discapacidad: este año se desarrolló el curso de sensibilización sobre Discapacidad, en donde se matriculó a toda la red comercial; adicionalmente, se dio una plática en línea a todos los equipos en donde se incorporó un colaborador con discapacidad.

Accesibilidad: se han modificado sucursales y sedes corporativas de BBVA México, invirtiendo más de 10 millones de pesos para asegurar que los espacios de trabajo sean accesibles. Algunas modificaciones que se han hecho incluyen rampas (interior y exterior de sucursales), adecuaciones en sanitarios y otros espacios de trabajo. En las sedes corporativas se incorporó piso podotáctil, alarma en torniquetes, gatos hidráulicos en puertas de salas y sanitarios, entre otras modificaciones.

Taller Inducción a la Comunidad de Personas Sordas: con el apoyo de un intérprete certificado, se instruyó a los colaboradores de BBVA México sobre la importancia de conocer la Lengua de Señas Mexicana para construir una sociedad más inclusiva.

Values Day: jornada a nivel global que tiene como objetivo reforzar los elementos de la cultura de Grupo BBVA. En la edición 2023, el *Values Day* de BBVA México consistió en construir un espacio exclusivo en que

Si deseas conocer más sobre las **iniciativas** que implementamos desde **Fundación BBVA México** para contribuir al logro de los ODS, visita: **el Informe Anual 2023 de la Fundación.**

los colaboradores reflexionaran sobre su propósito personal y lo compartieran en equipo para reforzar el trabajo significativo, así como volver a conectar con aquello que te mueve en el día a día. Adicional, se vivieron actividades presenciales y en línea en el 100% de las sedes para reforzar el concepto de propósito.

VIVA *Award:* reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo Financiero BBVA México en el día a día.

Eventos de concientización: paneles y webinars realizados en diversos eventos para fomentar la igualdad de género, la inclusión y la diversidad en el Día Internacional de la Mujer, Día Internacional del Orgullo LGBT, entre otros.

BeYourself: en 2023 se llevó a cabo el lanzamiento de la 1ra ERG (*Employee Resource Group*) de BBVA en México, un grupo de empleados que trabajan en favor de intereses en común. *BeYourself*, está abierto a cualquier persona que quiera conocer e informarse más sobre cómo crear espacios seguros para la Comunidad LGBT+.

Objetivo 13: Acción por el clima

Metas impactadas: 13.a, 13.b

Adoptar medidas urgentes para **combatir el cambio climático** y sus efectos.

Reconociendo la urgencia de la situación ambiental, **BBVA México ha implementado políticas y objetivos para reducir la huella ambiental**, y se han desarrollado productos y servicios que promueven prácticas sostenibles. Más allá de sus fronteras, Grupo Financiero BBVA México trabaja activamente con clientes y proveedores para extender estos estándares y fomentar prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Iniciativas

Net Zero: Grupo BBVA es uno de los bancos fundadores de la *Net Zero Banking Alliance* y, como tal, ha adquirido el compromiso de ser neutro en emisiones de carbono en 2050. Para ello, el Banco está aplicando la estrategia de alineamiento de cartera y gestión de las emisiones indirectas, considerando en su alcance la cartera de México. Los avances sobre esta iniciativa pueden consultarse en los Informes TCFD de Grupo BBVA, disponibles en la página de Relación con Inversionistas del Grupo.

Bonos verdes: Grupo Financiero BBVA México es el intermediario en la colocación de bonos verdes. Los recursos se utilizarán para financiar proyectos de uso eficiente y sostenible del agua, fuentes de energía renovables, reducción de emisiones, protección de los derechos laborales y lucha contra la degradación de los ecosistemas.

Productos y servicios con enfoque en acción climática: la estrategia de crecimiento en la movilización de financiamiento climático incluye el asesoramiento a través de simuladores de eficiencia energética y de la Calculadora de Huella de Carbono; el establecimiento de alianzas para la inclusión financiera de grupos vulnerables; y la asesoría especializada de los ejecutivos de la red, quienes han reforzado sus conocimientos en materia de sostenibilidad en 2023.

Plan Global de Ecoeficiencia (PGE): es un plan que impulsa a Grupo Financiero BBVA México en su transición a un futuro sostenible a través de tres ejes de gestión de sus impactos ambientales directos: la reducción de los consumos, la concientización de los colaboradores y otros grupos de interés, y la compensación de las emisiones residuales.

Gestión de la huella de carbono: se gestiona mediante la compra y retiro de créditos de carbono en una cantidad equivalente a sus emisiones de CO_2 de las categorías sobre las que tiene una capacidad de gestión directa (es decir, alcances 1, 2 y categorías 5, 6 y 7 del alcance 3). Al mismo tiempo, el Grupo continúa con la implementación de su estrategia de reducción de emisiones propias. Por ello, se ha fijado el objetivo de alcanzar un 100% de uso de energía renovable en sus operaciones en 2030, reducir un 68% las emisiones de CO_2 de alcance 1 y 2 respecto a 2015 en el año 2025 y ampliar el alcance de medición de las emisiones de CO_2 a más actividades de alcance 3. BBVA México contribuye activamente a la consecución de estos objetivos, la información sobre los resultados y avances locales se encuentran en el apartado de **Desempeño ambiental** de este informe.

Certificados de energía renovable: compra de certificados de energía renovable para apoyar la transición energética.

Construcción sostenible: en 2023 BBVA alcanzó 11 edificios certificados con la norma ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental y ocho edificios con la certificación LEED.

Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Metas impactadas: 16.5, 16.6, 16.7, 16.10

Promover **sociedades justas, pacíficas e inclusivas.**

Grupo Financiero BBVA México se compromete a liderar el camino hacia el desarrollo sostenible mediante la construcción de instituciones sólidas y transparentes.

Iniciativas

Programa Soy Íntegro: tiene como objetivo 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.

Values Day: jornada a nivel global que tiene como objetivo reforzar los elementos de la cultura de Grupo BBVA. En la edición 2023, el *Values Day* de BBVA México consistió en construir un espacio exclusivo en que los colaboradores reflexionaran sobre su propósito personal y lo compartieran en equipo para reforzar el trabajo significativo, así como volver a conectar con aquello que te mueve en el día a día. Adicional, se vivieron actividades presenciales y en línea en el 100% de las sedes para reforzar el concepto de propósito.

VIVA *Award:* reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo Financiero BBVA México en el día a día.

Amigo BBVA: el objetivo es poner en valor la amistad entre los colaboradores y fomentar la importancia de tener una persona de confianza dentro de la organización. Se implementa a través de una semana dedicada a realizar dinámicas de entrega de diplomas, historias de amistad y charlas inspiradoras de los Directores Generales de BBVA México.

Código de Conducta: representa el pilar esencial que guía el comportamiento ético dentro de toda la organización. Su objetivo principal es impulsar principios de integridad y honestidad, reflejando el compromiso con los grupos de interés y manteniendo los más altos estándares éticos en todas las operaciones.

Campaña institucional #Hazlocorrecto: se llevan a cabo programas de comunicación y formación en anticorrupción bajo la campaña #Hazlocorrecto. estos esfuerzos están diseñados para vigilar y mitigar posibles riesgos, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia y la integridad.

Canal de denuncia: el establecimiento de un canal de denuncias que refleja la invitación abierta a colaboradores, clientes y proveedores para levantar la voz en caso de identificar faltas o incumplimientos al Código de Conducta. Este canal es fundamental para mantener una línea de comunicación abierta y garantizar que se aborden y resuelvan de manera efectiva cualquier irregularidad.

Comunicación transparente, clara y responsable (TCR): compuesta por tres principios que permiten generar vínculos sólidos con los grupos de interés a través de diversos canales de comunicación y/o publicidad.

Comité de Diversidad e Inclusión: conformado por miembros representantes de las distintas áreas de BBVA México, busca guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan un ambiente de trabajo diverso e inclusivo.

Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos

Metas impactadas: 17.16, 17.17

Revitalizar la **alianza mundial** para lograr un desarrollo sostenible a través de asociaciones inclusivas (a nivel mundial, regional, nacional y local) que cuenten con una misión, visión, valores y principios compartidos centrados en la sociedad y el medio ambiente.

Iniciativas

BBVA México forma parte y contribuye a la sostenibilidad a través de las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desde 2004
- Principios de Banca Responsable, desde 2019
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas, desde 2019

Grupo Financiero BBVA México forma parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación de Bancos de México
- Asociación Interactiva en Publicidad
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
- Asociación Mexicana Factoraje Financiero y Actividades Similares
- Cámara Española de Comercio
- Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio
- Confederación Patronal de la República Mexicana
- Consejo de la Comunicación
- Consejo Nacional Agropecuario

Índice de contenidos GRI

Estándares Universales

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
GRI 1 Fundamentos 2021			
GRI 2 Contenidos Generales 2021			
1. La organización y sus prácticas de reporte			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización.	Perfil del Grupo. La sede central de BBVA México es Torre BBVA, ubicada en Paseo de la Reforma 510, Col. Juárez, Cuauhtémoc, Ciudad de México.
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización.	Acerca de este informe.
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto.	Periodo de reporte: Enero- Diciembre 2023 Frecuencia: Anual Punto de contacto: Irma B. Acosta Pedregal, Directora de Negocio Responsable y Sustentabilidad Correo electrónico: ib.acosta@bbva.com
	2-4	Reexpresiones de información.	No hubo actualizaciones de la información de periodos de informes anteriores.
	2-5	Verificación externa.	Acerca de este informe.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
		2. Actividades y trabajadores	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio.	Desempeño social. Cobertura del indicador: 2-6-a y 2-6-b-i,ii
	2-7	Empleados.	Desempeño social. Cobertura parcial de los incisos a-e. Se reporta el número total de empleados desglosados por género, se omite la región. Se indica el número total de empleados fijos, empleados temporales, empleados a tiempo completo y empleados a tiempo parcial, desglosados por género. En todos los casos anteriores se omite el desglose por región. En BBVA México no hay empleados por horas no garantizadas. La información reportada se obtiene de la consulta en el sistema de gestión de data de los empleados. La consulta se realiza en una fecha posterior al cierre del 31 de diciembre de año cobertura del informe. No se refiere a la media de empleados de todo el periodo objeto del informe. No se consideran otras suposiciones o metodologías. La diferencia de los datos presentados en relación al año anterior corresponde al crecimiento en general en el tamaño de la organización. No hay fluctuaciones significativas. El crecimiento de la plantilla en los últimos tres años es consistente entre sí y con el crecimiento de la organización. En el capítulo Desempeño ambiental se reporta un número de ocupantes conforme al marco de gestión del Plan Global de Ecoeficiencia, el cual no corresponde con el número de colaboradores reportados en el indicador GRI 2-7. De acuerdo con la metodología de consolidación de información del Plan Global de Ecoeficiencia, los ocupantes son el personal dentro del perímetro (inmuebles con operaciones consideradas en los indicadores del PGE durante el año de reporte).
	2-8	Trabajadores que no son empleados.	En BBVA México se identifica y gestiona al personal externo que presta un servicio al banco. En 2023 se trabajó en el entendimiento de la gestión del tema y el proceso de recopilación de información, sin embargo, no se han establecido formalmente los criterios para reportar el indicador.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
		3. Gobernanza	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9	Estructura de gobernanza y su composición.	Gobernanza. La gobernanza de BBVA México, S.A., está a cargo de sus órganos de gobierno corporativo, en la Asamblea de Accionistas,el Consejo de Administración, sus comités delegados y la Dirección General y demás funcionarios en razón del marco legal aplicable. Cobertura parcial: En el caso de los literales c.vi y c.vii BBVA México no recolecta la información solicitada por el indicador.
	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno.	En términos del artículo 180 y 181 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, los miembros del Consejo de Administración son nombrados por la Asamblea de Accionistas de la Institución, a su vez, estos deben cumplir con los requisitos del artículo 35 y 37 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, por su parte los comités, al ser delegados del Consejo de Administración, pueden ser nombrados por el propio Consejo de Administración o directamente por la Asamblea de Accionistas.
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Gobernanza. El presidente del máximo órgano de gobierno no es un ejecutivo de la organización.
	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos.	La Asamblea General Ordinaria de Accionistas aprueba los informes anuales del Presidente y Vicepresidente (Director General) del Consejo de Administración, los cuales, entre otras cosas incluyen temas de desarrollo sostenible.
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos.	Gobernanza.
	2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	Actualmente, en BBVA México no se cuenta con un proceso formal de revisión y aprobación del máximo órgano de gobierno sobre la elaboración del informe y la determinación de la materialidad.
	2-15	Conflictos de interés.	Gobernanza. BBVA México cuenta con una Política de Conflicto de intereses y un Código de Conducta aplicable a toda la organización.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas.	Existen diversas áreas y fuentes mediante las cuales se pueden comunicar inquietudes que puedan escalar a los comités correspondientes para la determinación de su resolución (por ejemplo, relación con inversionistas, unidades de atención a clientes, control interno, auditoría interna, canal de denuncia). En el sitio web de Relación con Inversionistas se publican los resúmenes de las resoluciones tomadas en las Asambleas Generales Ordinarias de Accionistas del Grupo Financiero BBVA México. Las resoluciones sobre otro tipo de inquietudes se registran en minutas internas.
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno.	En 2023 no tuvimos medidas que impactaran en los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectivos del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible.
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	En 2023 no implementamos procesos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno en lo relativo a la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.
	2-19	Políticas de remuneración.	Cobertura del indicador: 2-19-a-i y b (solo para el órgano de gobierno). Actualmente, el indicador no cuenta con información disponible/ completa sobre bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación; indemnizaciones por rescisión de contratos, reembolsos, prestaciones de jubilación ni la descripción de cómo se vinculan las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos con sus objetivos y su desempeño en la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Lo anterior, debido a que es información confidencial. En este sentido, buscaremos, en un plazo máximo de dos años, cambiar el sentido de confidencialidad para presentar la información de conformidad con el estándar GRI.
	2-20	Proceso para determinar la remuneración.	Gobernanza.
	2-21	Ratio de compensación total anual.	No contamos con información disponible para responder los requisitos de este indicador. En BBVA México se cuenta con otros indicadores que monitorean el tema de la compensación pero es información confidencial.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
4. Estrategia, políticas y prácticas			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Perfil.
	2-23	Compromisos de políticas.	Perfil. Cobertura parcial de los indicadores c,d y f.
	2-24	Incorporación de los compromisos de políticas.	Gobernanza.
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos.	Gobernanza.
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes.	Gobernanza.
	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones.	En 2023 Grupo Financiero BBVA México no tuvo casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas aplicables.
	2-28	Pertenencia a asociaciones.	Perfil.
5. Compromiso con los grupos de interés			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Perfil.
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva.	Desempeño social.
GRI 3 Temas Materiales 2021			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales.	Anexo.
	3-2	Lista de temas materiales.	Presentación.
	3-3	Manejo de temas materiales.	En el índice GRI de este informe, en el renglón que corresponde a cada tema material, se mencionan las políticas o compromisos de BBVA México en relación al tema material. También se describe de manera general cómo se gestionan los riesgos y oportunidades asociados y la participación de los grupos de interés. No contamos con información completa para cumplir todos los requisitos de los incisos a-e del indicador GRI 3-3 ya que estamos avanzando gradualmente a un enfoque de doble materialidad. En 2024 se prevén cambios significativos en la determinación y presentación de resultados del análisis de materialidad.

Estándares Temáticos

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
		Tema material 1. Gestión adecuada de todos los riesgos	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	La gestión de riesgos de BBVA México se describe en el capítulo de Gobernanza (incluye riesgos ambientales y sociales). La gestión de riesgos relacionados con el negocio de BBVA México se describe en el capítulo de Finanzas sostenibles. En estos capítulos se mencionan políticas, responsabilidades y mecanismos de monitoreo de los riesgos de BBVA México.
GRI Suplemento Sectorial: FSSS Cartera de productos	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Gobernanza. Finanzas sostenibles.
	FS5	Interacciones con clientes, sociedades participadas, socios empresariales relacionados con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Perfil. Anexos.
	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Durante 2023, en BBVA México no se realizaron auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.
		Tema material 2. Experiencia del cliente	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	BBVA México cuenta con principios, políticas, programas y mecanismos de medición, que le permiten hacer una gestión integral de la relación y experiencia del cliente. Esta información se menciona y describe en los capítulos de Perfil del Grupo y Desempeño social.
		Tema material 3. Solvencia y resultados financieros	
GR 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	La gestión de los resultados financieros de BBVA México se describe en el capítulo de Impacto económico y en los Estados Financieros.
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Impacto económico.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
		Tema material 4. Gobierno corporativo	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	Gobernanza.
		Tema material 5. Finanzas sostenibles	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	BBVA México cuenta con un Estándar, procedimiento y herramientas de medición y seguimiento para la gestión de las finanzas sostenibles. También se cuenta con programas de formación de los ejecutivos vinculados con el tema de la movilización sostenible para apoyar a los clientes en su transición sostenible. Esta información se describe en los capítulos de Perfil, Finanzas sostenibles y Desempeño social.
GRI Suplemento Sectorial: FSSS Cartera de productos	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	Finanzas sostenibles.
	FS3	Procesos de supervisión para la aplicación y el cumplimiento por parte de los clientes respecto a los requisitos medioambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	Finanzas sostenibles.
	FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para generar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito.	Finanzas sostenibles.
	FS10	Porcentaje y número de empresas en la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en cuestiones medioambientales o sociales.	Actualmente, el Informe Anual de BBVA México incluye el monto de la movilización por tipo de banca y categoría (cambio climático y crecimiento inclusivo). La información sobre el porcentaje y número de empresas en la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en cuestiones medioambientales o sociales, es confidencial.
	FS11	Porcentaje de activos evaluados positiva y negativamente desde el punto de vista medioambiental o social.	Información no disponible.
		Tema material 6. Innovación y transformación digital	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	Perfil del Grupo. Impacto económico.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
		Tema material 7. Cambio climático	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	BBVA México cuenta con una estrategia, políticas, programas y mecanismos de medición relacionados con la gestión del cambio climático. Esta información se describe en los capítulos de Perfil del Grupo y Desempeño ambiental.
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Anexos.
		Tema material 8. Transparencia, claridad y responsabilidad	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	BBVA México cuenta con principios que le permiten hacer una gestión del tema de transparencia, claridad y responsabilidad con el cliente. Esta información se menciona y describe en el capítulo de Desempeño social y en este Índice GRI en las respuestas de los indicadores GRI 417.
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016 y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Desempeño social. Cobertura del indicador: 417-1-b. No se cuenta con información disponible para el indicador 417-1-a.
		Tema material 9. Ciberseguridad y uso responsable de los datos	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	La transformación digital y las nuevas tecnologías emergentes suponen un incremento de posibles amenazas y de la exposición al riesgo y nuevos desafíos que afectan a la seguridad, a la privacidad y, en general, a la confianza digital, que son aspectos clave para el mejor desarrollo y supervivencia de la economía digital. Para Grupo BBVA, la seguridad de la información no es únicamente una pieza fundamental para garantizar la resiliencia operacional, sino también uno de los principales elementos en su estrategia. La seguridad de la información se articula en torno a cuatro pilares fundamentales: (I) Ciberseguridad, (II) Seguridad de los datos, (III) Seguridad física y (IV) Seguridad en los procesos de negocio y fraude. Para cada uno de ellos, se ha diseñado un programa con el objetivo de reducir los riesgos a los que se encuentra expuesto el Grupo. BBVA México suscribe los pilares de gestión y programas de seguridad del Grupo aplicables.
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Cobertura del indicador: 418-1-i-ii. No se reporta el alcance del inciso b y no aplica el inciso c.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
		Tema material 10. Comportamiento ético	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	BBVA México cuenta con un Código de Conducta y una Política Anticorrupción que emana del Código de Conducta, así como todo un sistema integral de cumplimiento que le permite identificar y gestionar riesgos reales y potenciales en materia de comportamiento ético. Por la relevancia del tema, el Código de Conducta y la Política Anticorrupción son aprobadas por el Consejo de Administración. Los empleados de BBVA México reciben capacitación obligatoria sobre estos temas. Empleados y otros grupos de interés tienen a su disposición mecanismos de consulta y denuncia sobre temas éticos.
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	- Los empleados de BBVA México reciben capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. Ver detalle en el capítulo de Desempeño social. - Los proveedores de BBVA México no reciben reciben capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción, solo reciben información sobre la política a través del contrato que se establece con ellos. Ver detalle en el capítulo de Desempeño social. - Respecto a la comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción: La Política General Anticorrupción de BBVA México emana del Código de Conducta. En ese sentido el Consejo de Administración conoce la Política porque es el órgano que la aprueba. La Política es sometida a la consideración del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias del Grupo Financiero BBVA México con carácter previo a su aprobación por su Consejo de Administración. En ese sentido 100% de los consejeros conocen la Política. Los Consejeros no reciben formación sobre la Política y procedimientos anticorrupción de BBVA México. Se omiten los literales b. y d. del indicador.
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	No tuvimos casos de corrupción.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Tema material 11. Educación e inclusión financiera			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	En el ámbito de la contribución al crecimiento inclusivo, Grupo BBVA cuenta con un Objetivo 2025 de Inversión en la Comunidad por el cual destinará 550 millones de euros entre 2021 y 2025 a iniciativas sociales para apoyar el crecimiento inclusivo de las sociedades, incluyendo a México. BBVA México cuenta con programas que contribuyen a reducir las desigualdades y promover el emprendimiento, incluyendo iniciativas que proporcionan acceso a bienes y servicios básicos necesarios para mejorar el bienestar social de las personas; formación en educación financiera y capacitación digital para empoderar a la población, mejorar su resiliencia financiera y promover la inclusión financiera. Anticorrupción que emana del Código de Conducta, así como todo un sistema integral de cumplimiento que le permite identificar y gestionar riesgos reales y potenciales en materia de comportamiento ético. Por la relevancia del tema, el Código de Conducta y la Política Anticorrupción son aprobadas por el Consejo de Administración. Los empleados de BBVA México reciben capacitación obligatoria sobre estos temas. Empleados y otros grupos de interés tienen a su disposición mecanismos de consulta y denuncia sobre temas éticos.
GRI Suplemento Sectorial: FSSS Cartera de productos	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Perfil del Grupo. Desempeño social.
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Desempeño social.
	FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios.	Finanzas sostenibles.
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Desempeño social.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Tema material 12. Compromiso con los empleados y gestión del talento			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	El objetivo de Grupo BBVA es tener el mejor equipo y el más comprometido, una de las seis prioridades estratégicas de BBVA. Para lograrlo, el Grupo cuenta con programas e iniciativas para atraer, motivar, formar y retener el mejor talento. Conoce todos los programas e iniciativas sobre el compromiso de BBVA México con los empleados en el capítulo de Desempeño social.
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Información parcial, no reportamos literales a y b, solo en lo que respecta a región. En 2023 sí contamos con mecanismos para conocer la región de nuestros empleados, sin embargo, no se ha determinado el criterio para publicar la información. En 2024 se evaluará si se reporta o no en un siguiente ejercicio.
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Desempeño social.
	401-3	Permiso parental.	Desempeño social.
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Desempeño social.
Tema material 13. Diversidad e inclusión			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	Uno de los principios de la estrategia de gestión de colaboradores del Grupo BBVA es crear el mejor entorno para que el talento pueda dar lo mejor de sí mismo en el trabajo. Un entorno que sea abierto y flexible, con foco en el bienestar del empleado, que sea inclusivo y diverso, donde todos puedan desarrollarse y crecer personal y profesionalmente. Para cumplir con este principio, BBVA México cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión, así como con un Comité de Diversidad e Inclusión integrado por representantes de distintas direcciones del banco. Conoce todos los programas e iniciativas de Diversidad e Inclusión de BBVA México en el capítulo de Desempeño social.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	La información sobre la diversidad de empleados se reporta en el capítulo de Desempeño social. **Diversidad en el Consejo de Administración:** - 16.67% del Consejo de Administración de BBVA México está integrado por mujeres (3) y 83.33% por hombres (15). - 93.33% de los Consejeros hombres son mayores de 50 años (14) y 6.67% tiene entre 30 y 50 años de edad (1) - 100% de las Consejeras mujeres son mayores de 50 años (3) En BBVA México reportamos el sexo de los consejeros y no el género. En términos de la regulación aplicable, no contamos con elementos para responder acerca del género de los consejeros, ni de su pertenencia a grupos minoritarios. No se reportan el literal a-iii y el b-iii, referentes a otros indicadores de diversidad. Si bien, en BBVA México se contrata personal con discapacidad, se están estableciendo los criterios de gestión y consolidación de información. El objetivo es reportar este alcance en el futuro en un plazo no mayor a dos años, aunque esto dependerá de la legislación aplicable en materia de respecto a los derechos humanos y no discriminación.
Tema material 14. Contribución a la sociedad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	En el ámbito de la contribución al crecimiento inclusivo de las sociedades en las que el Grupo está presente, BBVA cuenta con el Objetivo 2025 de Inversión en la Comunidad, por el cual destinará 550 millones de euros entre 2021 y 2025 a iniciativas sociales para apoyar el crecimiento inclusivo de dichas sociedades. En México, además de crear oportunidades y combatir desigualdades a través de iniciativas y programas de inclusión y educación financiera, contribuimos a la comunidad principalmente mediante la Fundación BBVA México. Conoce algunos de los programas y resultados de Fundación BBVA México en el capítulo de Desempeño social, o bien en el Informe Anual de Fundación BBVA México.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
		Tema material 15. Derechos humanos	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	La Política General de Sostenibilidad del Grupo BBVA incluye entre distintos ámbitos de actuación, nuestra participación en iniciativas internacionales y compromiso con los derechos humanos. Las iniciativas en derechos humanos se implementan en todos los países donde el Grupo tiene presencia, incluyendo a México. La trayectoria de BBVA México en materia de derechos humanos se encuentra en el capítulo de Desempeño social.
		Tema material 16. Prácticas laborales	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	En el ámbito de la contribución al crecimiento inclusivo de las sociedades en las que el Grupo está presente, BBVA cuenta con el Objetivo 2025 de Inversión en la Comunidad, por el cual destinará 550 millones de euros entre 2021 y 2025 a iniciativas sociales para apoyar el crecimiento inclusivo de dichas sociedades. En México, además de crear oportunidades y combatir desigualdades a través de iniciativas y programas de inclusión y educación financiera, contribuimos a la comunidad principalmente mediante la Fundación BBVA México. Conoce algunos de los programas y resultados de Fundación BBVA México en el capítulo de Desempeño social, o bien en el Informe Anual de Fundación BBVA México.
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Desempeño social.
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Desempeño social.
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Desempeño social.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
		Tema material 19. Salud y seguridad	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	Los objetivos de gestión del impacto directo ambiental del Grupo BBVA y sus filiales, incluyendo a BBVA México, se establecen y monitorean a través del Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2021-2025. Como parte de la implementación del PGE y del cumplimiento de la normativa ambiental aplicable, BBVA México cuenta con un sistema de gestión ambiental (incliuyendo una política ambiental, procedimientos documentados y mecanismos de monitoreo de indicadores de desempeño para tema de energía, emisiones, agua y residuos). Conoce los resultados y avances de BBVA sobre su impacto directo en el capítulo de Desempeño ambiental.
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Consumo total de combustibles de fuentes móviles - Gasolina: 507,481.77 litros (17,916.98 GJ). - Diésel: 0 Consumo total de combustibles de fuentes fijas - Gas natural: 43623,66 m3 (1,586.00 GJ). - Gas LP: 110,273.00 litros (2,880.58 GJ). - Gasolina: 0. - Diésel: 298,540.09 (11,388.92 GJ). - Biocombustible (renovable). - Biomasa (renovable). Cobertura del indicador: 302-1-a,b,c-i. Actualmente el indicador no reporta los incisos, ya que los literales c.ii., c.iv y literal d: no aplican a la organización por el tipo de energía que consumimos, el literal c.iii. no se cuenta con información disponible de los factores de conversión a las unidades correspondientes, y otros literales e, f y g no se reportan porque no contamos con información disponible/completa."

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
GRI 302 Energía 2016	302-3	Intensidad energética.	Desempeño ambiental. Energía eléctrica consumida por ocupante: 6.69 MWh/FTE Incluye energía eléctrica (consumo energético dentro de la organización). Los empleados son los que se contabilizan en el perímetro del PGE (44,398), no los empleados reportados en el GRI 2-7.
	302-4	Reducción del consumo energético.	En BBVA México tenemos diversas iniciativas que promueven la reducción del consumo energético entre las que destacan el apagado y gestión eficiente de la iluminación siempre que sea posible. Con estas iniciativas alcanzamos en 2023 una reducción de 371,754,000,000 jules. Esta cifra se obtuvo mediante *software* y estimaciones en algunos casos. El año base de estas mediciones en 2019.
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción del agua como recurso compartido.	Grupo Financiero BBVA México no genera impactos directos significativos en relación con el agua; sin embargo, al ser un recurso tan relevante, consideramos su gestión en el Plan Global de Ecoeficiencia para reducir su consumo en nuestras operaciones directas.
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	Las operaciones de Grupo Financiero BBVA México no generan afectaciones en la calidad de agua por lo que no requieren método de tratamiento para su vertido en la red municipal.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-3	Extracción de agua.	Extracción total de agua por fuente - Aguas de terceros: 27.03 (megalitros) - Suministro de agua municipal: 585,032 (megalitros) - Total: 653,150 (megalitros) Total de agua extraída por fuente que corresponde a agua dulce - Aguas de terceros: 27.03 (megalitros) - Suministro de agua municipal: 585,032 (megalitros) - Total: 653,150 (megalitros) Total de agua extraída por fuente que corresponde a otras aguas - Cero La información de este indicador se hizo con base en estimación de consumos y recibos. Cifras al cierre de 2023. Por el momento, este indicador no cuenta con información completa para el inciso 303-3-a-i, ii, iii, iv debido a que no proceden otras fuentes de extracción de agua a excepción de agua de terceros. De igual forma, no se cuenta con información disponible/completa para reportar los incisos 303- 3-b y 303-3-c, relativos a zonas sometidas a estrés hídrico y el desglose de extracción de agua por cada fuente indicadas en literal a y b; lo anterior, debido a que no se cuenta con un estudio al respecto.
	303-4	Vertidos de agua.	Sustancias prioritarias que causan preocupación por las que se tratan los vertidos: Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO). Método para definir estas sustancias prioritarias que causan preocupación: Analisis de laboratorio. Estándares internacionales, listas oficiales o criterios empleados: NMX-AA-028-SCFI-2001 Método usado para establecer los límites de vertido de sustancias preocupantes prioritarias: NOM-003-SEMARNAT-1997
	303-5	Consumo de agua.	Por el momento, este indicador no cuenta con información disponible/completa para el literal 303- 5-b, relativo a zonas sometidas a estrés hídrico, debido a que no se cuenta con un estudio al respecto. Respecto al literal 305-c, actualmente BBVA México no realiza almacenamiento de agua.

Estándar GRI	Contenido		Sección, respuesta o razón de omisión
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	Emisiones directas de CO_2 (alcance 1): 13,224.86 (tCO_2). Los gases incluídos en el cálculo son: CO_2, CH_4, N_2O. Para el cálculo de emisiones se emplea la metodología descrita por el IPCC. Para el caso de los factores de emisión en combustibles fósiles y electricidad se utiliza el IPCC y IEA. Para flota de vehículos, fugas de gases refrigerantes, viajes de negocios, gestión de residuos y desplazamiento de empleados se utilizan factores de emisión DEFRA. La metodología y cálculo de las emisiones se determinan en Grupo BBVA para todas las geografías. BBVA México no es el responsable final del cálculo. Dicha metodología puede consultarse en el **Informe Anual del Grupo BBVA**. Respecto a a las emisiones biogénicas no se ha identificado si se generan emisiones biogénicas de CO_2 en la planta de tratamiento de agua. En este sentido, en un plazo máximo de dos años llevaremos a cabo un análisis sobre la aplicación y/o medición de este tipo de emisiones para - si aplica - presentar la información de conformidad con el estándar GRI. Cobertura parcial, se omiten los literales c, d y f.
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Emisiones directas de CO_2 (alcance 2): 0 (tCO_2). Los gases incluídos en el cálculo son: CO_2, CH_4, N_2O. Para calcular las emisiones, se utilizaron los factores de emisión del IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático). La metodología y cálculo de las emisiones se determinan en Grupo BBVA para todas las geografías. BBVA México no es el responsable final del cálculo. Las emisiones que se reportan en este indicador son emisiones basadas en función del mercado. Cobertura parcial. Se presentan omisiones en los literales a, d y f. BBVA México no cuenta con información disponible y/o criterios formales para reportar el indicador en su totalidad.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
GRI 305 Emisiones 2016	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Emisiones directas de CO_2 (alcance 3): 36,688.02 (tCO_2). La actividades incluidas son residuos, viajes de negocios en avión y desplazamiento de los empleados al trabajo. Los gases incluídos en el cálculo son: CO_2, CH_4, N_2O. Para calcular las emisiones, se utilizaron los factores de emisión del IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático). La metodología y cálculo de las emisiones se determinan en Grupo BBVA para todas las geografías. BBVA México no es el responsable final del cálculo. Cobertura parcial. Se presentan omisiones en los literales c, e y g. BBVA México no cuenta con información disponible y/o criterios formales para reportar el indicador en su totalidad.
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	Ratio de intensidad de las emisiones GEI: 1.12 (tCO_2/ empleado). Los empleados son los que se contabilizan en el perímetro del PGE, no los empleados reportados en el GI 2-7. Los gases incluídos en el cálculo son: CO_2, CH_4, N_2O. Para calcular las emisiones, se utilizaron los factores de emisión del IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático). La metodología y cálculo de las emisiones se determinan en Grupo BBVA para todas las geografías. BBVA México no es el responsable final del cálculo.
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	En 2023 BBVA México tuvo una reducción de 1,613 (tCO_2) en comparación con el año 2022. Los gases incluídos en el cálculo son: CO_2, CH_4, N_2O. Para calcular las emisiones, se utilizaron los factores de emisión del IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático). La metodología y cálculo de las emisiones se determinan en Grupo BBVA para todas las geografías. BBVA México no es el responsable final del cálculo.
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	No procede: las operaciones realizadas por Grupo Financiero BBVA México no generan emisiones SAO significativas.
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	No procede: las operaciones realizadas por Grupo Financiero BBVA México no generan emisiones NOx y SOx significativas.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
GRI 306 Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	Desempeño ambiental.
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	Actualmente solo tomamos medidas para prevenir la generación de residuos en las actividades propias de la organización. Estas medidas no son de circularidad. Los residuos generados a partir de las actividades de la organización son gestionados por un tercero cuya gestión de residuos se comprueba mediante cartas de recolección, manifiestos o comprobantes de pago. Los procesos de recopilación y gestión de datos sobre residuos se describen en el indicador GRI 306-3.
	306-3	Residuos generados.	Las cifras pueden consultarse en el capítulo de Desempeño ambiental. BBVA México genera y gestiona residuos de tipo peligrosos y no peligrosos. Por tratarse de un indicador al que se da seguimiento a través del Plan Global de Ecoeficiencia, la información reportada sobre los residuos se consolida en un archivo compartido de gestión del PGE. En el consolidado registran la cantidad de residuos generados mensualmente. La información se obtiene de bitácoras, manifiestos y otros mecanismos de registro de información.
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	Grupo BBVA BBVA proporciona información completa y transparente a sus proveedores en los procesos de aprovisionamiento, velando por el cumplimiento del marco legal vigente en todos los ámbitos, entre otros: fiscal, materia laboral y de medio ambiente, derechos humanos, y estimulando la demanda de productos y servicios socialmente responsables. En el marco de gestión de proveedores, el Grupo cuenta con una serie de mecanismos y normas que establecen las pautas fundamentales que deben respetar todos los proveedores con los que cualquier sociedad o entidad del Grupo se relaciona. El Grupo BBVA también establece un Código Ético de Proveedores en las unidades de compras de todos los países en los que está presente, incluido México, en el cual se han establecido unos estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social y medioambiental que los proveedores deben respetar cuando proporcionen productos y servicios. La información sobre la cadena de suministro de BBVA México y los resultados del proceso de evaluación de proveedores está disponible en el capítulo de Desempeño social.

Estándar GRI		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Tema material 19. Salud y seguridad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Manejo de temas materiales.	Grupo BBVA considera la promoción de la seguridad y la salud laboral como un principio básico al que se atiende mediante la mejora continua de las condiciones de trabajo. En BBVA México los ejes de acción de salud y seguridad incluyen planes de protección civil, formación de brigadas y colaboradores en temas de salud y seguridad en el trabajo, programas y campañas de salud laboral. Los resultados de estos programas e iniciativas pueden consultarse en el capítulo de Desempeño social.
Suplemento sectorial GRI			
GRI Suplemento Sectorial: FSSS Cartera de productos	FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Desempeño social.
	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y por sector.	Información confidencial.
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosada por finalidad.	Finanzas sostenibles.
	FS12	Política(s) de votación aplicada(s) a cuestiones medioambientales o sociales para las acciones sobre las que la organización informante posee el derecho de voto o aconseja sobre el voto.	Información no disponible.
	FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios.	Finanzas sostenibles.

Índice de Contenidos SASB

Bancos comerciales

Indicador SASB		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	0 (0%)
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	BBVA México cuenta con una estrategia y programa de seguridad de información, que se gestiona por una estructura organizacional conformada por diferentes direcciones (áreas) que cubren de manera holística los diferentes dominios de seguridad de información y ciberseguridad. Asimismo, se cuenta con un modelo de 3 líneas de defensa que permite la supervisión del programa y gestión de los riesgos de manera estandarizada. Lo anterior es plasmado en un conjunto de normas, procesos y procedimientos de seguridad, regidos por la política general de seguridad de información del Grupo BBVA.
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	En relación a los préstamos a personas y emprendedores vulnerables, en 2023, se otorgaron casi 400.000 préstamos en España, México, Perú y Turquía. En relación a la cuantía, a nivel global, los préstamos otorgados a clientes vulnerables y pequeñas empresas, 274,6 millones de euros corresponden a México. Ver el **Informe Anual 2023 del Grupo**.
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	El Grupo BBVA está trabajando para desarrollar un sistema de identificación y cuantificación de los datos alineado con su estándar social para poder reportar esta métrica en próximos ejercicios.
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	1.5 millones en México
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	Los talleres de BBVA México han beneficiado a más de 40,464 clientes. Los talleres se desarrollan en colaboración con empresas clientes, administraciones públicas y organizaciones del tercer sector.

Indicador SASB		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	Finanzas sostenibles.
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones brutas absolutas financiadas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	FN-CB-410b.2	Exposición bruta para cada industria por clase de activo.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluida en el cálculo de emisiones financiadas.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	No se observan pérdidas monetarias incurridas en el ejercicio 2023. Para cuestiones relacionadas con actos de corrupción, de fraude y de blanqueo de capitales imputables a la entidad, por favor referirse a la información incluida en la métrica GRI 205-3.
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	Gobernanza.
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	Información no disponible. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	Perfil del Grupo

Indicador SASB		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Parámetros de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas.	Actualmente no se reporta el dato específico de BBVA México. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica. La información consolidada del Grupo BBVA se encuentra disponible en el **Informe Anual 2023 del Grupo**.
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos.	Actualmente no se reporta el dato específico de BBVA México. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica. La información consolidada del Grupo BBVA se encuentra disponible en el **Informe Anual 2023 del Grupo.**

Financiación al consumo

Indicador SASB		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	Actualmente no se reporta el dato específico de BBVA México. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica. La información consolidada del Grupo BBVA se encuentra disponible en el **Informe Anual 2023 del Grupo**.
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	Actualmente no se reporta el dato específico de BBVA México. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica. La información consolidada del Grupo BBVA se encuentra disponible en el **Informe Anual 2023 del Grupo**.
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	0 (0%)
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude.	Actualmente no se reporta el dato específico de BBVA México. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica. La información consolidada del Grupo BBVA se encuentra disponible en el **Informe Anual 2023 del Grupo**.
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	BBVA México cuenta con una estrategia y programa de seguridad de información, que se gestiona por una estructura organizacional conformada por diferentes direcciones (áreas) que cubren de manera holística los diferentes dominios de seguridad de información y ciberseguridad. Asimismo, se cuenta con un modelo de 3 líneas de defensa que permite la supervisión del programa y gestión de los riesgos de manera estandarizada. Lo anterior es plasmado en un conjunto de normas, procesos y procedimientos de seguridad, regidos por la política general de seguridad de información del Grupo BBVA.

Indicador SASB		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.	La Política General de Remuneraciones del Grupo BBVA, en cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección al cliente, recoge los requisitos y principios aplicables al personal que ejerce funciones relacionadas con la venta de productos y la prestación de servicios a clientes. En este sentido, el diseño y establecimiento de la remuneración de este personal en el Grupo BBVA vela por la protección de los intereses de los clientes y por la calidad de los servicios prestados,
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	No es aplicable al modelo actual de negocio de Grupo BBVA debido a que el Grupo no cuenta con presencia en Estados Unidos.
	FN-CF-270a.3	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	No es aplicable al modelo actual de negocio de BBVA debido a que el Grupo no cuenta con presencia en Estados Unidos.
	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.	La Agencia de Houston (oficina de representación BBVA México) no ofrece productos al consumo.
	FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos.	Actualmente no se reporta el dato específico de BBVA México. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica. La información consolidada del Grupo BBVA se encuentra disponible en el **Informe Anual 2023 del Grupo**.
Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago.	Información parcial: En 2023 BBVA México solocó más de 2.3 millones de tarjetas de crédito nuevas, esto es 16.4% más nuevos plásticos otorgados que el año pasado. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.

Financiación de hipotecas

Indicador SASB		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Hipotecas híbridas u opcionales de tasa ajustable (ARM), (b) Multa por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por FICO puntuaciones superiores o inferiores a 660.	No es aplicable al modelo actual de negocio de BBVA debido a que el Grupo no cuenta con presencia en Estados Unidos.
	FN-MF-270a.2	(1) Número y (2) valor de (a) modificaciones de hipotecas residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecuciones hipotecarias, según puntajes FICO superiores e inferiores a 660.	No es aplicable al modelo actual de negocio de BBVA debido a que el Grupo no cuenta con presencia en Estados Unidos.
	FN-MF-270a.3	Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura retributiva de los originadores de los préstamos.	La estructura retributiva correspondiente es la definida en la Política General de Remuneraciones del Grupo BBVA para el resto de empleados. La Política ha sido aprobada y diseñada cumpliendo con la normativa aplicable en materia de protección al cliente, tomando en consideración el alineamiento con las mejores prácticas de mercado y habiendo incluido en ella elementos encaminados a reducir la exposición a riesgos excesivos, alineando la remuneración a la estrategia empresarial, a los objetivos, valores e intereses a largo plazo del Grupo.
Préstamos discriminatorios	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor y (3) relación préstamo-valor (LTV) promedio ponderado de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) todos los demás prestatarios, por puntajes FICO superiores e inferiores a 660.	No es aplicable al modelo actual de negocio de BBVA debido a que el Grupo no cuenta con presencia en Estados Unidos.
	FN-MF-270b.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con préstamos hipotecarios discriminatorios.	No se observan pérdidas monetarias en el ejercicio 2023 incurridas por las entidades bancarias integrantes del Grupo BBVA a 31 de diciembre de 2023.
	FN-MF-270b.3	Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.

Indicador SASB		Contenido	Sección, respuesta o razón de omisión
Riesgo ambiental para propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) valor de préstamos hipotecarios en zonas de inundación de 100 años.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) Pérdida en caso de incumplimiento (LGD) atribuible al incumplimiento y morosidad de préstamos hipotecarios debido a catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	FN-MF-450a.3	Descripción de cómo se incorporan el cambio climático y otros riesgos ambientales en la originación y suscripción de hipotecas.	BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
Parámetro de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial.	Actualmente no se reporta el dato específico de BBVA México. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica. La información consolidada del Grupo BBVA se encuentra disponible en el **Informe Anual 2023 del Grupo**.
	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas adquiridas por categoría: (a) residencial y (b) comercial.	Actualmente no se reporta el dato específico de BBVA México. BBVA México seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica. La información consolidada del Grupo BBVA se encuentra disponible en el **Informe Anual 2023 del Grupo**.

Principios de Banca Responsable

Principio 1: Alineamiento

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.

Modelo de negocio

Describa (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o proporciona productos y servicios. Cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) es una entidad de origen español que ofrece servicios financieros, teniendo un alcance de 68 millones de clientes a nivel global. BBVA cuenta con operaciones en América Latina, donde México es uno de los países con mayor relevancia y participación. BBVA México cuenta con presencia en toda la República Mexicana, a través de más de 1,700 sucursales, con casi 30 millones de clientes. Líneas de negocio: • Red Minorista • Banca de Empresas y Gobierno • Banca Corporativa y de Inversión	Informe Anual 2023 BBVA México, Perfil del Grupo (¿Quiénes somos?, Unidades de Negocio)

Alineación de la estrategia

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?

☐ Sí
☐ No

Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos de información reglamentaria de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

- ☐ Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- ☐ Convenios fundamentales de la Organización Internacional de Laboratorios
- ☐ Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- ☐ Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- ☐ Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles: _____
- ☐ Cualquier requisito reglamentario de presentación de informes aplicable sobre evaluaciones de riesgos sociales, por ejemplo, sobre esclavitud moderna; especifique cuáles: _____
- ☐ Ninguna de las anteriores

Respuesta:	Enlaces y referencias
Desde 2018, BBVA mantiene un compromiso para contribuir a los ODS y al Acuerdo de París basado en las tres líneas de acción: Financiar, Gestionar e Involucrar: • Frenar el cambio climático, originar nueva financiación y favorecer los ODS mediante la movilización de 200,000 millones de euros entre 2018 y 2025 para agroindustria, emprendimiento, inclusión financiera, actividades verdes e infraestructuras sostenibles. • Fijar el objetivo de que el 100% de la energía contratada por BBVA para 2030 sea renovable. Además de alinear gradualmente la actividad de BBVA al Acuerdo de París y minimizar los riesgos sociales y ambientales asociados con la misma, reduciendo potenciales impactos negativos directos e indirectos. • Incorporar a todos los grupos de interés para potencializar el alcance del desarrollo sostenible e impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero. En línea con estos compromisos, BBVA cuenta con una Política General de Sostenibilidad y ha publicado su marco para la emisión de bonos vinculados a los ODS, como paso necesario para emitir sus propios bonos sostenibles.	Informe Anual 2023 BBVA México, Perfil del Grupo (Estrategia de sostenibilidad de Grupo BBVA)

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.

2.1 Análisis de impacto (paso clave 1)

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su/s cartera/s para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. Todos los análisis de impacto deben actualizarse periódicamente y cumplir[1] los siguientes requisitos/especificaciones (a-d[2]):

a) Alcance: ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Describa qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Describa también qué esferas aún no se han incluido y por qué.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Las principales áreas de negocio, productos y servicios de BBVA México, considerando las líneas de negocio descritas en el modelo de negocio (Principio 1).	Informe Anual 2023 BBVA México, Perfil del Grupo (¿Quiénes somos?, Unidades de Negocio)

b) Composición de la cartera: ¿Su banco ha considerado la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione una composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por alcance geográfico

i) por sectores e industrias[3] para carteras de negocios, empresas y banca de inversión (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o

ii) por productos y servicios y por tipos de clientes para carteras de banca de consumo y minorista.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, brinde más detalles, para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales del banco en términos de industrias o sectores.

Respuesta:	Enlaces y referencias
El ejercicio de análisis de impacto de BBVA México se realizó en 2022 y consideró el portafolio de BBVA México dividido en dos grandes grupos, banca de consumo y banca corporativa: **Banca de consumo**, que comprende productos como tarjetas de crédito, créditos y préstamos personales, productos hipotecarios, y préstamos para la adquisición de automóviles. Cabe mencionar que algunos de nuestros productos se ofrecen a más de un cliente, por lo que el número de clientes a los que se les brinda este tipo de servicios es mayor que el número de clientes de Banca de consumo. **Banca corporativa**, integrada por diversos servicios brindados a organismos de gobierno y cuentas corporativas. La composición de cada uno de los mercados es de 51.85% y 48.15%, respectivamente, considerando como base el total de 1,433,611,129,887.91 de productos brindados al 21 de octubre de 2022. El alcance del portafolio que se consideró en el análisis de impacto se definió a nivel Grupo BBVA. Se analizó un 98.91% de la cartera de consumo (que incluye 19.62% de México) y un 99.11% de la cartera de banca corporativa (que incluye 16,91% de México). Durante 2024, recopilaremos información para realizar una actualización del estatus de impactos, buscando que la información base contenga un desglose mayor.	Informe Anual 2023 BBVA México, Finanzas Sostenibles (Principios de Banca Responsable, PBR)

[1] Esto significa que, cuando el análisis de impacto inicial se haya llevado a cabo en un periodo anterior, la información debe actualizarse en consecuencia, ampliarse el alcance y mejorar la calidad del análisis de impacto con el tiempo.
[2] Se puede encontrar más orientación en el Guía interactiva sobre análisis de impacto y establecimiento de objetivos.
[3] "Sectores clave" en relación con las diferentes áreas de impacto, es decir, aquellos sectores cuyos impactos positivos y negativos son particularmente fuertes, son particularmente relevantes aquí.

c) Contexto: ¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes[4]? Describa cómo se han considerado, incluidos los grupos de interés que ha contactado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.

Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Resultados de la Agenda 2030 La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible es el acuerdo global más ambicioso de la historia para la construcción de un modelo de desarrollo incluyente, justo y equilibrado, que establezca las bases para un futuro más próspero para las personas y el planeta. Esta Agenda, aprobada en 2015 por 193 Estados Miembro de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), entre ellos México, está conformada por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que sintetizan la ruta que gobiernos, empresas e individuos debemos seguir para alcanzarla. Al cierre de 2022, México registró un puntaje de desempeño de 69.7 en el cumplimiento de los ODS, solo dos puntos por encima del promedio mundial de 67.4, lo cual lo posiciona en el lugar 80 de 166 países cuyo avance se reportó en el *Sustainable Development Report* 2023. Esto quiere decir que México, de cara al 2030, todavía se enfrenta a retos grandes y significativos, pues en la mayoría de los ODS presenta estancamiento o un progreso moderado. **Taxonomía Sostenible de México** A diferencia de otras jurisdicciones que han enfocado sus taxonomías solo en objetivos climáticos y ambientales, la Taxonomía Sostenible de México incluye también objetivos sociales, reconociendo la importancia de atender brechas y vulnerabilidades para economías en desarrollo y emergentes. La Taxonomía Sostenible de México refrenda los compromisos globales que México ha asumido en estos temas, tomando como marco de referencia el Acuerdo de París, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y la NDC. Específicamente dentro del pilar de Bienestar, eje 2.3 empoderamiento económico y social, se establece el criterio 2.3.1 para la promoción de autonomía de las mujeres y financiación flexible con perspectiva de género. Para alinearse a dicho criterio, se deben diseñar productos y servicios financieros que apoyen a las mujeres en la planeación de metas a largo plazo, atención a emergencias, entre otros. Al iniciar su acceso a productos financieros es probable que busquen usar otros instrumentos financieros que les permitan mejorar su calidad de vida. **Datos de inclusión y salud financiera en México** Aunque México se encuentra entre las 15 economías más grandes del mundo y es la segunda más grande de América Latina, aún cuenta con brechas y retos para alcanzar la inclusión financiera de toda la población. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), durante 2021 solo 43% de las empresas en México tuvieron acceso a algún tipo de financiamiento, de las cuales 45% eran microempresas.Lo anterior es importante porque las microempresas en México representan el 95% del total de empresas y generan 40% del empleo en el país.	Taxonomía Sostenible de México Banco Mundial en México Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) G20 Financial Inclusion Indicators The Global Findex Database 2021

[4] Las prioridades mundiales podrían considerarse alternativamente para los bancos con carteras altamente diversificadas e internacionales.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Para la banca personal y de consumo, México se encuentra ante importantes retos, ya que en 2020 solo 37% de la población adulta en el país tenía una cuenta bancaria. Además, se observa una brecha de financiamiento en zonas rurales, donde solamente 7% de adultos en áreas rurales accedieron a un préstamo de una institución financiera durante 2017, de acuerdo con la Base de Datos Global Findex del Banco Mundial. Los datos sugieren que existen diferencias relacionadas al género, estatus, riqueza económica, ubicación y educación. Las mujeres, la población de bajos ingresos, las personas que viven en zonas rurales, así como las personas que únicamente cuentan con educación primaria, tienden a ser excluidas del acceso a productos y servicios financieros, como cuentas de ahorros y créditos, o lugares donde puedan llevar a cabo transacciones, y, en general, tienden a estar en una situación financiera menos estable. Desde 2018, México cuenta con una Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF). En 2020 se realizó un primer ejercicio de análisis sobre el estado de inclusión financiera, destacando tres problemas del lado de la oferta de servicio enfocados al bajo uso de productos financieros, escaso uso de pagos digitales y la baja infraestructura para el acceso de servicios financieros. Desde la perspectiva de la demanda como la existencia de muy bajas competencias económico-financieras, insuficientes herramientas de información y protección financiera, así como la poca inclusión de personas en situación de vulnerabilidad. Por otro lado, en el estudio realizado en 2018 por la Comisión Nacional de Banca y Valores (CNBV), en conjunto con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), se destaca que existen brechas en la población adulta para el manejo de la liquidez, la capacidad para afrontar emergencias, planeación y control de sus finanzas: ▪ 58% de las personas adultas ingresaron lo suficiente para cubrir sus gastos. ▪ 73% paga sus cuentas a tiempo. ▪ 25% cuenta con un seguro de hogar, auto, vida o de gastos médicos. ▪ 45% podría enfrentar una urgencia económica. ▪ 40% establece metas financieras y se esfuerza por alcanzarlas. En esta encuesta se destaca la relación entre los comportamientos y conocimientos en materia financiera, siendo los comportamientos establecer metas, prevenir desbalances, ahorrar, mantener liquidez, realizar presupuestos y planear gastos, mientras que los conocimientos se definen como el saber realizar estas actividades. En este sentido, 41% de la población adulta cuenta con buenos conocimientos financieros, pero con comportamientos pobres. Importante destacar que, de acuerdo con los resultados de la ENIF, la falta de inclusión en el sistema financiero es sobre el estigma que se le tiene al propio sistema, ya que entre 2% y 7% de la población adulta no busca adquirir un producto financiero, 12% de la población adulta que sí tiene cuenta bancaria no utiliza su tarjeta de débito por desconfianza, y 18% de esta misma población con una cuenta no contrata la banca de celular por desconfianza. La inclusión financiera debe incluir a los grupos vulnerables, dado que en México existen brechas en promedio de 15 puntos porcentuales (pp.) en el acceso a servicios financieros, sean cuentas, créditos, seguros o afores para las personas en zonas rurales.	

Respuesta:	Enlaces y referencias
La más reciente edición de la ENIF destaca que se tuvo un avance de 2 pp. en la población que ha tenido al menos 1 producto financiero, observando que el incremento se enfoca en las regiones norte y Ciudad de México, teniendo brechas de 11 pp. en la región noreste y la región centro-oriente y sur, y de 9 pp. entre la región occidente y la noroeste. A nivel rural y urbano, existen brechas en la accesibilidad y uso de los servicios financieros, pues existe una mayor tenencia para la población en zonas urbanas, existiendo brechas de hasta 20 pp. en algunos servicios financieros. Estos datos ofrecen un panorama sobre el estado actual de México en inclusión financiera e igualdad de oportunidades financieras.	

Sobre la base de estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Qué (al menos dos) áreas de impacto significativo priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2)[5]? Por favor, divulgar.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Apoyado de la herramienta de UNEP FI, con los módulos de contexto, Banca de Consumo y Banca institucional, se resume el análisis realizado durante 2022, destacando los impactos positivos y negativos. Para los impactos positivos, disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios, seguido de posibles impactos a tener economías saludables, salud y seguridad, y supervivencia. Por otro lado, en cuanto a impactos negativos se identificó que están dirigidos hacia la estabilidad climática, circularidad y salud y seguridad. Durante 2024, se recopilará información para realizar una actualización del estatus de impactos, buscando que la información base contenga un desglose mayor.	N/A

[5] Para priorizar las áreas de mayor impacto significativo, será importante una superposición cualitativa al análisis cuantitativo como se describe en a), b) y c). Por ejemplo, a través de la participación de las partes interesadas y una mayor contextualización geográfica.

d) Para estos (mínimo dos áreas de impacto priorizadas): Medición del desempeño: ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que invirtió, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco.

Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de mayor impacto significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y/o cuantitativos y/o sustitutos de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalo.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (incluidos los indicadores) que puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de mayor impacto.

Respuesta:	Enlaces y referencias
En México existen alrededor de 5 millones de empresas, de las cuales se estima que unas 4.5 millones son pymes, representando un gran porcentaje de la fuerza laboral y de valor agregado para el desarrollo de México. Sin embargo, los micronegocios y pymes enfrentan grandes retos, principalmente en áreas relacionadas con la liquidez y financiamiento para sus gastos operativos. Lo anterior se puede exacerbar cuando los líderes de estas organizaciones son de grupos vulnerables, mujeres y jóvenes. Para los impactos positivos en la disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios, se correlaciona con la accesibilidad de los servicios brindados a las pequeñas y medianas empresas. Al contar con el número de clientes catalogados como pymes, se puede medir el crecimiento o decremento del impacto de BBVA a esta área de relevancia.	Informe Anual 2023 BBVA México, Impacto económico

Resumen de la autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?[6]

Alcance:	☒ Sí	☐ En curso	☐ No
Composición de la cartera:	☒ Sí	☐ En curso	☐ No
Contexto:	☒ Sí	☐ En curso	☐ No
Medición del rendimiento:	☐ Sí	☒ En curso	☐ No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

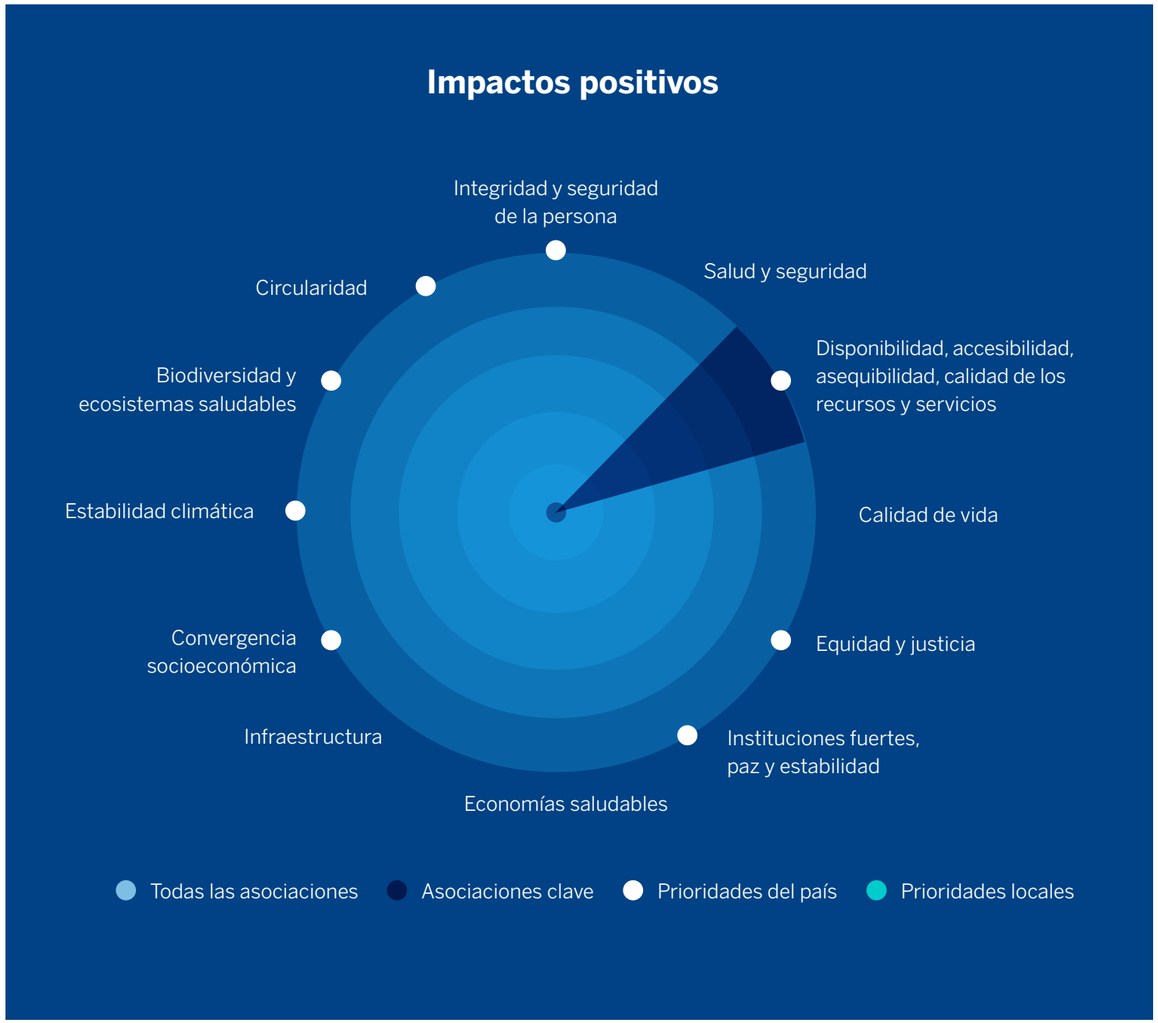
Mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático, salud financiera e inclusión

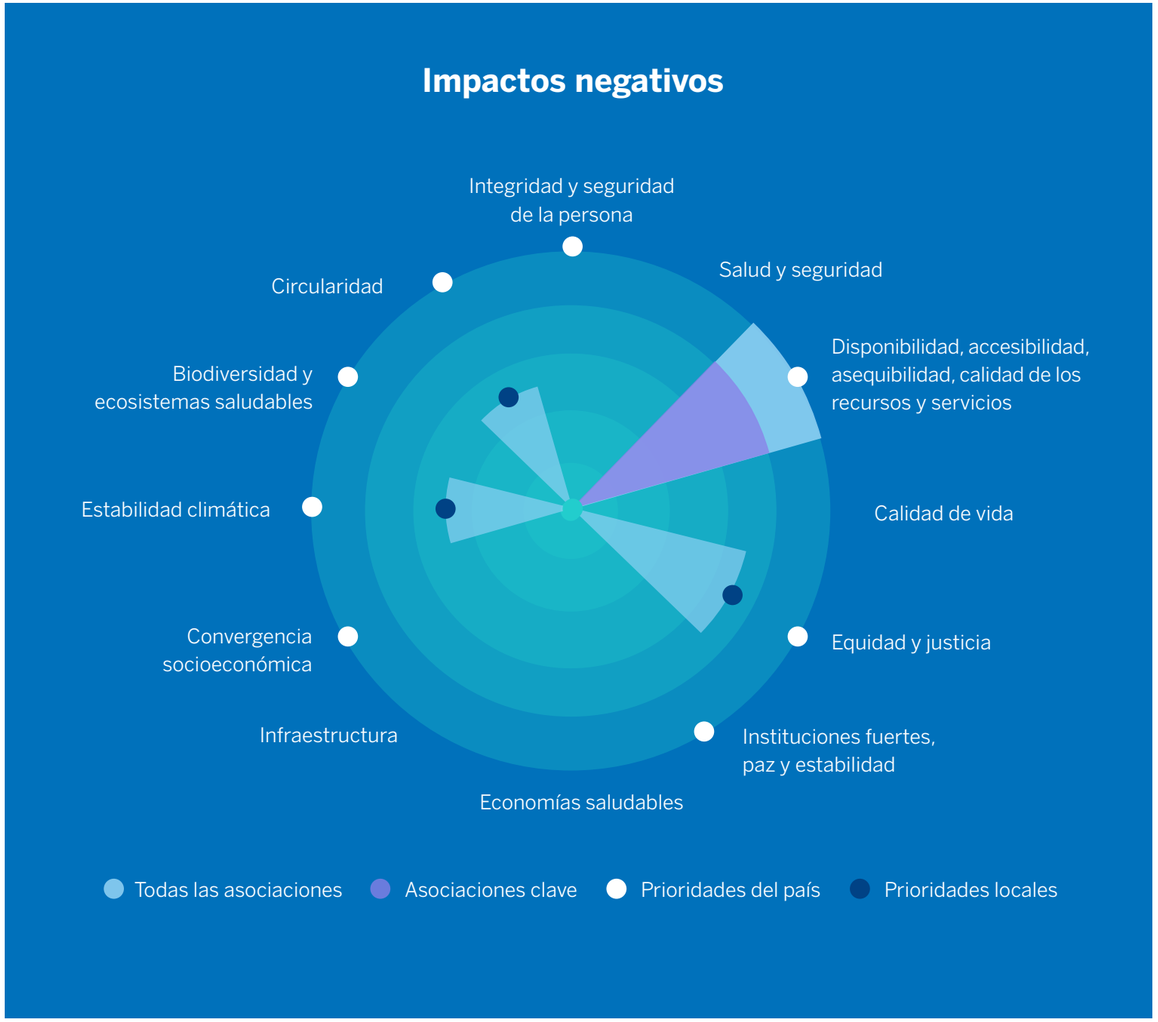
¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

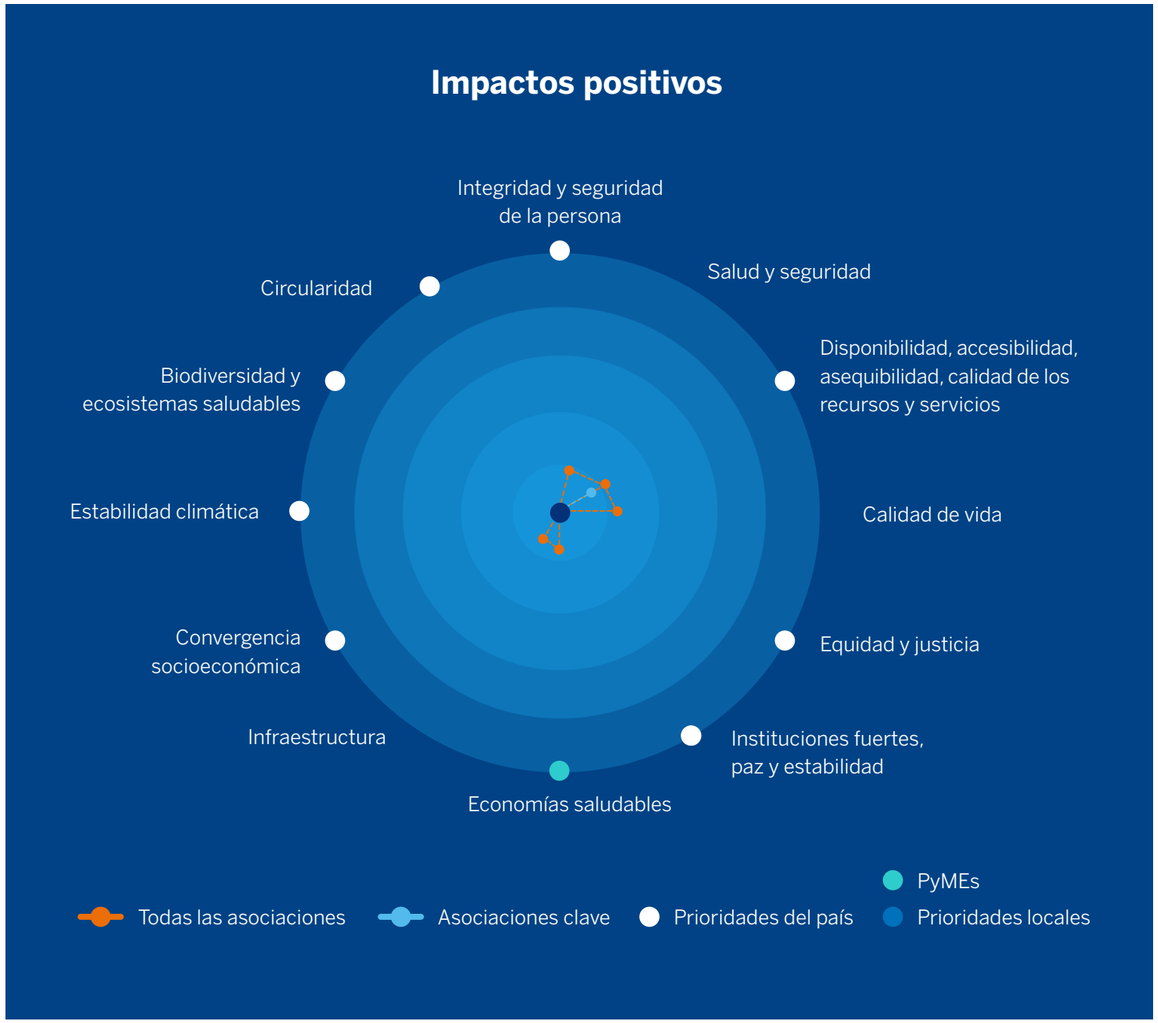
☐ Hasta 6 meses antes de la publicación
☐ Hasta 12 meses antes de la publicación
☒ Hasta 18 meses antes de la publicación
☐ Más de 18 meses antes de la publicación

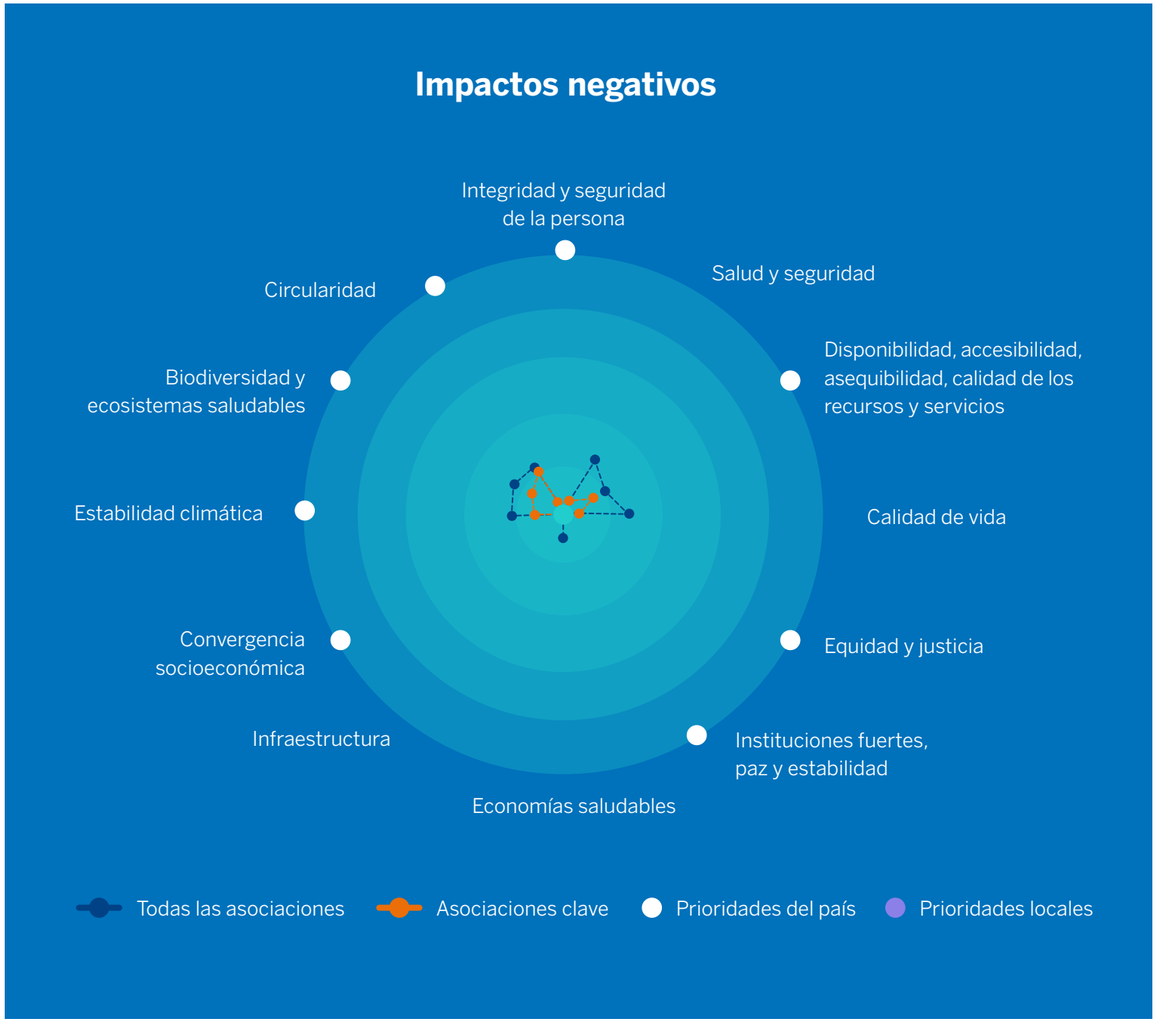
Campo de texto abierto para describir posibles desafíos, aspectos no cubiertos por lo anterior, etc.: *(opcional)*

[6] Puede responder "Sí" a una pregunta si ha completado uno de los pasos descritos, por ejemplo, se ha llevado a cabo el análisis de impacto inicial, se ha realizado un piloto.


Impactos positivos
Integridad y seguridad de la persona
Salud y seguridad
Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de los recursos y servicios
Calidad de vida
Equidad y justicia
Instituciones fuertes, paz y estabilidad
Economías saludables
Infraestructura
Convergencia socioeconómica
Estabilidad climática
Biodiversidad y ecosistemas saludables
Circularidad
Todas las asociaciones
Asociaciones clave
Prioridades del país
Prioridades locales


Impactos negativos
Integridad y seguridad de la persona
Salud y seguridad
Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de los recursos y servicios
Calidad de vida
Equidad y justicia
Instituciones fuertes, paz y estabilidad
Economías saludables
Infraestructura
Convergencia socioeconómica
Estabilidad climática
Biodiversidad y ecosistemas saludables
Circularidad
Todas las asociaciones
Asociaciones clave
Prioridades del país
Prioridades locales


Impactos positivos
Integridad y seguridad de la persona
Salud y seguridad
Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de los recursos y servicios
Calidad de vida
Equidad y justicia
Instituciones fuertes, paz y estabilidad
Economías saludables
Infraestructura
Convergencia socioeconómica
Estabilidad climática
Biodiversidad y ecosistemas saludables
Circularidad
Todas las asociaciones
Asociaciones clave
Prioridades del país
PyMEs
Prioridades locales


Impactos negativos
Integridad y seguridad de la persona
Salud y seguridad
Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de los recursos y servicios
Calidad de vida
Equidad y justicia
Instituciones fuertes, paz y estabilidad
Economías saludables
Infraestructura
Convergencia socioeconómica
Estabilidad climática
Biodiversidad y ecosistemas saludables
Circularidad
Todas las asociaciones
Asociaciones clave
Prioridades del país
Prioridades locales

2.2 Configuración de destino (paso clave 2)

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos[7] deben ser específicos, mensurables (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Indique los siguientes elementos de la configuración de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

a) Alineación: ¿qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes[8]? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados 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.

Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Con base en información pública disponible del Banco Mundial y reportes de desempeño en relación con los ODS; informes, políticas y datos publicados por entes gubernamentales como el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; además de información estadística financiera libre de información personal identificable. De esta forma, se logra entender el contexto internacional sobre las expectativas de gestión en relación con las finanzas de los clientes de BBVA México, analizando el contexto nacional mediante estadísticas y finalmente aplicándolo a la cartera de clientes del banco.	Taxonomía Sostenible de México 2023 SDG Sustainable Development Report Mexico Banco Mundial en México Instituto Nacional de Estadística y Geografía 2018 (INEGI) Instituto Nacional de Estadística y Geografía 2019 (INEGI) G20 Financial Inclusion Indicators The Global Findex Database 2021

b) Línea base: ¿Ha determinado una línea base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Indique los indicadores utilizados, así como el año de la base de referencia.

Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su viaje de establecimiento e implementación de objetivos. La descripción general de los indicadores puede consultarse en el anexo de esta plantilla.

Si su banco ha priorizado la mitigación del clima y/o la salud financiera y la inclusión como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores relevantes y los códigos de indicadores correspondientes:

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Mitigación del cambio climático	...	
	...	
	...	

[7] Los objetivos operativos (relativos, por ejemplo, al consumo de agua en edificios de oficinas, la igualdad de género en el consejo de administración del banco o las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con los viajes de negocios) no entran en el ámbito de aplicación del PRB.

[8] Usted El Banco debe considerar los principales desafíos y prioridades en términos de desarrollo sostenible en su país principal/IES de funcionamiento con el fin de fijar objetivos. Estos se pueden encontrar en los Planes y estrategias nacionales de desarrollo, objetivos internacionales como los ODS o el Acuerdo Climático de París, y marcos regionales. La alineación significa que debe haber un vínculo claro entre las metas del banco y estos marcos y prioridades, por lo tanto, mostrar cómo la meta apoya e impulsa las contribuciones a los objetivos nacionales y mundiales.

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Salud financiera e inclusión	...	
	...	
	...	

En caso de que haya identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de alineación hacia los objetivos impulsados por el impacto, indíquelos.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Área de impacto: Inclusión financiera **Año base:** 2020 **Indicador:** Número de clientes pyme **Valor del año base:** 552,000 clientes pyme En 2023, BBVA México no ha establecido metas específicas sobre el área de impacto de cambio climático. BBVA México es parte del alcance de las metas de descarbonización del Grupo BBVA, por lo anterior, las acciones locales contribuyen a su consecución.	Informe TCFD 2022, Grupo BBVA (Métricas y objetivos) Informe Anual 2023 BBVA México, Desempeño social (Inclusión financiera)

c) Objetivos SMART (incluya los indicadores clave de rendimiento (KPI)[9]): Divulgue los objetivos para su primera y segunda área de mayor impacto significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor, divulgar.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Objetivo de inclusión financiera: Bancarizar y apoyar el desarrollo y bienestar financiero de 1 millón de micro, pequeñas y medianas empresas formalizadas para 2025. A través de su integración al sistema financiero y del fortalecimiento de sus negocios mediante el acceso a productos y servicios que permitan su resiliencia financiera. **KPIs de seguimiento:** # de clientes nuevos que acceden al uso de las soluciones financieras digitales como de asesoría financiera en otros canales. # de clientes que adquieren uno o más productos que permiten su inclusión y resiliencia financiera. **Frecuencia de la medición:** Se mide de manera trimestral a través de la apertura de nuevas cuentas y el número de productos que usan las pyme. Frecuencia de la divulgación: Anual **Objetivo de cambio climático:** En 2023, BBVA México no ha establecido metas específicas sobre el área de impacto de cambio climático. BBVA México es parte del alcance de las metas de descarbonización del Grupo BBVA, por lo anterior, las acciones locales contribuyen a su consecución (ver enlace de referencia).	Informe TCFD 2022, Grupo BBVA Informe Anual 2023 BBVA México, Desempeño social (Inclusión financiera)

[9] Los indicadores clave de rendimiento son indicadores elegidos por el banco con el fin de monitorear el progreso hacia las metas.

d) Plan de acción: ¿qué acciones que incluyen hitos ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Describa.
Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Actualmente, BBVA México lleva a cabo un programa conocido como "Banca de Barrio", un grupo de ejecutivos especializados atienden de forma personalizada al segmento pyme. Entre algunas acciones llevadas a cabo por este grupo son el incremento de cuentas pyme, créditos pyme o brindar una terminal bancaria para aceptar pagos mediante tarjeta. Los grupos prioritarios atendidos bajo este programa son: micro, pequeñas y medianas empresas formallizadas, sin bancarizar. Por otro lado, BBVA cuenta con 5 palancas que se alinean a la visión de emisiones cero netas para 2050. Estrategia sectorial para clientes corporativos: enfoque en las tecnologías de baja emisión de carbono y en los sectores de alta emisión, aprovechando las capacidades de asesoramiento. Impulsando el negocio de empresas: desarrollando productos centrados en 6 áreas de impacto (automóviles, inmobiliario, agricultura, cadena de suministro, energía, crecimiento inclusivo), aprovechando los conocimientos con clientes corporativos. Lanzando grandes apuestas para una expansión del negocio minorista: creando una propuesta de valor digital, innovadora y disruptiva en sectores verticales específicos. Financiando nuevas tecnologías sostenibles: liderando la financiación de tecnologías previamente no bancarizadas mediante la financiación tradicional, enfocadas en tecnologías de hidrógeno, baterías, captura, almacenamiento y uso de carbono, entre otras. Desarrollando una mejor capacidad de gestión de riesgos: enfocados al incremento de riesgos y relevancia de los temas relacionados con la sostenibilidad, generando una estrategia, guiada por una taxonomía y políticas de crédito internos, además de los procesos asociados.	Informe Anual 2023 BBVA México, Impacto económico (Evolución de la actividad)

Resumen de la autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PRB ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su ...

	...primera área de mayor impacto significativo: **Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios**	...segunda área de mayor impacto significativo: **Estabilidad climática**	(Si está estableciendo objetivos en más áreas de impacto) ... su(s) tercera(s) área(s) de impacto: ... (por favor nómbrelo)
Alineación	☒ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☒ En curso ☐ No	☐ Sí ☒ En curso ☐ No

Referencia	☐ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No
Objetivos SMART	☐ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No
Plan de acción	☐ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No	☐ Sí ☐ En curso ☐ No

2.3 Implementación y monitoreo de objetivos (paso clave 2)

Para cada objetivo por separado:

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

Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto en el que resultó su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevantes solo para el 2do informe y los siguientes): describa los cambios potenciales (cambios en las áreas de impacto prioritarias, cambios en los indicadores, aceleración/revisión de los objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de los planes de acción) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Durante 2023 BBVA México continuó impulsando su modelo de negocio denominado "Banca de Barrio", el cual ha permitido atender a los pequeños negocios dentro de un perímetro delimitado alrededor de la sucursal para atraer a un mayor número de clientes y generar relaciones más cercanas, mejorando la experiencia en el servicio a través de la amplia gama de productos especializados para este segmento. Para ello desde su lanzamiento se cuenta con 292 mil clientes nuevos, colocando 200 mil nuevas TPVs, con la atracción de 733 mil nuevas nóminas y, al ser un asesor de los pequeños negocios, también se ha impulsado la colocación de seguros en más de 3,475 millones de pesos para asegurar cualquier tipo de daño.	Informe Anual 2023 BBVA México, Impacto económico (Evolución de la actividad)

Principio 3: Clientes y Usuarios

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para alentar prácticas sostenibles y posibilitan actividades económicas que crean prosperidad para las generaciones actuales y futuras.

3.1 Compromiso con el cliente

¿Tiene su banco una política o un proceso de compromiso con los clientes y usuarios[10] para fomentar prácticas sostenibles?

☐ Sí ☐ En curso ☐ No

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

☐ Sí ☐ En curso ☐ No

Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles[11]). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas / implementadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Esto debe basarse en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco y estar en consonancia con ellos (véase P2).

Respuesta:	Enlaces y referencias
El Consejo de Administración aprueba y promueve la integración de la sostenibilidad y salud financiera en la estrategia de negocio de BBVA, algunos de los hitos son: a. La Política General de Sostenibilidad, estableciendo la visión e iniciativas para acompañar a los clientes en el desarrollo de modelos de negocio sostenibles. b. Se ha implementado una política de Responsabilidad Social Corporativa para fomentar una relación transparente, clara y responsable con los clientes, promoviendo la inclusión, la educación financiera, y asegurando un acceso responsable a los servicios financieros. c. Además, BBVA cuenta con un marco de productos transaccionales Sostenibles y un marco para la emisión de bonos ligados a los ODS. Estas políticas y marcos son de alcance global y aplicables a todas las geografías.	Informe Anual 2023 BBVA México, Perfil del Grupo (Estrategia de sostenibilidad de Grupo BBVA) Informe Anual 2023 BBVA México, Finanzas sostenibles (Estándares de referencia y lineamientos).

[10] Un proceso de compromiso con el cliente es un proceso de apoyo a los clientes hacia la transición de sus modelos de negocio en línea con los objetivos de sostenibilidad, acompañándolos estratégicamente a través de una variedad de canales de relación con los clientes.
[11] Las actividades económicas sostenibles promueven la transición hacia una economía baja en carbono, más eficiente en el uso de los recursos y sostenible.

3.2 Oportunidades de negocio

Describa qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y/o cómo ha trabajado en estos en el periodo del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y/o como % de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

Respuesta:	Enlaces y referencias
Grupo BBVA realizó un proceso de reflexión estratégica en 2019 para profundizar en su transformación y adaptarse a las grandes tendencias que están cambiando el mundo y al sector financiero. Dos de las principales tendencias identificadas fueron la lucha contra el cambio climático y la relevancia de impulsar el crecimiento inclusivo. En este sentido, el Grupo se ha fijado como prioridad "ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible". Para hacer esto posible, en 2018 Grupo BBVA publicó su Objetivo 2025 que consistía en movilizar 100,000 millones de euros en negocio sostenible entre 2018 y 2025. Posteriormente, en julio de 2021 aumentó su objetivo hasta los 200,000 millones de euros y en octubre de 2022 lo incrementó nuevamente hasta los 300,000 millones de euros. La prioridad de Grupo BBVA es apoyar a sus clientes, con asesoramiento y financiación, en la elaboración e implementación de sus planes de transición en todos los segmentos y a la diversidad de sectores a los que el banco da servicio. Este objetivo es extensivo a las geografías donde opera el Grupo, incluyendo a México. Al 31 de diciembre de 2023, BBVA México canalizó más de 206 mil millones de pesos, 29.27% más que en 2022.	Informe Anual 2023 BBVA México, Finanzas Sostenibles

Principio 4: Partes interesadas

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

4.1 Identificación y consulta de las partes interesadas

¿Tiene su banco un proceso para identificar y consultar, involucrar, colaborar y asociarse regularmente con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas[12]) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos?

☒ Sí ☐ En curso ☐ No

Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron / resultados alcanzados y cómo contribuyeron al proceso de planificación de acciones.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Con la intención de recabar las perspectivas de las partes interesadas, en la actualización del análisis de materialidad 2023 de BBVA México, se realizaron encuestas a colaboradores, representando su voz y expectativas en los temas de sostenibilidad clave para BBVA México y el sector. En la realización del análisis de materialidad tomó como base el ejercicio realizado el año previo. Adicionalmente se consultaron fuentes como marcos regulatorios, estándares internacionales del sector, calificadoras, prensa e información interna de la organización (IReNEs) con el fin de identificar temas preliminares. Como parte del análisis y priorización de temas de impacto en la materialidad se analizaron y priorizaron los temas más relevantes para BBVA México. En primera instancia se involucraron grupos de interés internos y externos a partir de dos ejercicios. Por un lado, la aplicación de 11 encuestas a colaboradores con el objetivo de que evaluaran los temas desde una perspectiva de impactos (cómo el Banco impacta en el medio ambiente y la sociedad). Por otro lado, la revisión de IReNEs aplicadas a lo largo del año a clientes y proveedores, extrayendo información sobre los impactos de los temas de sostenibilidad evaluados bajo otra perspectiva. Adicionalmente, se consultó con las áreas relevantes dentro de BBVA México para la identificación de objetivos, obteniendo información directa de aquellos responsables de la inclusión financiera, junto a los programas que se llevan a cabo actualmente, acción por el clima y las emisiones financiadas asociadas, aquellas encargadas de la salud financiera de los clientes y las responsables dedicadas a la emisión de bonos verdes.	Informe Anual 2023 BBVA México, Perfil del Grupo (Estrategia de sostenibilidad de Grupo BBVA, Grupos de interés)

[12] Como reguladores, inversionistas, gobiernos, proveedores, clientes y clientes, academia, instituciones de la sociedad civil, comunidades, representantes de población indígena y organizaciones sin fines de lucro.

Principio 5: Gobernanza y Cultura

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

5.1 Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

¿Tiene su banco un sistema de gobierno que incorpore el PRB?

☐ Sí ☐ En curso ☐ No

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha establecido/tiene previsto poner en marcha para gestionar los impactos positivos y negativos (potenciales) significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre:

- qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida la información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sujeto el PRB),
- detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación del PRB (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- prácticas de remuneración vinculadas a objetivos de sostenibilidad.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Los órganos sociales del Grupo BBVA han definido e impulsado que se cuente con una estrategia que incorpora la sostenibilidad como una de sus prioridades estratégicas desde 2019. El Consejo considera como elemento esencial de este planteamiento la integración de la sostenibilidad en los negocios y actividades del Grupo, gestionando los riesgos asociados a estos ámbitos, y considerándolos como una gran oportunidad de negocio en la que apoyar su estrategia de crecimiento. El Grupo BBVA incorpora la dimensión de la sostenibilidad en su día a día, tanto en la relación con los clientes como en los procesos internos. En este sentido, la definición y ejecución de una estrategia, que incorpora la sostenibilidad y el cambio climático como una de sus prioridades, tiene carácter transversal, siendo responsabilidad de todas las áreas del Grupo incorporarla progresivamente en su agenda estratégica y en sus dinámicas de trabajo. En 2021, Grupo BBVA dio un nuevo impulso a su estrategia al elevar la sostenibilidad al máximo nivel ejecutivo de la organización con reporte directo del responsable del área Global Sustainability al Consejero Delegado y al Presidente (en este caso, en ámbitos vinculados a la estrategia y la transformación) creando el área de negocio Global Sustainability. En 2021, BBVA México replicó el modelo de gestión de la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO), creando la Oficina Local de Sostenibilidad (OLS), área que busca permear la sostenibilidad desde el máximo nivel ejecutivo de la organización.	Informe Anual 2023 BBVA México, Gobernanza (Gobernanza de la sostenibilidad)

5.2 Promover una cultura de banca responsable:

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones de sostenibilidad para roles orientados al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

Respuesta:	Enlaces y referencias
De igual forma, durante 2023 se mantuvo la oferta formativa enfocada en sostenibilidad corporativa. Este fue un curso donde todos los colaboradores pueden aprender sobre la relevancia de la sostenibilidad desde su área de trabajo. Asimismo, los involucrados con la implementación de los Principios de la Banca Responsable, acuden a los cursos presenciales o remotos que se ofrecen a través del PRB Academy, global o localmente.	Informe Anual 2023 BBVA México, Desempeño Social (Formación)

5.3 Políticas y procesos de diligencia debida

¿Su banco cuenta con políticas que abordan los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera?[13] Describa.

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos tales como la identificación de riesgos significativos / sobresalientes, la mitigación de riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el monitoreo y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de quejas existente, así como las estructuras de gobernanza que tiene establecidas para supervisar estos riesgos.

Respuesta:	Enlaces y referencias
BBVA México se rige por la Política de Banca Responsable de BBVA. Para más información, favor de consultar el Informe Anual 2023, sección Debida diligencia: evaluación ambiental y social.	Debida diligencia: evaluación ambiental y social

Resumen de la autoevaluación

¿El CEO u otros funcionarios de C-suite tienen una supervisión regular sobre la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

☐ Sí ☒ No

¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación del PRB (por ejemplo, incluido el análisis de impacto y el establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos / hitos o se detecten impactos inesperados)?

☒ Sí ☐ No

¿Tiene su banco medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

☒ Sí ☐ En curso ☐ No

[13] Ejemplos aplicables de tipos de políticas son: políticas de exclusión para determinados sectores/actividades; políticas de deforestación cero; políticas de tolerancia cero; políticas relacionadas con el género; políticas de debida diligencia social; políticas de participación de las partes interesadas; políticas de denunciantes, etc., o las directrices nacionales aplicables relacionadas con los riesgos sociales.

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 objet ociedadla sociedad.

6.1 Aseguramiento

¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos de PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente?

☐ Sí ☐ Parcialmente ☒ No

Si procede, incluya el enlace o la descripción de la declaración de fiabilidad.

Respuesta:	Enlaces y referencias
En cumplimiento con los requerimientos de implementación de los PRB, BBVA México ha solicitado la verificación externa de los puntos 2,1, 2,2, 2,3, 5,3 y 6,1.	Informe Anual 2023 BBVA México, Anexos

6.2 Presentación de informes sobre otros marcos

¿Su banco divulga información sobre sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación?

- ☒ GRI
- ☒ SASB
- ☐ CDP
- ☒ Normas NIIF de Divulgación de Sostenibilidad (pendiente de publicación)
- ☒ TCFD
- ☐ Otro:...

Respuesta:	Enlaces y referencias
El Informe Anual 2023 de BBVA México está elaborado de conformidad con los Estándares GRI, atendiendo los requerimientos de SASB.	Informe Anual 2023 BBVA México, Introducción (Acerca de este informe)

6.3 Perspectiva

¿Cuáles son los próximos pasos que su banco emprenderá en el próximo periodo de informe de 12 meses (en particular en el análisis de impacto[14], el establecimiento de objetivos[15] y la estructura de gobernanza para implementar el PRB)? Describa brevemente.

Respuesta:	Enlaces y referencias
Durante el siguiente año de reporte, BBVA México tomará la medición de desempeño respecto a su objetivo relacionado con la inclusión financiera para lograr demostrar un avance respecto a la línea base descrita en secciones anteriores. Por otro lado, BBVA México sigue trabajando para obtener más información para fijar una meta respecto a la segunda área de mayor impacto (estabilidad climática). Adicionalmente, se recopilará información para realizar una actualización respecto al análisis de impactos, buscando contar con información con mayor desglose para su análisis.	N/A

6.4 Desafíos

Aquí hay una breve sección para conocer los desafíos que su banco posiblemente enfrenta con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios del PRB.

¿Qué retos ha priorizado abordar a la hora de implementar los Principios de Banca Responsable? Elija lo que considera que son los tres principales desafíos que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

☒ Incorporación de la supervisión del PRB en la gobernanza	☒ Compromiso con el cliente
☐ Ganar o mantener el impulso en el banco	☐ Participación de las partes interesadas
☐ Cómo empezar: por dónde empezar y en qué centrarse al principio	☐ Disponibilidad de datos
☐ Realización de un análisis de impacto	☐ Calidad de los datos
☒ Evaluación de los impactos ambientales y sociales negativos	☐ Acceso a los recursos
☒ Elegir la(s) metodología(s) de medición del rendimiento adecuada(s)	☐ Informes
☒ Establecimiento de objetivos	☐ Aseguramiento
☐ Otro:...	☐ Priorizar acciones internamente

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando

[14] Para ejemplo, esbozar planes para aumentar el alcance mediante la inclusión de áreas que aún no se han cubierto, o pasos planificados en términos de composición de la cartera, contexto y medición del desempeño.
[15] Para ejemplo, esbozar planes para la medición de referencia, desarrollar objetivos para (más) áreas de impacto, establecer objetivos intermedios, desarrollar planes de acción, etc.

Informe de verificación independiente

EY
Building a better working world

Ciudad de México, 15 de marzo de 2024

INFORME DE VERIFICACIÓN DE CONTADOR INDEPENDIENTE

A la Administración de
Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V.

Alcance
Hemos sido contratados por Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V. (en lo sucesivo "**la Compañía**"), para desarrollar un compromiso de verificación externa limitada, según lo definido por las Normas internacionales sobre Encargos de Aseguramiento (en lo sucesivo "**el Compromiso**"), para reportar sobre la información de sostenibilidad identificada (en lo sucesivo el "**Asunto Objeto**") que se detalla en el Anexo 1 y que se encuentra contenida en el **Informe Anual** Financiero y de Sostenibilidad de Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V. (en lo sucesivo el "**Reporte**") para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Criterio aplicado por Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V.
En la preparación de la información de sosteribilidad identificada, que se detalla en el Anexo 1, Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V. aplicó los estándares que se listan a continuación (los **Criterios**) y que están relacionados en el índice de contenidos del **Reporte** y en el **Anexo 1** de este informe

- GRI - *Global Reporting Initiative*
- *Principios de Banca Responsable (PBR)*
- Indicadores con criterios de elaboración propia, alineados al Plan Global de Ecoeficiencia de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (BBVA)

EY
Building a better working world

Responsabilidades de Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V.
La Gerencia de Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V. es responsable por seleccionar los **Criterios** y presentar la información de sostenibilidad identificada de acuerdo con estos **Criterios**, en todos los aspectos materiales. Esta responsabilidad incluye establecer y mantener los controles internos, el mantenimiento adecuado de los registros y la realización de estimaciones que son relevantes para la preparación del **Asunto Objeto**, de forma que esté libre de errores materiales, ya sea por fraude o por error.

Responsabilidades de EY
Nuestra responsabilidad es la de expresar una conclusión sobre la presentación del **Asunto Objeto** basados en la evidencia que hemos obtenido.
Hemos llevado a cabo nuestro compromiso de acuerdo con Normas Internacionales sobre Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Histórica (ISAE 3000), EY Global Sustainability Assurance Methodology (EY SAM) y los términos y condiciones para este compromiso acordado con **Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V.** el *9 de mayo de 2023*. Dichas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos nuestro trabajo para obtener una seguridad limitada sobre si, en todos los aspectos materiales, el **Asunto Objeto** es presentado de acuerdo con **los Criterios**, y para emitir un informe. La naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluida la evaluación del riesgo de que se produzcan incorrecciones materiales, ya sea por fraude o por error.
Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y adecuada para fundamentar nuestras conclusiones de verificación limitada.

Nuestra independencia y Control de Calidad
Hemos mantenido nuestra independencia y confirmamos que cumplimos con los requisitos del Manual del Código de Ética para profesionales de la contabilidad emitido por el *International*

EY
Building a better working world

Ethics Standards Board for Accountants, y tenemos las competencias requeridas y experiencia para llevar a cabo este trabajo de verificación.
EY también aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1, *Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements*, y en consecuencia mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Descripción de los Procedimientos Realizados
Los procedimientos realizados en un trabajo de verificación limitada varían en naturaleza y oportunidad y son menos extensos que para un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un trabajo de verificación limitada es sustancialmente más bajo que el aseguramiento que se habría obtenido si se hubiera realizado un trabajo de aseguramiento razonable. Nuestros procedimientos fueron diseñados para obtener un nivel limitado de seguridad en el que fundamentar nuestra conclusión y no proporcionan toda la evidencia que se requeriría para proporcionar un nivel de aseguramiento razonable.
Aunque hemos tenido en cuenta la eficacia de los controles internos de la Gerencia a la hora de determinar la naturaleza y extensión de nuestros procedimientos, nuestro compromiso de verificación no ha sido diseñado para ofrecer aseguramiento sobre los controles internos. Nuestros procedimientos no incluyeron pruebas de controles ni la ejecución de procedimientos relativos a la revisión agregada o el cálculo de los datos en los sistemas de información.
Un compromiso de verificación limitada consiste en la realización de consultas, principalmente a las personas responsables de la preparación de la información de sostenibilidad identificada que se detalla en el **Anexo 1** y en la aplicación de procedimientos analíticos y otros procedimientos apropiados.

Nuestros procedimientos de aseguramiento limitado incluyeron, pero no se limitaron a:

EY
Building a better working world

a. Realizar entrevistas con el personal de la **Compañía** para comprender el negocio y el proceso de preparación del **Reporte**.
b. Realizar entrevistas con los responsables del **Reporte** para comprender el proceso de recopilación, consolidación y presentación la información del **Asunto Objeto**.
c. Comprobar que los criterios de cálculo se han aplicado correctamente de acuerdo con las metodologías descritas en los **Criterios**.
d. Llevar a cabo procedimientos de revisión analítica para respaldar la razonabilidad de los datos.
e. Identificar y verificar los supuestos que respaldan los cálculos.
f. Probar, con base en muestreo, la información fuente para verificar la precisión de los datos.

También hemos ejecutado otros procedimientos que hemos considerado necesarios dadas las circunstancias.

Limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento
Nuestro compromiso de verificación se limitó al **Asunto Objeto** contenido en el **Reporte** para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, no contempla información de años anteriores incluida en el **Reporte**, ni relacionada con proyecciones o metas futuras. Tampoco pretendió determinar si las herramientas tecnológicas utilizadas para el desarrollo del Reporte son las más adecuadas y/o eficientes.

Conclusión
Basados en nuestros procedimientos y la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ninguna modificación material que deba realizarse a la información de sostenibilidad identificada del **Reporte** para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, y que se detalla en el asunto objeto **Anexo 1** de este Informe, para que esté de acuerdo con lo establecido en los **Criterios.**

EY
Building a better working world

Uso del Presente Informe de Verificación

Este informe está destinado exclusivamente a la información y al uso de **Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V.** y no está destinado a ser utilizado, ni debe serlo, por nadie más que esas partes especificadas.

Nuestra responsabilidad, al realizar las actividades de verificación, es únicamente con la Gerencia de **la Compañía**, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad respecto de cualquier otro propósito o frente a cualquier otra persona u organización.

Cordialmente,

C.P.C. Gabriel Alejandro Baroccio Pompa
Cédula Profesional No.: 2825386
Designado por Mancera, S.C.
Integrante de Ernst & Young Global Limited

EY
Building a better working world

ANEXO 1

La información de sostenibilidad identificada (el **"Asunto Objeto"**) en el alcance de este informe e incluida en el Reporte emitido por **Grupo Financiero BBVA México** en su página web se presenta en la siguiente tabla:

ESTÁNDAR	ID INDICADOR	INDICADOR	COBERTURA
Estándares GRI	GRI 1	Sobre este informe	Completa
Estándares GRI	Contenido 2-1	Detalles organizacionales	Completa
Estándares GRI	Contenido 2-7	Empleados	Cobertura: a, b, c, d, e
Estándares GRI	Contenido 2-9	Estructura de gobernanza y composición	Cobertura: a, b, c.i, c.ii, c.iii, c.iv, c.v, c.vii
Estándares GRI	Contenido 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Completa
Estándares GRI	Contenido 2-23	Compromisos y políticas	Cobertura: a, b, e
Estándares GRI	Contenido 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Completa
Estándares GRI	Contenido 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Completa
Estándares GRI	Contenido 3-2	Lista de temas materiales	Completa
Estándares GRI	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Cobertura: a, c, e
Estándares GRI	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Cobertura: a, b, c.i
Estándares GRI	Contenido 302-3	Intensidad energética	Completa
Estándares GRI	Contenido 303-3	Extracción de agua	Cobertura: a, d
Estándares GRI	Contenido 303-5	Consumo de agua	Cobertura: a, c
Estándares GRI	Contenido 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cobertura: a, b, e, g
Estándares GRI	Contenido 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Cobertura: b, c, e, g
Estándares GRI	Contenido 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Cobertura: a, b, d, f, g
Estándares GRI	Contenido 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Completa

EY
Building a better working world

Estándares GRI	Contenido 306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Completa
Estándares GRI	Contenido 306-3	Residuos generados	Completa
Estándares GRI	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Cobertura: a.i, a.ii, b.i, b.ii
Estándares GRI	Contenido 401-3	Permiso parental	Completa
Estándares GRI	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Completa
Estándares GRI	Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Completa
Estándares GRI	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Cobertura: a.i, a.ii, b.i, b.ii
Suplemento sectorial	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Completa
Principles for Responsible Banking	2.1	Impact Analysis	Completa
Principles for Responsible Banking	2.2	Target Setting	Completa
Principles for Responsible Banking	2.3	Target Implementation and Monitoring	Completa
Principles for Responsible Banking	5.3	Governance Structure for implementation of the Principles	Completa
Principles for Responsible Banking	6.1	Progress on Implementing the Principles for Responsible Banking	Completa
NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	Superficie (m2)	Completa

EY
Building a better working world

NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	Certificados energía renovable comprados	Completa
NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	% Electricidad renovable comprada	Completa
NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	Total Agua consumida por metro cuadrado	Completa
NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	Total Agua consumida por empleado	Completa
NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	Total papel consumido por metro cuadrado	Completa
NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	Total papel consumido por empleado	Completa
NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	Edificios con certificado LEED	Completa
NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	Edificios con certificado ISO 14001	Completa
NA	BBVA - Plan Global de Ecoeficiencia	Reaprovechamiento del agua en m3	Completa

** Fin del documento**

Estados Financieros Consolidados

Estados Financieros Consolidados Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.:

https://investors.bbva.mx/wp-content/uploads/2024/02/23.-GFBBVA-Estados-financieros-dictaminados-VF-RUBRICA.pdf

Estados Financieros Consolidados BBVA México, S.A. Institución de Banca Múltiple:

https://investors.bbva.mx/wp-content/uploads/2024/02/23.-BBVA-Estados-financieros-dictaminados-VF-RUBRICA.pdf

BBVA

Creando Oportunidades