

BBVA



Informe Anual  
**Financiero** y de  
**Sostenibilidad**  
**2024**



# Contenido

## 03 Presentación

- 04 Acerca de este Informe
- 06 Informe del Presidente del Consejo de Administración
- 08 Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General
- 10 Aspectos destacados
- 11 Plan estratégico 2025-2029 de Grupo BBVA

## 14 Perfil del Grupo

- 15 BBVA México
- 16 Estructura Corporativa
- 17 Presencia
- 19 Liderazgo de BBVA México
- 20 Unidades de Negocio

## 23 Estrategia de Sostenibilidad

- 24 Estrategia de Sostenibilidad del Grupo BBVA
- 30 Compromisos
- 31 Alianzas estratégicas
- 31 Asociaciones
- 32 Reconocimientos
- 33 Grupos de interés

## 34 Gobernanza

- 35 Gobierno corporativo
- 39 Administración de riesgos
- 42 Cumplimiento
- 45 Conducta empresarial
- 49 Derechos Humanos

## 51 Desempeño Financiero

- 52 Evolución de la actividad
- 54 Evolución de los resultados

## 56 Finanzas Sostenibles

- 58 Banca Minorista
- 60 Banca Empresas y Gobierno
- 60 Banca Corporativa y de Inversión
- 62 Criterios para determinar la canalización de negocio sostenible

## 64 Desempeño Social

- 65 Compromiso con nuestros clientes
- 72 Compromiso con nuestros colaboradores
- 81 Compromiso con la comunidad

## 83 Desempeño Ambiental

- 84 Plan Global de Ecoeficiencia
- 85 Gestión de la energía
- 86 Emisiones de carbono
- 87 Consumo y reaprovechamiento de agua
- 88 Gestión de otros impactos ambientales directos

## 89 Anexos

- 90 Análisis de materialidad
- 93 Informe de aseguramiento independiente
- 99 Estados financieros consolidados





Cabo San Lucas, Baja California Sur

BBVA México muestra los resultados más trascendentes de su desempeño financiero y de sostenibilidad del 2024.

# Presentación



## Acerca de este Informe

**Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.**<sup>1</sup> publica su Informe Anual Financiero y de Sostenibilidad (en adelante Informe) como parte de un ejercicio de rendición de cuentas dirigido a sus grupos de interés: accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, reguladores y sociedad en general. En este documento se dan a conocer los resultados de desempeño más relevantes en materia financiera, ambiental, social y de gobernanza.

El periodo del Informe abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, mismo periodo que el informe financiero, y da continuidad a un ejercicio de transparencia de dieciocho años consecutivos. Las áreas de Relación con Inversionistas y de Negocio Responsable y Sostenibilidad, agradecen a todas las personas que contribuyeron a la elaboración de este documento.

Los indicadores de desempeño en sostenibilidad que se reportan en este informe, se eligieron teniendo como referencia metodologías y buenas prácticas de reporte en la materia, así como cambios en la preparación y presentación de información sobre sostenibilidad de Grupo BBVA<sup>2</sup>.

En 2024 se determinó la materialidad de BBVA México en línea con el proceso de análisis de doble materialidad de Grupo BBVA, el cual incorporó la guía de implementación emitida por el Grupo Consultivo Europeo en materia de Información financiera (en adelante EFRAG, por sus siglas en inglés).

El Informe Anual Financiero y de Sostenibilidad 2024 considera principalmente el desempeño de las siguientes entidades del Grupo Financiero BBVA México (en adelante GFBBVA México):

- 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 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., Grupo Financiero BBVA México
- BBVA Pensiones México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México

Estas entidades son incluidas en los Estados Financieros Consolidados de Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V. En caso de que algún indicador no incluya datos de todas las entidades, o bien, si incluye datos de otras filiales, se especificará el alcance de la información presentada.

Este informe incluye información comparativa salvo para aquellos indicadores que no hayan sido objeto de divulgación en periodos anteriores o para los cuales haya cambiado el criterio de reporte.

Asimismo, se llevó a cabo un aseguramiento limitado de una selección de contenidos del Informe Anual Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México, cuyo alcance se detalla en el Anexo 1 del informe de aseguramiento incluido en la sección de Anexos de este documento. Este ejercicio se realizó por parte de EY (Mancera, S.C., Integrante de Ernst & Young Global Limited), quien mantiene una relación como tercero independiente.



<sup>1</sup> En este Informe Anual también nos referimos a Grupo Financiero BBVA México como "BBVA México".

<sup>2</sup> "Grupo BBVA" o "el Grupo" se refiere a la integración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) y todas sus filiales internacionales.



# Cómo leer este Informe

El Informe está conformado por ocho capítulos y un conjunto de anexos. Para facilitar la lectura y la búsqueda de la información, el lector debe tomar en cuenta las siguientes indicaciones:



**01** En la **parte superior de cada página** se encuentra un menú de navegación que dirige a los capítulos que se desean consultar.



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



## Informe del Presidente del Consejo de Administración

Es un honor presentar a todos nuestros grupos de interés el Informe Anual Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México, en el que damos cuenta de los resultados más relevantes de nuestro desempeño en materia ambiental, social y de gobernanza. En BBVA, estamos convencidos de que el sector financiero desempeña un papel fundamental en la innovación, la digitalización, la descarbonización de la economía y la inclusión.

En este contexto, hemos definido como prioridad estratégica acompañar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible. Para ello, nos apoyamos en dos pilares clave: el financiamiento sostenible y la asesoría especializada, con un enfoque particular en el combate al cambio climático y el fomento del crecimiento inclusivo.

Como resultado de esta estrategia, en 2024 movilizamos más de 325 mil millones de pesos en negocio sostenible, 77% en proyectos de cambio climático y 23% en proyectos sociales. Esta cifra representa un incremento del 58% con respecto a 2023 e incluye la canalización de recursos hacia clientes mayoristas (institucionales, corporativos y empresariales) y clientes minoristas. Asimismo, contempla nuestra participación como intermediario colocador de más de 58 mil millones de pesos en bonos verdes, sociales y sostenibles.

**+325 mil millones de pesos movilizados en negocio sostenible en 2024.**

Durante el año financiamos a nuestros clientes con más de 251 mil millones de pesos para impulsar proyectos que buscan combatir el cambio climático y tener un mejor aprovechamiento de los recursos naturales. En BBVA también contamos con un Plan Global de Ecoeficiencia para mitigar los impactos medioambientales generados por nuestras operaciones. En el marco de este plan logramos la certificación de seis edificios adicionales bajo la norma ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental, alcanzando un total de 17 edificios certificados en México. Mientras que el 100% de la energía eléctrica comprada que consumimos, se obtuvo de fuentes renovables.

**+251 mil millones de pesos financiados a nuestros clientes para proyectos que impulsan el combate al cambio climático y el aprovechamiento de los recursos naturales.**

**11 edificios certificados con la norma ISO 14001 y 8 edificios con el estándar LEED.**

En 2024, lanzamos el Segundo Reto Nacional de Sostenibilidad BBVA “Juntos por el agua en México”, con el que buscamos atender problemáticas ambientales en alianza con diversas organizaciones y en beneficio de las comunidades locales. Esta iniciativa se suma al reto “Contención y aprovechamiento del sargazo en el Caribe mexicano” que lanzamos en 2023.

Además de impulsar estas acciones que contribuyen al desarrollo sostenible, refrendamos nuestro compromiso con iniciativas globales como los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios de Banca Responsable y los Principios de Inversión Responsable.

Gracias a estos y otros logros, BBVA México fue reconocida en 2024 dentro del monitor Merco Empresas como la institución financiera con mejor reputación en el país. Asimismo, en el monitor Merco ESG fuimos distinguidos como la empresa con mayor responsabilidad ambiental, social, ética y de gobernanza en el sector financiero de México.



Por otro lado, fomentamos la inclusión financiera mediante la apertura de más de 1.8 millones de cuentas 100% digitales a clientes no bancarizados previamente. Apoyamos a las personas y PyMEs de nuestro país con más de 26 mil millones de pesos en financiamiento a proyectos que benefician a segmentos vulnerables (mujeres, jóvenes, emprendedores y micronegocios). También financiamos proyectos sociales con foco en infraestructura, salud, educación y atención de emergencias, de empresas, gobiernos y grandes corporativos, por un monto superior a los 47 mil millones de pesos.

### +26 mil millones de pesos en financiamiento a proyectos que benefician segmentos vulnerables.

Continuamos promoviendo la educación financiera mediante herramientas para el control de gastos, la gestión del crédito, la planificación del ahorro y la inversión. A través de estas iniciativas, buscamos empoderar a más personas para que tomen decisiones informadas y mantengan finanzas saludables.

### En 2024, nuestro programa de Educación Financiera benefició a 17.6 millones de personas en todo el país.

Desde la Fundación BBVA México seguimos ofreciendo educación de calidad a través de los tres "Colegios Chavos que Inspiran", que brindan formación académica a 257 estudiantes bajo el modelo educativo SER (Superación, Excelencia y Resultados). Este enfoque, basado en un compromiso conjunto entre estudiantes, familias y escuelas, garantiza una formación integral de alto nivel y proporciona alimentación balanceada durante la jornada escolar. En 2024, inauguramos dos nuevos colegios en Zumpango, Estado de México, y en Veracruz, Veracruz, los cuales se sumaron al primero de estos centros educativos ubicado en Acolman,

Estado de México. Con esta iniciativa, seguimos apostando por ofrecer educación de excelencia a jóvenes con gran talento que se encuentran en condiciones socioeconómicas desfavorables.

### 2 nuevos "Colegios Chavos que Inspiran" inaugurados en 2024.

En lo que respecta a nuestra plantilla laboral, integrada por más de 48 mil colaboradores, continuamos implementando prácticas que fomentan su bienestar integral. Gracias a estos esfuerzos, BBVA México fue reconocido, por segundo año consecutivo, con el distintivo Factor Wellbeing, otorgado por el Instituto de Ciencias del Bienestar y la Felicidad (ICBF) de la Universidad Tecmilenio en colaboración con Forbes México.

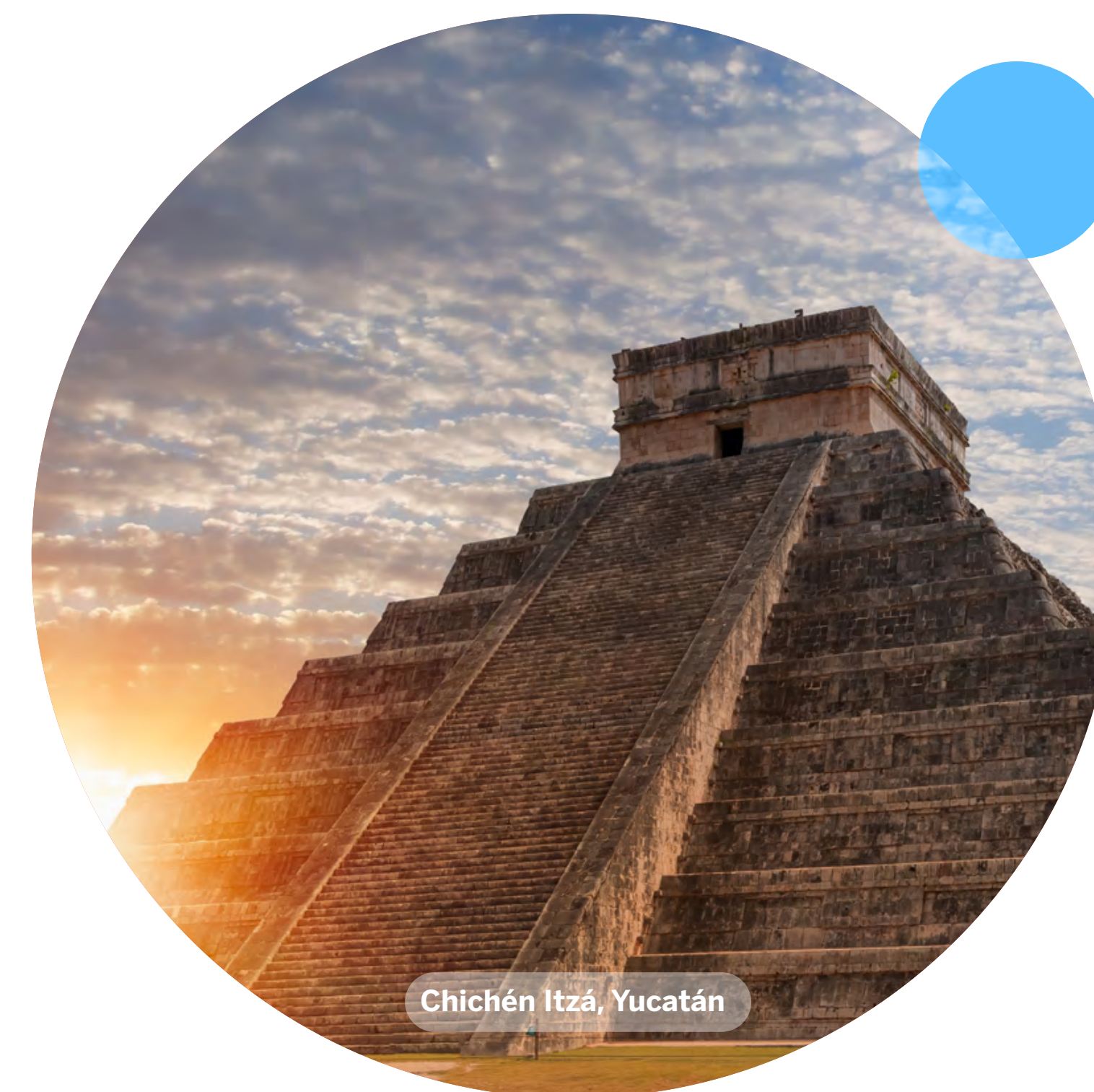
Adicionalmente, seguimos promoviendo la equidad de género en nuestra organización, reflejada en una plantilla con un 51% de mujeres. También avanzamos en la adecuación de infraestructura y mobiliario en nuestras sucursales y edificios corporativos para beneficiar a las 343 personas con discapacidad que forman parte de nuestro equipo.

Agradecemos la confianza de nuestros clientes, inversionistas, colaboradores y la sociedad en general. Seguiremos trabajando para generar oportunidades e impulsar un futuro más sostenible para todos.

Atentamente,

**Jaime Serra Puche**

Presidente del Consejo de Administración de BBVA México



Chichén Itzá, Yucatán



# Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

## Evolución del Negocio, Ejercicio 2024

El 2024 ha sido un año de consolidación y crecimiento para BBVA México, reafirmando nuestra posición de liderazgo en el sistema financiero del país. A pesar de los desafíos derivados de las elecciones en México y Estados Unidos, convertimos los retos en oportunidades y fortalecimos nuestra capacidad de atención a más de 32 millones de clientes.

**+32 millones de clientes atendidos.**

Como institución financiera líder en México, reafirmamos nuestro compromiso con la sociedad, canalizando el ahorro hacia el progreso económico y social. Otorgamos el 25.3% del crédito en el país y ejecutamos con éxito nuestra estrategia basada en digitalización, innovación y sostenibilidad. Alcanzamos una cifra récord en utilidades, impulsadas por el talento y compromiso de nuestro equipo, lo que nos distingue como una empresa profundamente conectada con sus clientes y orientada a la excelencia en el servicio.

En BBVA México tenemos la claridad y la responsabilidad de acompañar al país en su crecimiento, siendo una actividad esencial y muy importante de apoyo en el otorgamiento de crédito para todos los sectores económicos. 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 de "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

**En 2024, nuestra cartera de crédito creció en 262 mil millones de pesos, alcanzando un saldo total cercano a los 2 billones de pesos.**

El segmento PyME, fundamental para el desarrollo del país, alcanzó una cartera de 136 mil millones de pesos, con un crecimiento del 21.4%. En este marco, consolidamos la estrategia "Banco de Barrio", logrando la atracción de 402 mil nuevos clientes, la colocación de 287 mil nuevas TPVs y la incorporación de 1.1 millones de nuevas nóminas. Adicionalmente, más de 50 mil micronegocios recibieron financiamiento, con un enfoque especial en sectores con mayor brecha de inclusión.

Por su parte, destaca la evolución de la cartera comercial, superando el billón de pesos con un incremento anual del

18.3%, impulsado por los segmentos corporativo y empresarial.

Los créditos a familias experimentaron un incremento del 12.7% anual, impulsados por nuestra estrategia digital. Destacan los préstamos de consumo y tarjetas de crédito, que registraron un crecimiento conjunto del 15.5%, apoyando en el año a más de 2.5 millones de personas con una tarjeta de crédito y a más de 2.7 millones de personas con un crédito de nómina o personal. Asimismo, el financiamiento hipotecario aumentó un 9.2%.

**Hoy, BBVA México coloca una de cada cuatro hipotecas en la banca privada, apoyando en 2024 a más de 34 mil personas con un crédito hipotecario.**

El banco mantiene una sólida posición financiera, con un índice de morosidad del 1.6%, uno de los mejores del sistema, y un índice de cobertura del 193.1%. La captación bancaria alcanzó los 1.8 billones de pesos, con un crecimiento del 7.3%, mientras que las sociedades de inversión sumaron 1.03 billones de pesos, 25.6% más que el año anterior. En lo que corresponde a plazo, los depósitos





Puerto Vallarta, Jalisco

ascendieron a 281 mil millones de pesos con un crecimiento del 8.2%. Los depósitos a la vista representaron el 85% del total, asegurando una base de fondeo estable. Adicionalmente, el Coeficiente de Cobertura de Liquidez (CCL) se ubicó en 140.4% al cierre del 2024.

### Índice de morosidad de 1.6% e índice de cobertura de 193.1%.

Es importante mencionar que cumplimos holgadamente con los indicadores mínimos requeridos en capitalización y liquidez. El índice de capitalización de BBVA México se ubicó en 18.7% al cierre de diciembre del 2024, compuesto con el 15.2% de capital básico y 3.4% de capital complementario.

El total de recursos de clientes del banco asciende a 2.8 billones de pesos, 13.1% más que en 2023. Con todo esto, BBVA México se consolida como líder en captación bancaria al registrar una participación de mercado de 23.2% de acuerdo con las cifras públicas de la CNBV.

En el ámbito digital, BBVA México cerró el 2024 con 32.4 millones de clientes, de los cuales 24.7 millones utilizan dispositivos móviles, representando el 76.2% del total. Durante el año, se incorporaron 4.7 millones de nuevos clientes, el 81% se incorporaron al banco con procesos 100% digitales. Las transacciones digitales representaron el 70% del total, alcanzando los 4,192 millones, con un incremento del 17.2%.

### 4.7 millones de nuevos clientes en 2024; 81% de ellos se incorporó al banco con procesos 100% digitales.

Nuestra calidad en el servicio nos ha posicionado con un *Net Promoter Score* (NPS) superior a 70 puntos, con una brecha de 26 puntos respecto al competidor bancario más cercano.

A través de la Fundación BBVA México, invertimos más de 2 mil millones de pesos en proyectos educativos y de apoyo a comunidades afectadas por desastres naturales, beneficiando a 1.6 millones de personas. La Beca 'Chavos que Inspiran' apoyó a 54 mil estudiantes con una inversión de 1,500 millones de pesos, 4 mil de esos estudiantes fueron apoyados por el programa 'Chavos con Discapacidad que Inspiran'.

En apoyo a desastres naturales, entregamos 16 mil despensas equivalentes a 97 toneladas de alimentos y recaudamos más de 127 millones de pesos para la reconstrucción de escuelas en Guerrero.

En 2024, BBVA México destinó 107 mil millones de pesos en pagos a proveedores, colaboradores e impuestos, además de acciones sociales.

Agradecemos a nuestro equipo por su dedicación y compromiso. Sigamos consolidando nuestro liderazgo y creando oportunidades para todos.

**Eduardo Osuna Osuna**

**iJuntos, sigamos creando oportunidades!**



## Aspectos destacados

**32.4**  
millones de clientes,  
**24.9%**  
de clientes móviles.

**+325**  
mil millones de pesos canalizados  
en negocio sostenible<sup>3</sup>.

**48,198**  
colaboradores,  
**51%**  
son mujeres.

**13**  
salas de lactancia en edificios  
corporativos,  
**+540**  
salas de lactancia en sucursales.

**50.20**  
horas de capacitación promedio  
por colaborador.

**46,309**  
colaboradores formados  
con el curso de  
Sostenibilidad Exprés.

**17.6**  
millones de beneficiarios del  
programa de Educación Financiera.

**17**  
edificios certificados con la norma  
ISO 14001 para Sistemas de  
Gestión Ambiental.

**8**  
edificios con certificación LEED.

**107,422**  
millones de pesos de utilidad neta.

**2.5**  
millones de tarjetas de crédito  
nuevas,  
**9.8%**  
más que en 2023.

**49,448**  
estudiantes becados a través del  
programa Chavos que Inspiran.

**3,924**  
estudiantes becados en  
el programa Chavos con  
Discapacidad que Inspiran.

<sup>3</sup> En este informe también se emplean los términos "movilización" y "canalización" para referirse al negocio sostenible. Para más información, consultar el capítulo [Finanzas Sostenibles](#).



# Plan estratégico 2025-2029 de Grupo BBVA

El sistema financiero se enfrenta a un entorno competitivo cada vez más complejo, con nuevos competidores digitales (por ejemplo, neobancos) y entidades no bancarias (por ejemplo, especialistas en pagos) que están redefiniendo y endureciendo las dinámicas hacia una competencia internacional frente a modelos locales.

En este contexto, BBVA ha llevado a cabo en 2024 una intensa reflexión sobre las tendencias anteriores y ha diseñado un nuevo Plan Estratégico que presenta una evolución del marco (propósito, valores y prioridades estratégicas) sobre el que se diseñarán las principales líneas de actuación del periodo de 2025 a 2029.



Nuestro Propósito

**Acompañar tu voluntad de llegar más lejos**

BBVA siempre ha estado comprometido con generar un impacto positivo en todos sus grupos de interés, comenzando por sus clientes. El propósito hasta este momento, "poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era", refleja esa vocación.

El plan estratégico 2025-2029 da un nuevo impulso a esa visión con un propósito renovado, que refuerza el papel de BBVA como un aliado clave para personas y empresas. Más que un banco, BBVA quiere ser un trampolín que ayude a quienes buscan llegar más lejos y alcanzar sus metas.

Este es un paso más para consolidar a BBVA como un Grupo diseñado para acompañar y asesorar a sus clientes en la materialización de sus proyectos, haciendo de este compromiso su nuevo eje de diferenciación.



**Acompañar** significa estar presentes siempre, especialmente en los momentos vitales. Brindar apoyo constante, escuchar, comprender y adaptarse a sus necesidades. La empatía es clave para todo lo anterior, busca identificar a BBVA con sus clientes, compartir sus inquietudes, proyectos y sueños, y convertir al Grupo en ese aliado que realmente comprende lo que necesitan.



**Tu voluntad.** BBVA reconoce que detrás de cada proyecto, cada meta y cada paso hacia adelante, hay algo más profundo: la voluntad. Esa fuerza interior que impulsa a las personas a superarse, a perseguir sus objetivos y a creer en un futuro mejor. Es la determinación de avanzar, la motivación que los mueve cada día.



**Llegar más lejos** es la esencia del progreso y la innovación. Es una actitud que forma parte del ADN de BBVA, buscando siempre anticiparse, ver hoy lo que va a venir mañana y mirar al futuro con optimismo. Esta capacidad de anticipación y evolución aporta una enorme riqueza a las personas y empresas que eligen a BBVA como socio para alcanzar sus sueños.





## Valores

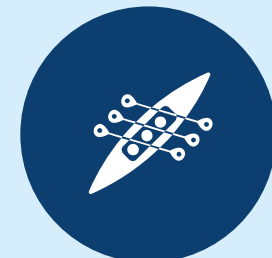
El plan estratégico 2025-2029 mantiene los sólidos valores de BBVA:



El cliente es lo primero



Pensamos en grande



Somos un equipo

Estos valores y sus comportamientos asociados son las guías de actuación que orientan a los empleados en su día a día a la hora de tomar decisiones y les ayudan a hacer realidad el Propósito del Grupo.

Los comportamientos evolucionan ligeramente para acercar aún más a BBVA a las necesidades de sus clientes, fortaleciendo su capacidad de ponerse en su lugar, comprender sus motivaciones y anticiparse a sus expectativas. A través de esta conexión más profunda, BBVA refuerza su compromiso de generar un impacto positivo y diferencial en sus vidas.

Los valores están integrados en los modelos y palancas clave que promueven la transformación del Grupo, así como en los procesos globales de gestión de personas: desde la selección de nuevos empleados, los procesos de asignación de roles, la evaluación, el desarrollo de personas y la formación, hasta la incenti-vación por cumplimiento de objetivos.

## Prioridades estratégicas

BBVA ha establecido seis nuevas prioridades estratégicas para avanzar en la ejecución de su estrategia. Se basan en tres grandes ideas:

1

Un nuevo eje de diferenciación.

2

Reforzar nuestro compromiso con el crecimiento y la creación de valor.

3

Bases sólidas para generar un impacto significativo en todos los ámbitos.



**Incorporar la perspectiva del cliente de una manera radical en todo lo que hacemos**

BBVA busca convertir esta prioridad en un nuevo eje de diferenciación, desarrollando una propuesta de valor centrada en ayudar a sus clientes a cumplir sus objetivos, con un compromiso genuino por su salud financiera y estando presentes en los momentos clave de sus vidas.

El nuevo eje de diferenciación es posible gracias a nuevas tecnologías lideradas por la inteligencia artificial y el uso responsable de los datos que permiten una hiper personalización y un valor añadido para los clientes. Las necesidades alrededor del dinero son diferentes para cada cliente y BBVA quiere ir más allá de una propuesta digital estándar.

La perspectiva del cliente tiene que estar presente en todo lo que hacemos, con una ejecución excelente en la que BBVA no puede fallar. Las interacciones con los clientes deben ser positivas, eliminando las experiencias negativas.

Todo lo anterior exige un replanteamiento de la manera en la que se interactúa con los clientes, con un papel creciente de la inteligencia artificial y poniendo en el centro la perspectiva del cliente a la hora de diseñar toda nuestra propuesta de valor y procesos.

Este nuevo eje de diferenciación es una prioridad transversal que incluye a todo el Grupo, tanto áreas de negocio como de soporte. Todo BBVA está comprometido en tener al cliente presente en todas sus decisiones.



**Impulsar la sostenibilidad como un motor de crecimiento**

BBVA ha sido una entidad pionera en identificar el impacto de la sostenibilidad en el sector financiero.

La nueva prioridad va un paso más allá y busca convertirse en un motor de crecimiento diferencial, aprovechando la necesidad de financiar las inversiones para afrontar una creciente demanda de energía eficiente y limpia.

Un asesoramiento especializado y adaptado a cada segmento del mercado, junto a la transformación de los procesos de riesgos son clave para generar un crecimiento diferencial.



**Crecer en todos los segmentos de empresas**

Los segmentos de empresas, desde pymes hasta grandes corporaciones, representan una clara oportunidad de crecimiento para BBVA.



El objetivo de esta prioridad es convertir a BBVA en el banco de referencia de las empresas, a través de incorporar de una forma radical esa perspectiva del cliente en su propuesta de valor que se ha mencionado anteriormente.

BBVA cuenta con ventajas competitivas para tener éxito en esta prioridad, como la especialización en sostenibilidad y la presencia global en más de 25 países para reforzar una propuesta *cross-border*.

El crecimiento en empresas también ayuda a reforzar el negocio minorista de BBVA, ofreciendo una propuesta integral de banca universal frente a nuevos competidores sólo presentes en el segmento de particulares.



#### **Promover una mentalidad de creación de valor y capital**

El objetivo de esta prioridad es seguir avanzando en el concepto de crecimiento rentable, muy vinculado a la estrategia de BBVA y a la generación de valor a largo plazo.

Todos los procesos deben considerar la creación de valor como un factor crítico para la toma de decisiones, lo que implica cambios en los modelos de gestión, incentivos, seguimiento y *reporting*. Iniciativas como la rotación de balance son clave para optimizar el uso de capital y maximizar la rentabilidad, a la vez que permiten tener un mayor impacto positivo en el cliente.

En línea con una óptima utilización del capital, esta prioridad refuerza la importancia de los negocios de bajo consumo de capital y alta creación de valor, como seguros, banca privada, gestión de activos y ecosistema de pagos.



#### **Maximizar el potencial de la inteligencia artificial y la innovación a través de la disponibilidad de los datos y tecnologías Next Gen**

El uso responsable de los datos y las nuevas tecnologías siempre han sido un factor clave en la estrategia de BBVA.

El nuevo plan estratégico destaca la importancia de la disponibilidad de los datos como paso crítico para poder generar un impacto diferencial en toda la cadena de valor, tanto a nivel cliente con una propuesta hiper personalizada y diferencial, como a nivel de eficiencia y control gracias a la automatización de procesos.

La evolución a tecnologías Next Gen es fundamental para hacer frente de forma eficiente a todos los requisitos derivados de la hiper personalización y aumento de las interacciones con los clientes.



#### **Fortalecer nuestra empatía, triunfar como un equipo ganador**

El plan estratégico 2025-2029 vuelve a poner el foco en el equipo como un factor crítico en la ejecución de la estrategia.

La empatía se convierte en un elemento clave en toda la organización para impulsar la perspectiva del cliente de forma radical.

Las nuevas prioridades exigen un equipo con un carácter ganador y ambicioso para seguir liderando la transformación. Un equipo orgulloso de formar parte de BBVA, que no se conforma y siempre busca la excelencia y un valor añadido diferencial para el cliente.

**El nuevo Plan Estratégico 2025-2029 se adapta para recoger las tendencias del nuevo entorno apalancándose en la exitosa ejecución del ciclo estratégico anterior.**





# Perfil del Grupo

Volcán Popocatepetl

Este capítulo está dedicado a ofrecer una visión integral de nuestra historia como Grupo Financiero BBVA México, nuestra identidad, presencia en México, participación en el mercado financiero y la oferta de productos y servicios financieros a través de nuestras Unidades de Negocio.



## BBVA México

Somos Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V., una sociedad controladora autorizada para constituirse y operar como grupo financiero filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (en lo sucesivo "BBVA"). Tenemos presencia en toda la República Mexicana<sup>4</sup> y ofrecemos una amplia gama de servicios financieros y diversidad de productos a través de nuestras Unidades de Negocio.

Del mismo modo, contamos con una variedad de canales como sucursales físi-

cas, cajeros automáticos, corresponsales bancarios, terminales punto de venta (TPVs), y plataformas digitales, como nuestro sitio de Internet y aplicaciones móviles; además, brindamos servicios personalizados a individuos, empresas y entidades gubernamentales mediante nuestros ejecutivos especializados.

A través de nuestros 92 años de operaciones, hemos experimentado numerosos cambios significativos, incluyendo fusiones, cambios de nombre y la adquisición

de entidades financieras, lo que nos ha permitido adaptarnos a los cambios del mercado y enfocarnos en la sostenibilidad e innovación.

Nuestra prioridad es la accesibilidad y satisfacción de nuestros clientes, es por ello que nos enfocamos en crear valor agregado para cubrir sus necesidades y expectativas por medio de soluciones bancarias personalizadas.



<sup>4</sup> La sede central de BBVA México es Torre BBVA, ubicada en Paseo de la Reforma 510, Col. Juárez, Cuauhtémoc, Ciudad de México.



# Estructura Corporativa

## Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.

BBVA México, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA México

**99.99%**

Casa de Bolsa BBVA México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México

**99.99%**

BBVA Asset Management México, S.A. de C.V., S.O.F.I., Grupo Financiero BBVA México

**99.99%**

BBVA Seguros México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México

**99.99%**

BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V., Grupo Financiero BBVA México

**99.99%**

BBVA Pensiones México, S.A. de C.V.

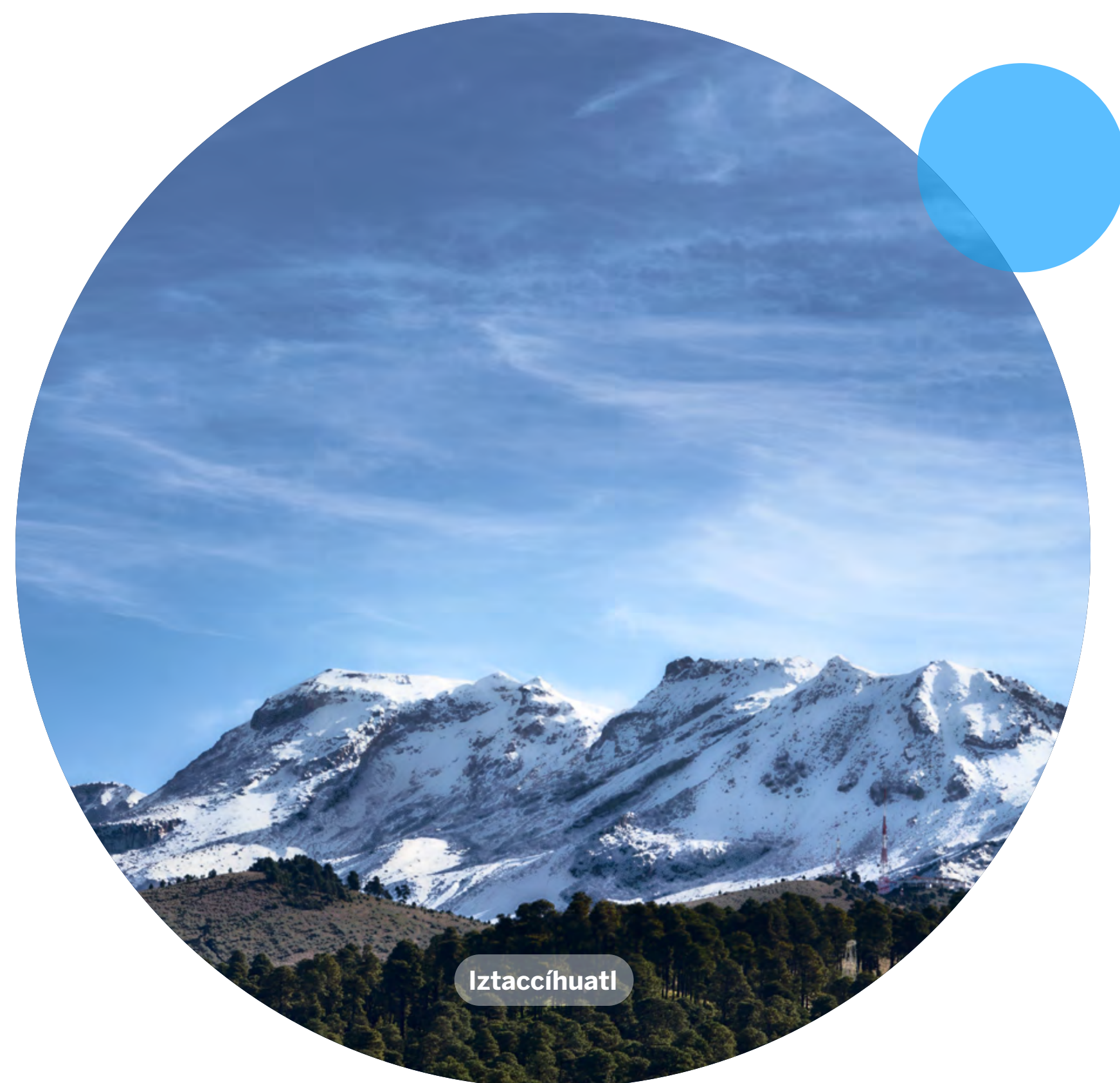
**99.99%**

Estructura Corporativa al 31 de diciembre de 2024





## Presencia



Iztaccíhuatl

### No. 1 como el Banco más recomendado por los clientes

**1,912,501**

Cartera vigente

**1,819,432**

Captación bancaria (vista + plazo total)

**107,422**

millones de pesos resultado neto

**32.4**

millones de clientes totales

**24.9**

millones de clientes digitales

**24.7**

millones de clientes móviles

**1,691**

sucursales

**14,439**

cajeros automáticos

**857,272**

TPVs

**1,002,560**

millones de pesos activos gestionados en fondos de inversión

**37,319**

Corresponsales



# Presencia



**1,691** Sucursales

**14,439** Cajeros

| Estado                | Sucursales | Cajeros |
|-----------------------|------------|---------|
| Aguascalientes        | 18         | 181     |
| Baja California Norte | 53         | 430     |
| Baja California Sur   | 19         | 123     |
| Campeche              | 14         | 114     |
| Chiapas               | 37         | 278     |
| Chihuahua             | 53         | 439     |
| Ciudad de México      | 237        | 2,167   |
| Coahuila              | 43         | 404     |
| Colima                | 10         | 75      |
| Durango               | 21         | 148     |
| Estado de México      | 164        | 1,662   |
| Guanajuato            | 84         | 601     |
| Guerrero              | 28         | 200     |
| Hidalgo               | 30         | 285     |
| Jalisco               | 171        | 1,132   |
| Michoacán             | 73         | 518     |

| Estado          | Sucursales | Cajeros |
|-----------------|------------|---------|
| Morelos         | 28         | 207     |
| Nayarit         | 20         | 133     |
| Nuevo León      | 112        | 931     |
| Oaxaca          | 27         | 210     |
| Puebla          | 61         | 563     |
| Querétaro       | 30         | 311     |
| Quintana Roo    | 25         | 328     |
| San Luis Potosí | 29         | 387     |
| Sinaloa         | 41         | 363     |
| Sonora          | 49         | 368     |
| Tabasco         | 34         | 262     |
| Tamaulipas      | 44         | 459     |
| Tlaxcala        | 6          | 97      |
| Veracruz        | 72         | 649     |
| Yucatán         | 35         | 274     |
| Zacatecas       | 23         | 140     |

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



## Liderazgo de BBVA México

### Participación de Mercado

**22.5%**

Cajeros

**14.3%**

Sucursales

**22.3%**

Activos totales

**25.3%**

Cartera vigente

**29.4%**

Consumo + TDC

**25.9%**

Créditos hipotecarios

**22.8%**

Créditos de auto

**31.6%**

Créditos a gobierno

**23.2%**

Captación bancaria  
(vista + plazo red)

**26.9%**

Captación a la vista

**24.7%**

Fondos de inversión

Somos  
**#1**

Nevado de Toluca, Estado de México



Cifras en porcentajes, a menos que se indique lo contrario

Fuentes: CNBV, AMIB, diciembre 2024

Información CNBV: Banco con SOFOM y subsidiarias

Fondos de inversión: activos administrados en sociedades de inversión sin duplicidades.



## Unidades de Negocio

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. BBVA México cuenta con unidades especializadas para cada segmento de clientes, siendo la propia 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.

**La segmentación de clientes permite a BBVA México brindar una atención especializada a través de cada una de sus Unidades de Negocio.**

### Banca Minorista

La unidad de Banca Minorista es la encargada del desarrollo de negocio para clientes minoristas incluyendo 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*. Dentro de esta unidad también se atiende a la Red PYME que incluye 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 de sucursales sigue siendo un gran músculo de negocio para 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.

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, mejorar el servicio y aumentar la lealtad.

La Banca Minorista en su conjunto y la continua innovación ha permitido a BBVA México generar una amplia gama de productos y servicios, incluyendo créditos de consumo, cré-

ditos 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, en los últimos dos años, BBVA México ha realizado cambios en el modelo de negocio de atención a seguros, que nos ha permitido incrementar las primas emitidas en 15.8% respecto al año anterior. En lo que se refiere a innovación, BBVA México alcanzó en diciembre de 2024 un total de 32.4 millones de clientes, de los cuales 24.7 millones utilizan dispositivos móviles para gestionar sus operaciones, representando el 76.2% de su base total de clientes. Esta estrategia digital refuerza el acceso a los servicios financieros y fomenta una mayor inclusión bancaria en el país.

Por su parte, la Red Patrimonial y Privada ha 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.

Durante 2024, los esfuerzos por tener la mejor atención al cliente se han visto reflejados en el Índice de Recomendación Neta, que se ubica en 70 puntos, siendo el mejor indicador del sistema. Para BBVA México, el cuidado del cliente es muy importante, por lo que los esfuerzos en seguridad y educación financiera son prioridades estratégicas de esta unidad.

Durante 2024, 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. El nuevo modelo de atención para pymes ha sido diferenciador y registra resultados positivos en atracción de nuevos clientes. BBVA México ha superado los 135 mil millones de pesos en cartera de crédito, lo que le ha permitido generar una importante ganancia en participación de mercado, siendo los líderes. 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 TPVs).





## Banca 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. Adicionalmente, se lanzó BBVA Empresas, siendo una de las aplicaciones más importantes en el segmento.

### 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 comerciales con nuevas marcas que han incursionado en el mercado mexicano, como OMODA, BYD, Great Wall, Jetour.

### Nueva oficina de Nearshoring en Houston:

Donde estimamos atraer inversiones de 65 compañías en el primer año de apertura, reafirmando nuestro compromiso de impulsar el crecimiento económico de México.

### 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.

### AutoMarket:

Plataforma digital lanzada por BBVA con el objetivo de ofrecer una solución de movilidad segura y con acceso a financiamiento. Con esta herramienta, pondrá a disposición de más personas el acceso a la compra de autos seminuevos a través de su financiamiento y, adicionalmente, maximizará el valor de la transacción por autos seminuevos entre particulares, priorizando los niveles de seguridad para compradores y vendedores acercando automóviles confiables y con el respaldo de la institución financiera de cara a sus clientes, todo ello con una de las tasas más atractivas en la industria.





## 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.

En el segmento de Banca de Inversión obtuvo el reconocimiento como **Best Investment Bank in Mexico 2024** por parte de tres de las principales revistas especializadas a nivel global: Euromoney, Global Finance y LatinFinance.

Asimismo, en el segmento transaccional fue galardonada con los reconocimientos de **Best Cash Management Bank in**

**Mexico 2024** y **Best Trade Finance Provider in Mexico 2024**, otorgados por la revista especializada Global Finance.

Finalmente, en el segmento de Global Markets obtuvo los reconocimientos de **Best Distributor** y **Best Performance in Mexico 2024**, otorgados por la revista Structured Retail Products.

Como parte de la estrategia global, se ha asesorado y acompañado a clientes en la transición sostenible, movilizándolo 251,497 millones de pesos a proyectos verdes y de 73,961 millones de pesos a proyectos sociales al mes de diciembre de 2024.



# Estrategia de Sostenibilidad

Este capítulo proporciona una visión detallada de nuestra estrategia de sostenibilidad, así como las alianzas y asociaciones clave que nos permiten identificar oportunidades de negocio e influir en temas claves de sostenibilidad como: movilización sostenible, descarbonización, crecimiento inclusivo, emprendimiento, entre otros.

Mineral del Chico, Hidalgo



# Estrategia de Sostenibilidad del Grupo BBVA

El cambio climático supone uno de los mayores desafíos de la historia, con consecuencias económicas extraordinarias, a las que todas las partes interesadas tienen que adaptarse. El cambio climático y la degradación de la biodiversidad impactan en las desigualdades sociales. Transitar hacia una economía baja en carbono y en armonía con la naturaleza es esencial. Este cambio implicará inversiones significativas en cadenas de valor, sectores productivos e industrias clave, lo que supondrá también una gran oportunidad de negocio, contribuyendo al crecimiento inclusivo.

Los avances tecnológicos en torno a la eficiencia energética, las energías renovables, la movilidad sostenible, la agricultura sostenible o la economía circular, están permitiendo aumentar su rentabilidad y por tanto aumentar exponencialmente su adopción. Adicionalmente, la digitalización favorece una mayor inclusión financiera, que redundará en el aumento de la bancarización, la generación de tejido empresarial y la creación de empleo.

BBVA ha definido la sostenibilidad como una de sus seis prioridades estratégicas abarcando las siguientes tres dimensiones en las geografías donde opera:

## ● **Clima:**

Oportunidades de negocio en relación con el calentamiento global: transporte eléctrico, eficiencia energética, energía renovable, etc.

## ● **Capital natural:**

Oportunidades de negocio en relación con la naturaleza: agua, tierra, biodiversidad, y residuos y contaminación.

## ● **Crecimiento inclusivo:**

Oportunidades de negocio en relación con un crecimiento social y económico inclusivo: infraestructuras inclusivas, inclusión financiera, emprendimiento, generación de empleo, acceso a bienes y servicios básicos.

La ejecución de esta estrategia se enfoca en dos objetivos principales:



## Fomentar nuevo negocio a través de la sostenibilidad

Canalización de negocio sostenible

### Objetivo 2025

300 mil millones de euros

### Desde 2018 a diciembre de 2024

304 mil millones de euros

**84% de la cartera de préstamos corresponde a clientes que gestionan activamente su transición**



## Alcanzar cero emisiones netas en 2050

Fijación y gestión de objetivos de descarbonización a 2030

### Sectores

- Petróleo y gas
- Generación de electricidad
- Autos
- Acero
- Cemento
- Carbón
- Aviación
- Transporte marítimo
- Inmobiliario (comercial)
- Inmobiliario (residencial)
- Aluminio



Adicionalmente, dentro de un ámbito filantrópico, BBVA ha establecido en 2021 un objetivo de contribución a la sociedad, aspirando a invertir 550 millones de euros en programas sociales para beneficiar a 100 millones de personas entre 2021 y 2025.



## Contribuir al crecimiento inclusivo de la sociedad a través de programas sociales

Teniendo un impacto positivo en la sociedad

### Objetivo 2025

- 550 millones de euros
- 100 millones de personas alcanzadas

### De 2018 a 2024

- 556 millones de euros
- 106 millones de personas alcanzadas

Estos objetivos se implementan globalmente bajo la estrategia común que aplica a todo el Grupo BBVA y geografías en las que opera. No obstante, la ejecución de estos objetivos se adapta a las particularidades de cada país y a las necesidades específicas de cada entidad, lo que puede implicar ritmos diferentes debido a las características propias de la operativa y el contexto local. Esto permite ajustar los esfuerzos estratégicos según las prioridades locales y societarias, asegurando al mismo tiempo la alineación con la visión global.

## Objetivo 1: Fomentar nuevo negocio a través de la sostenibilidad

BBVA impulsa la creación de nuevo negocio en torno a la sostenibilidad con tres áreas prioritarias:

### 01. Impulso al desarrollo de soluciones financieras y propuestas personalizadas a los clientes para capturar oportunidades de negocio relacionadas con la sostenibilidad:

Para clientes mayoristas, (corporativos e institucionales), se impulsan soluciones sectoriales basadas en la innovación y el desarrollo de conocimiento especializado enfocadas tanto en las oportunidades de la transición hacia modelos productivos más sostenibles, como en la contribución del cliente al crecimiento inclusivo.

Para impulsar e identificar las nuevas oportunidades, BBVA mantiene un diálogo con los clientes basado en:

- Conocimiento sectorial de la implementación y ejecución de las estrategias de sostenibilidad.

- Especialización en sectores que enfrentan mayores desafíos en la transición hacia una economía baja en carbono, mediante el desarrollo de hojas de ruta para cada industria, alineadas con el Acuerdo de París y los objetivos de transición energética.

- Acompañamiento en el análisis de la sostenibilidad de toda la cadena de valor de los clientes (por ejemplo, la huella de carbono de sus proveedores), de cara a elaborar estrategias que reduzcan el impacto medioambiental de las cadenas de valor y aumenten su resiliencia.

- Oferta de productos sostenibles o que promuevan la sostenibilidad (bonos, préstamos, actividad de banca transaccional, etc.) que atiendan las necesidades financieras de los clientes y apoyen su transición.

- Elaboración y seguimiento de los planes de alineamiento con los clientes.

Para clientes empresas, se fomentan soluciones sencillas y escalables que permitan potenciales ahorros económicos, por ejemplo, en temas de eficiencia energética o renovación de flotas, así como ayudar al cliente a contribuir al crecimiento inclusivo a través de la oferta de productos específicos (como, por ejemplo, planes de pensiones o seguros de salud para sus empleados, etc.).

Adicionalmente, se han desarrollado herramientas de consulta, desarrolladas a partir de analítica de datos avanzada, que permiten tener un diálogo personalizado con los clientes. Un ejemplo es la calculadora de huella de carbono, que permite inferir la huella de carbono de una empresa con datos limitados.



Con el fin de capturar nuevas oportunidades, se ha avanzado en la creación de equipos de especialistas de producto y gestores en todas las geografías. Durante 2024, se ha extendido estos equipos a los países de América del Sur y Turquía, mientras que en España y México se han fortalecido los existentes desde 2023.

Para clientes minoristas: soluciones digitales personalizadas basadas en el análisis de datos para el mercado de gran consumo, con foco en el ahorro energético en el hogar del cliente, en soluciones para su movilidad o productos para su inclusión financiera y social.

Las soluciones digitales acompañan al cliente en todo el proceso: desde la toma de decisiones a la contratación, por medio de alianzas estratégicas con terceros. Destacan:

- Fomento de la movilidad sostenible: financiando coches eléctricos e híbridos enchufables, a través del acuerdo con la patronal que integra las asociaciones de concesionarios de vehículos y los concesionarios.
- Impulso del autoconsumo solar y el desarrollo de proyectos de ahorro energético en las principales áreas geográficas donde BBVA está presente. Para ello se han realizado alianzas con empresas instaladoras de paneles solares en México, España, Argentina y Colombia.
- Impulso a la bancarización de mujeres en México, para promover la apertura de cuentas digitales con condiciones especiales, y el acceso a productos personalizados. Esta iniciativa se apoya en acuerdos con empresas dedicadas a la venta de productos por catálogo en México.

Adicionalmente, BBVA invierte en fondos para apoyar la descarbonización de la economía, que permiten ampliar el conocimiento del banco y financiar nuevas tecnologías.

## 02. Desarrollo de capacidades diferenciales de gestión de riesgos:

BBVA pone el foco en incrementar el volumen de negocio financiando la reducción de emisiones de sus clientes, y aprovechando su ventaja competitiva en sostenibilidad, respaldada por su conocimiento diferencial sobre la gestión del riesgo climático. Esto permite capturar oportunidades de negocio a la vez que se gestiona el riesgo y el impacto en las emisiones de sus clientes. Para ello, se han desarrollado marcos de riesgo específicos para apoyar nuevos negocios (por ejemplo, nuevas tecnologías sostenibles) y se ha definido un plan de captación de nuevos clientes basado en su nivel de transición hacia la descarbonización.

Además, BBVA desarrolla continuamente sus capacidades a través de la creación de herramientas avanzadas, y la continua formación de sus equipos de riesgos. En 2024, un 91% de la cartera de préstamos en sectores con altas emisiones cuenta con un Indicador de Riesgo de Transición (*Transition Risk Indicator* - TRI, por sus siglas en inglés).

## 03. Implantación de procesos de control:

BBVA trabaja constantemente en la definición y adaptación de procesos para garantizar la eficiencia operativa y controles internos adecuados, incluyendo la definición de criterios sólidos para clasificar el negocio sostenible, con especial atención en la calidad de los datos, la evaluación de los riesgos no financieros y definición de medidas mitigadoras.

Esta implantación de procesos está basada en la integración de la sostenibilidad en la organización con un modelo de gobierno sólido.

Este objetivo se materializa en las métricas de canalización. Para conocer más sobre cómo contribuye BBVA México a la consecución de estos objetivos, ver el capítulo de **Finanzas Sostenibles**.





## Objetivo 2: Alcanzar cero emisiones netas en 2050

BBVA ha definido una estrategia de descarbonización para el alineamiento de su cartera y ha desarrollado un modelo de gestión para el seguimiento de los objetivos de descarbonización. Para capturar el potencial del crecimiento de negocio en este ámbito, BBVA se apoya en:

Planes de alineamiento sectoriales para definir una estrategia comercial y guiar el crecimiento selectivo basado en el estudio de riesgos y oportunidades de negocio.

Evaluación de los planes de transición de los clientes en base al TRi, apoyada por herramientas específicas que se integran en la estrategia empresarial y en el proceso de toma de decisiones.

Integración en el proceso de admisión de operaciones: una gestión proactiva y dinámica de la cartera, evaluando el impacto de transacciones individuales.

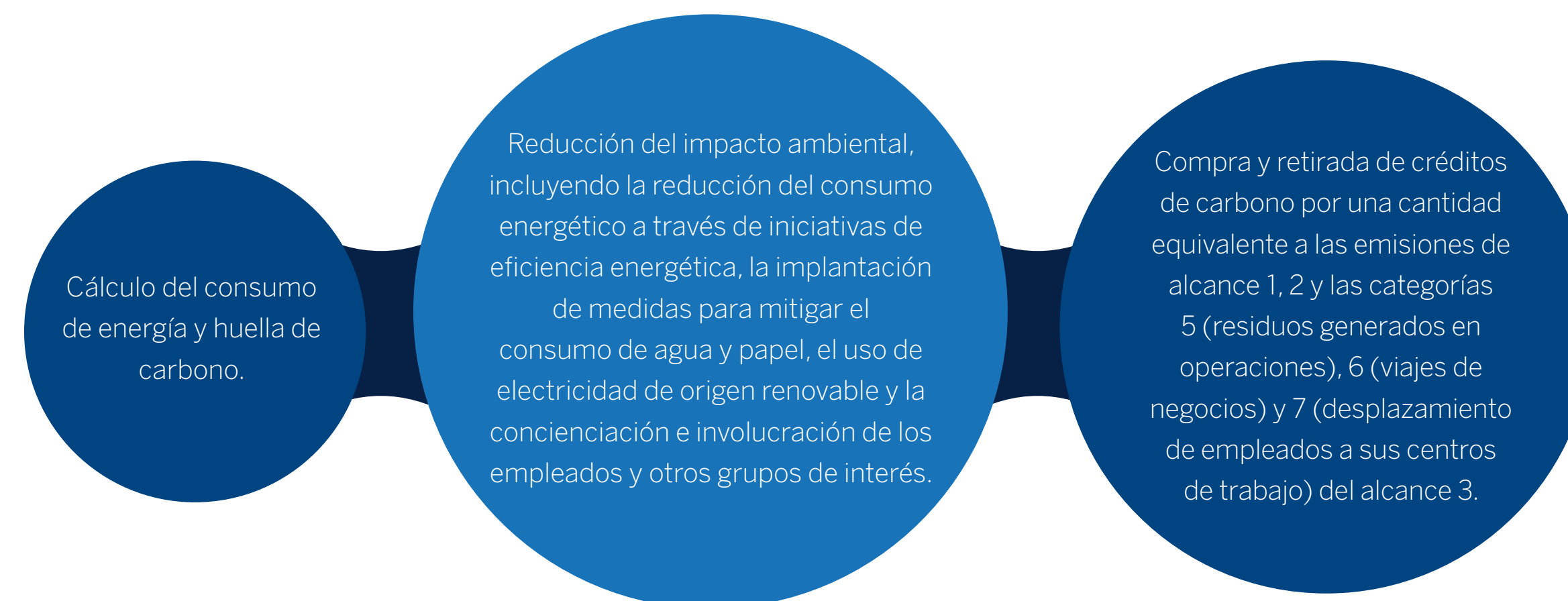
BBVA reconoce un gran desafío puesto que alcanzar los objetivos de la descarbonización o alineamiento de sus

carteras depende, en gran medida, de la actuación de terceros, tales como clientes, gobiernos y otros grupos de interés. La colaboración entre el sector financiero y estos actores es clave para lograr un cambio efectivo y duradero hacia una economía más limpia y sostenible.

BBVA México contribuye activamente al logro de estos objetivos globales asesorando a sus clientes en su proceso de transición, canalizando fondos hacia actividades que contribuyan a la descarbonización y mediante el financiamiento ejerce influencia en el comportamiento de sus clientes. México está comprometido con los objetivos intermedios que se han fijado a nivel global hacia 2030 en diez sectores (generación de electricidad, automoción, acero, cemento, carbón, petróleo y gas, aviación, transporte marítimo, inmobiliario y aluminio) y es una geografía clave en industrias intensivas en emisiones de CO<sub>2</sub>. Para ello se ha definido dentro de la estrategia planes de alineamiento sectorial que guían la actividad comercial, herramientas que evalúan los planes de transición y sirven para la toma de decisiones, y se ha integrado en el proceso de gestión de riesgos, evaluando el impacto de cada transacción. Además de financiar la transición climática a través de su negocio, BBVA contribuye al desarrollo de nuevas e innovadoras tecnologías bajas en emisiones de carbono mediante compromisos de inversión en fondos climáticos con foco en la descarbonización. Estos

fondos invierten a nivel mundial en compañías a la vanguardia de la innovación tecnológica y climática, buscando soluciones innovadoras que ayuden a descarbonizar el planeta.

En cuanto a la estrategia gestión de los impactos ambientales directos, ésta se articula en torno a tres grandes ejes:



Los resultados de la gestión de impactos directos ambientales de BBVA México se presentan en el capítulo **Desempeño Ambiental**, de este documento.

Para más información sobre la estrategia de sostenibilidad de Grupo BBVA, [da clic aquí](#).





## Política General de Sostenibilidad

La **Política General de Sostenibilidad de BBVA** define y establece los principios generales, los principales objetivos y directrices de gestión y control que el Grupo BBVA sigue en materia de desarrollo sostenible. En 2023, BBVA México adoptó esta política a nivel local y la integró a su normativa interna. La política del Grupo es pública, sin embargo, la trasposición de BBVA México no. A continuación, se ofrece información general sobre su contenido.

### Principios generales de actuación en materia de sostenibilidad

- 01.** Apoyar a los clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles, actuando como palanca que potencie dichos comportamientos o actuaciones, por ejemplo, a través de la canalización de negocio sostenible en relación con la descarbonización y la transición energética, y la contribución a la adaptación al cambio climático de clientes.
- 02.** Incorporar progresivamente las oportunidades y riesgos relativos a la sostenibilidad en su estrategia, negocio, procesos y gestión de riesgos. Este principio se materializa mediante la ampliación de la cartera de productos sostenibles, así como la consideración del riesgo climático de transición en sus operaciones.
- 03.** 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, por ejemplo, gestionando el impacto de las emisiones de GEI de la cartera financiada y de los servicios ofrecidos a los clientes.
- 04.** 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.
- 05.** 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.
- 06.** Implicación como agente de cambio social junto con otros grupos de interés (empleados, 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. Como parte de este principio, BBVA realiza formaciones para aumentar la concienciación y educación en sostenibilidad de los empleados y clientes.



## Gobernanza de la Sostenibilidad

Desde 2019, los órganos sociales del Grupo BBVA han establecido la sostenibilidad como una prioridad estratégica. El Consejo de Administración se enfoca en integrarla en los negocios y actividades del Grupo, mientras gestiona los riesgos asociados a ella. Asimismo, la considera una oportunidad importante de negocio para impulsar la estrategia de crecimiento.

La sostenibilidad forma parte integral de la relación del Grupo BBVA con sus clientes y de los procesos internos que realiza diariamente. Desde 2021, BBVA México tomó como referencia la estrategia de sostenibilidad desde el máximo nivel ejecutivo del Grupo BBVA, con reporte directo al responsable del Área Global de Sostenibilidad (GSA, por sus siglas en inglés), al Consejero Delegado y al Presidente del Consejo (en ámbitos vinculados a la estrategia y la transformación).

El Consejo cuenta con el apoyo de sus Comisiones especializadas para la implementación de la estrategia de sostenibilidad en el Grupo:

### Consejo de Administración



El Consejo ha reforzado sus competencias en el ámbito de la Sostenibilidad mediante:

Incorporación de personas con amplios conocimientos y experiencia en la materia

Extensión de su programa de formación a materias relacionadas con estas cuestiones



## Oficina local de sostenibilidad

La Oficina Local de Sostenibilidad como unidad centralizadora está encargada de establecer y gestionar la estrategia local de sostenibilidad alineándose a las directrices definidas de forma global por la GSA adaptándolas al contexto de la geografía. Dentro de su ámbito de actuación se encuentra la coordinación y comunicación efectiva de la estrategia de sostenibilidad entre las áreas intervinientes, a fin de asegurar un común entendido de los objetivos planteados verificando su cumplimiento en apego a los principios establecidos en la Política General de Sostenibilidad de BBVA. Adicionalmente, la Oficina Local de Sostenibilidad es responsable de la gestión y control del KPI de movilización sostenible en BBVA México garantizando la integridad y calidad de la información para el cumplimiento del objetivo de canalización de negocio sostenible de la institución.

# Compromisos

Con el objetivo de apoyar la transición del sistema financiero hacia la sostenibilidad, BBVA ha desempeñado un papel activo durante más de dos décadas en diversas iniciativas globales. A continuación, se presentan las principales iniciativas y foros relacionados con la sostenibilidad en los que participa Grupo BBVA y/o BBVA México:

## Vinculados a marcos generales de Sostenibilidad

### • United Nations Global Compact, desde 2002

BBVA participa en esta iniciativa. BBVA contribuye a alinear sus operaciones y estrategias con los diez principios del Pacto Mundial, que abarcan los derechos humanos, las normas laborales, la protección ambiental y los esfuerzos contra la corrupción. BBVA México está adherido desde el año 2004.

### • Principios de Ecuador, desde 2004

BBVA es firmante de los Principios de Ecuador (PE), que establecen normas para la gestión del riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos.

### • Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas, en 2008

BBVA formalizó su compromiso con la inversión socialmente responsable al adherirse a los PRI. BBVA México es signatario desde 2019.

### • Women Empowerment Principles (WEPs), en 2010

BBVA se adhirió a los WEPs. Desde entonces, BBVA ha puesto en marcha diversas iniciativas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad.

### • Principios de Banca Responsable, en 2019

BBVA fue uno de los 28 bancos fundadores de los Principios de Banca Responsable promovidos por la alianza de Naciones Unidas con el sector financiero (UNEP FI). BBVA México también es signatario desde 2019.

### • Compromiso Colectivo sobre Salud Financiera e Inclusión, en 2021

BBVA fue uno de los bancos fundadores de esta acción con el objetivo de promover la inclusión financiera universal y fomentar un sector bancario que respalde la salud financiera de todos los clientes.



## Alianzas estratégicas

BBVA México ha establecido alianzas con organizaciones internacionales con presencia en el país, organizaciones locales, universidades y expertos en sostenibilidad, entre otros actores clave. Estas colaboraciones tienen por objetivo impulsar la sostenibilidad en diversas áreas, como el cambio climático, la movilidad sostenible, las finanzas sostenibles y la inclusión financiera, entre otros.

Algunos de nuestros aliados durante 2024 fueron: AliaRSE, Asociación de Bancos de México, Cámara Española de Comercio, *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.

## Asociaciones

Formamos parte de las siguientes asociaciones:

- *American Chamber of Commerce of Mexico*
- Asociación de Bancos de México
- Asociación Interactiva en Publicidad
- Asociación Mexicana de Instituciones Bursátiles
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
- Asociación Mexicana Factoraje Financiero y Actividades Similares
- Cámara Española de Comercio
- Cámara Japonesa de Comercio e Industria de México
- Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio
- Confederación Patronal de la República Mexicana
- Consejo de la Comunicación
- Consejo Nacional Agropecuario
- Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas







La Quebrada, Acapulco

## Reconocimientos

Durante 2024, nuestras iniciativas y resultados nos permitieron ubicarnos en los primeros lugares de distintos rankings y ser reconocidos por distintas entidades en México, América y Europa.

### Rankings Merco Reputación Corporativa

#### Merco Empresas

Fuimos reconocidos como la institución financiera con mejor reputación al obtener el primer lugar en el sector y el tercer lugar en el ranking general de 200 empresas evaluadas.

#### Merco ESG

BBVA México fue reconocida como la institución financiera con mayor responsabilidad Ambiental, Social y Gobernanza (ESG) en México. Obtuvimos el primer lugar en el sector y el segundo lugar general entre 100 empresas evaluadas.

#### Merco Talento

Por segundo año consecutivo, fuimos reconocidos como la mejor institución financiera en la atracción y fidelización de talento, y el segundo lugar general entre un total de 100 empresas evaluadas.

### BBVA, mejor banco de América Latina

#### Euromoney

BBVA México fue reconocido como mejor banco, mejor banco de inversión y mejor banco para clientes corporativos.



## Grupos de interés

Hemos identificado a nuestros grupos de interés de acuerdo con la Guía AA1000 *Stakeholder Engagement Standard*, incluyendo a todos aquellos individuos o colectivos que interactúan de alguna manera con BBVA México.

### 1 Accionistas

- 2 Dirección Jurídica
- Asamblea de Accionistas
- Informe Anual
- Información financiera trimestral

- 3 Información a inversionistas:  
<https://investors.bbva.mx/>

### 1 Colaboradores

- 2 Somos BBVA
- Correo electrónico (canal de denuncias de colaboradores)
- Encuesta de clima laboral
- Estudio de reputación interna

- 3 Talento y Cultura
- Responsabilidad y Reputación Corporativas

### 1 Proveedores

- 2 Portal electrónico Adquira  
<https://bbvaproveedores.mx/>
- Buzón de quejas y sugerencias  
<https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva>
- Correo electrónico
- Encuesta de satisfacción

- 3 Compras

- 1 Grupos de interés
- 2 Canales de diálogo
- 3 Áreas responsables
- Permanente
- Anual
- Periódica
- Mensual
- Trimestral

### 1 Clientes

- 2 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

- 3 Banca Mayorista y de inversión
- Desarrollo de negocio

### 1 Reguladores

- 2 Comités
- Foros
- Reuniones
- Comunicados
- 3 Talento y Cultura
- Responsabilidad y Reputación Corporativas
- Riesgos
- Cumplimiento normativo

### 1 Sociedad

- 2 Página web Fundación BBVA México  
<http://www.fundacionbbva.mx/>
- Redes sociales
- Estudios de opinión
- 3 Fundación BBVA México
- Calidad
- Responsabilidad y Reputación Corporativas

Es importante señalar que la tabla anterior resume los canales de interacción con cada grupo de interés. Sin embargo, a lo largo del documento, damos cuenta de iniciativas y resultados que implican un diálogo con ellos. En el capítulo de **Desempeño Social**, describimos cómo nos relacionamos con los clientes, nuestros colaboradores y sus familias, y la comunidad. También, en el anexo de Análisis de materialidad se menciona cómo se les considera en la determinación de los temas materiales.



# Gobernanza

Este capítulo presenta nuestra estructura de gobierno corporativo, diseñada para garantizar la transparencia y la toma de decisiones estratégicas alineadas con los intereses de los grupos de interés. También abordamos la administración de riesgos, el enfoque en el cumplimiento normativo y la promoción de una conducta empresarial ética.

Tequila, Jalisco



# Gobierno corporativo

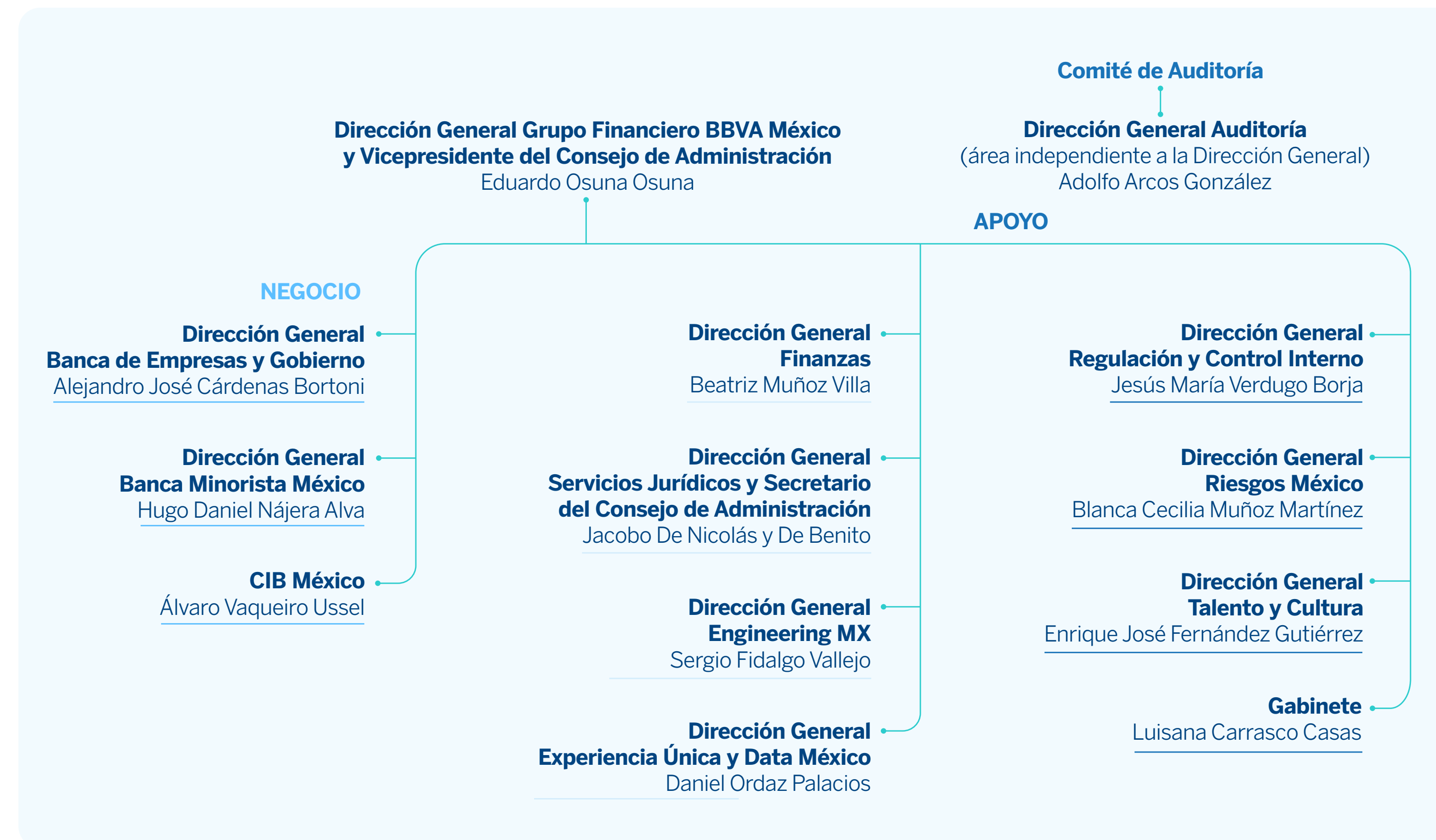
Nuestro sistema de gobernanza está diseñado para integrar los principios fundamentales, propender el cumplimiento normativo y gestionar tanto los riesgos financieros como los no financieros.



Islas Marietas, Nayarit

## Estructura Directiva

Nuestro equipo directivo se encarga de tomar decisiones estratégicas, así como de implementar y supervisar los procesos que aseguran el óptimo desempeño de Grupo BBVA México.





## Estructura del Consejo de Administración

La gobernanza de Grupo Financiero BBVA México está a cargo de sus órganos de gobierno corporativo, de la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración, sus comités delegados y la Dirección General y demás funcionarios en razón del marco legal aplicable.

### Integración del Consejo de Administración

De acuerdo con los artículos 180 y 181 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, los miembros del Consejo de Administración son designados por la Asamblea de Accionistas del Banco, quienes deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 35 y 37 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. El artículo trigésimo cuarto establece las características del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias.

La gestión de BBVA México recae en el Consejo de Administración, que tiene la responsabilidad de nombrar a los comités y directivos para que establezcan los objetivos, directrices y políticas relacionadas con la organización y administración del crédito, los cuales son posteriormente aprobados por el Consejo, de acuerdo con los lineamientos de la Administración Integral de Riesgos. Del mismo modo, el Consejo revisa y aprueba, a propuesta del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias, los objetivos del sistema de control interno y las directrices para su implementación.

El Consejo de Administración define los procedimientos que deben seguir los directivos clave para mantener a Grupo Financiero BBVA México informado y

actualizado sobre la situación financiera, administrativa, operativa y jurídica de cada una de las entidades financieras y otras entidades controladas por BBVA México.

Para prevenir posibles conflictos de interés entre nuestros colaboradores, Consejeros y Directores, contamos con un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración. Este documento establece los lineamientos que deben seguirse para garantizar que las acciones de cualquier persona vinculada con el Grupo Financiero BBVA México estén alineadas con los principios y valores del Grupo.

Los consejeros deberán contar con calidad técnica, honorabilidad e historial crediticio satisfactorio, así como amplios conocimientos y experiencia en materia financiera, legal o administrativa, en términos del artículo 35 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras para formar parte del Consejo.

El Consejo está integrado por 18 miembros, 9 miembros propietarios y 9 suplentes. De los cuales 4 propietarios y 4 suplentes son consejeros independientes y 3 son mujeres. El promedio de permanencia de los consejeros de BBVA México es de 8.8 años. 17% del Consejo de Administración de GFBBVA México está integrado por mujeres y 83% por hombres.

100% de los Consejeros hombres son mayores de 50 años. 67% de las Consejeras mujeres son mayores de 50 años y 33% tienen entre 30 y 50 años de edad.





## Consejo de Administración Grupo Financiero BBVA México

## Jaime Serra Puche

- Presidente
- 17 años
- Fondo México, Vitro y Alpek

## Vicente María Rodero Rodero

- Propietario Independiente
- 12 años
- No participa en otros consejos

## Arturo Manuel Fernández Pérez

- Propietario Independiente
- 30 años
- Industrias Peñoles, Grupo Bal

## Armando Garza Sada

- Suplente
- 6 años
- Grupo Alfa y Nemak

## Ana Laura Magaloni Kerpel

- Suplente Independiente
- 3 años
- No participa en otros consejos

## Eduardo Osuna Osuna

- Vicepresidente / Propietario
- 9 años
- Entidades integrantes del Grupo Financiero BBVA México

## Jorge Saenz-Azcunaga Carranza

- Propietario
- 7 años
- No participa en otros consejos

## Enrique de Jesús Zambrano Benítez

- Suplente
- 4 años
- Grupo Proeza, Alpek, ITESM

## Patricia Espinosa Cantellano

- Suplente Independiente
- 1 año
- No participa en otros consejos

## Carlos Torres Vila

- Propietario
- 8 años
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria

## Cristina de Parias Halcón

- Propietario
- 4 años
- No participa en otros consejos

## Fernando Gerardo Chico Pardo

- Suplente
- 15 años
- PROMECAP, CARRIX

## Alejandro Ramírez Magaña

- Suplente
- 11 años
- Cinépolis

## Alejandra Palacios Prieto

- Suplente Independiente
- Menor a un año
- No participa en otros consejos

## Onur Genc

- Propietario
- 5 años
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria

## Rafael Salinas Martínez de Lecea

- Propietario
- 1 año
- No participa en otros consejos

## Carlos Vicente Salazar Lomelín

- Propietario Independiente
- 19 años
- No participa en otros consejos

## Alejandro Mariano Werner Wainfeld

- Suplente Independiente
- 3 años
- No participa en otros consejos

## Juan Asúa Madariaga

- Suplente
- 6 años
- No participa en otros consejos

— Cargo — Antigüedad en el Consejo — Otros consejos en los que participa

Sexo<sup>5</sup>: — Mujer — Hombre

Información al 31 de diciembre de 2024.

13 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.

<sup>5</sup> 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.



## Comités

El Consejo de Administración de GFBBVA México está compuesto por los siguientes dos comités:

| Comité                          | Número de miembros ejecutivos | Número de miembros no ejecutivos |
|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Comité de Auditoría             | 0                             | 3                                |
| Comité de Prácticas Societarias | 0                             | 3                                |

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

### Económicos

Dirección General, Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias, 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.

- Aspectos
- Responsabilidad

## Remuneración

Como compensación por sus funciones y por su participación en cada sesión del Consejo de Administración, los consejeros de BBVA México reciben un monto equivalente a la multiplicación del valor de dos monedas de cincuenta pesos oro (Centenarios) por 1.53846<sup>6</sup> para los residentes en México, o por 1.33333 para los residentes en el extranjero

Adicionalmente, las áreas financieras hacen un análisis para determinar el efecto inflacionario en los emolumentos de los Consejeros y son determinados directamente por la Asamblea de Accionistas.



<sup>6</sup> El valor del centenario corresponde al valor en el que se encuentra al momento de la remuneración a los consejeros.



# Administración de riesgos

## 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, 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 de ellos, 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 pymes 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 de 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 nue-





Teotihuacán, Estado de México

vas 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 se da 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 con estándares internacionales.

#### **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, 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. Este estatuto 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 y al Cumplimiento Corporativo, y 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. El objetivo es 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. Esto se fundamenta en 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, generando acciones sustentables que contribuyen al bienestar de dichas comunidades.

### Programa de Integridad

Durante 2024 se llevó a cabo el Programa de Integridad, el cual 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 26 de septiembre de 2024, se celebró la segunda edición del “Día de la Integridad”, con diferentes dinámicas y actividades en las distintas áreas del Grupo BBVA. En esta edición, por primera vez se galardonó con una Medalla al Mérito en Integridad a aquellos colaboradores que resultaron ganadores al presentar iniciativas novedosas sobre cómo reforzar la integridad en el Grupo BBVA.

Asimismo, se contó con una conferencia magna impartida por el psicoterapeuta Mario Guerra, misma que ayudó a sensibilizar y concientizar a los colaboradores de todos los niveles sobre la importancia de la integridad en las corporaciones y en la vida personal de todos quienes conformamos BBVA.

De manera especial, a través de una campaña de comunicación por medio de un podcast de #hazlocorrecto, se reforzó la prevención de comportamientos relacionados al acoso y hostigamiento sexual, como conductas de cero tolerancia.



## Código de Conducta

El pasado 11 de diciembre de 2024, el Consejo de Administración aprobó la nueva versión del **Código de Conducta de BBVA**, que establece las pautas de actuación y comportamiento ético esperado de todas y todos aquellos que integran el Grupo.

Dando cumplimiento a la regulación vigente y aplicable, en este nuevo Código, principalmente, se incorporó el concepto de fraude interno y conductas observables, las cuales, ante el suceso de cualquiera de ellas, son prácticas de cero tolerancia para el Grupo BBVA. Se agregaron lineamientos que detallan las obligaciones relativas a preservar la confidencialidad de las operaciones de los usuarios, acorde a las necesidades actuales del Grupo y del entorno social donde estamos presentes.

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 más altos 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 nuestros compañeros

### Conducta con la empresa

### Conducta con la sociedad

En temas de formación y con el fin de que las y los colaboradores conozcan y tomen conciencia sobre la importancia del Código de Conducta del Grupo BBVA, se ha matriculado al total de la plantilla, consiguiendo la acreditación del 98%. El curso continúa vigente en Campus BBVA para nuevas incorporaciones al Grupo.

## 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 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:

- **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 fue difundida de forma gradual durante 2024 a todas y todos los colaboradores del Grupo.
- **Registro de Regalos y Eventos:** 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 en los que participen funcionarios públicos. Lo anterior, en concordancia con 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. 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 legislación aplicable vigente. Los canales se encuentran disponibles 24/7, los 365 días del año.

Los canales son:

### Canal de Denuncia:

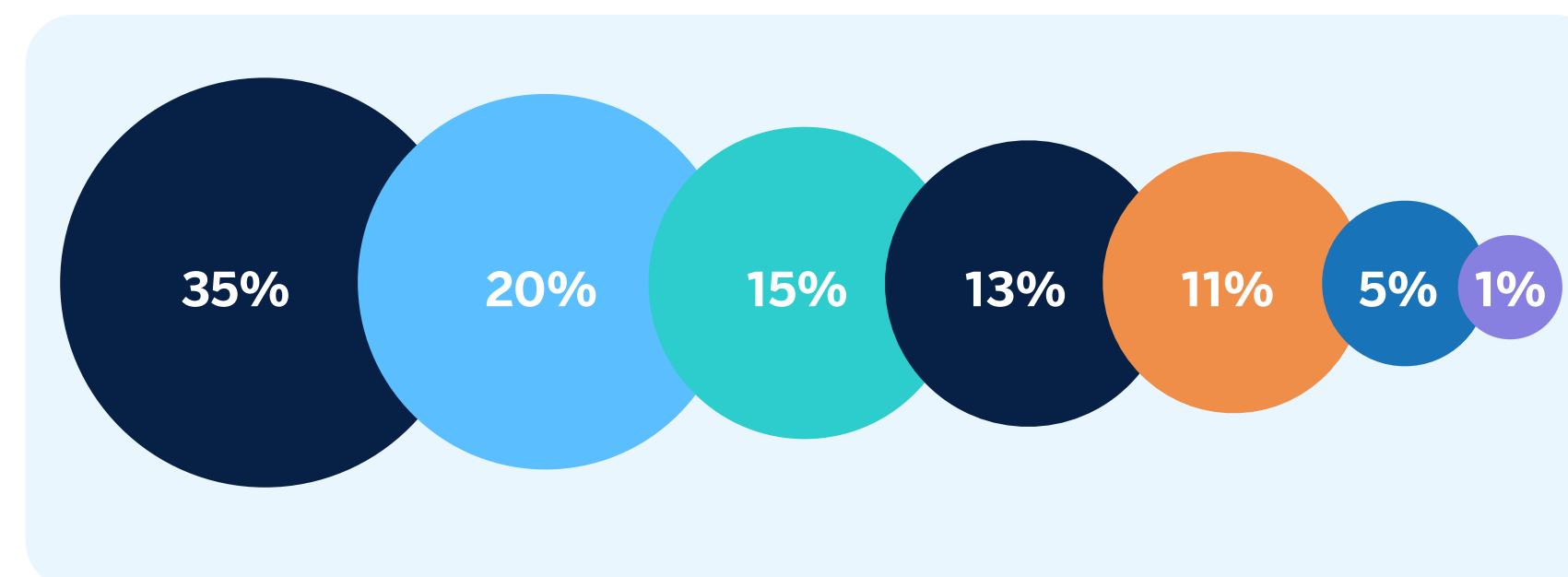
**HPD:** Canal de Denuncia  
<https://www.bkms-system.com/bbva>

### Canal de Consulta:

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

Durante el año 2024 tuvimos un incremento del 15% con respecto al año anterior en el número de denuncias recibidas, 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 2,116 denuncias en el Canal de Denuncia, mismas que fueron clasificadas de la siguiente manera:



- Estilo de gestión y liderazgo
- Respeto a las personas
- Transparencia (malas prácticas comerciales)
- Conocimiento del cliente (mala atención al cliente)
- Tratamiento de conflicto de intereses
- Prevención de lavado de dinero y combate al financiamiento al terrorismo
- Otras tipologías

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.



# Conducta empresarial

## Anticorrupción y soborno

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores un curso en materia de anticorrupción de carácter regulatorio y se actualiza cada tres años. El 100% de la plantilla debe completar este curso. Durante 2024, 6,356 colaboradores fueron capacitados e informados sobre la Política General Anticorrupción de BBVA México<sup>7</sup>.

### Desglose de colaboradores de BBVA México que completaron el curso de la Política General Anticorrupción de Grupo BBVA México en 2024<sup>8</sup>

| Categoría laboral  | Mujeres     | Hombres     | Total por categoría laboral |
|--|-------------|-------------|-----------------------------|
| Nivel directivo (Director General, Director General Divisional y Directores Funcionales) | 7 (1%)      | 17 (2%)     | 24 (2%)                     |
| Ejecutivos (gerentes, jefes-líderes y coordinadores)                                     | 430 (7%)    | 752 (9%)    | 1,182 (8%)                  |
| Administrativos (analistas, auxiliares administrativos y asistentes)                     | 1,126 (12%) | 1,652 (18%) | 2,778 (15%)                 |
| Sindicalizados (operarios)   | 1,330 (16%) | 1,042 (20%) | 2,372 (18%)                 |
| Total por género   | 2,893 (12%) | 3,463 (15%) | 6,356 (13.18%)              |

## Prevención del lavado de dinero y del 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, Grupo Financiero BBVA 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 PLDFT 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.

<sup>7</sup> La política anticorrupción forma parte del Código de Conducta de Grupo Financiero BBVA México, mismo que es compartido a todos los consejeros de la sociedad y es aprobado por el Consejo de Administración al menos una vez al año.

<sup>8</sup> Cuando se actualiza el curso Política Anticorrupción del Grupo BBVA, se envía a todos los colaboradores activos, mientras que en los años en que no se actualiza, solo se envía al personal de nuevo ingreso. El curso fue actualizado en 2023, es por ello que en 2024 solo se capacitó e informó a 6,356 colaboradores.





Hierva el Agua, Oaxaca

### Políticas, programas e iniciativas relevantes 2024

Se realizaron dos extensiones de normativas enviadas desde la Unidad AML Global mediante una adhesión y una transposición, las cuales se integraron como parte del stock de regulación interna PLDFT, en los siguientes términos:

- **Procedimiento AML Country Risk (adhesión):** establece los principios y aspectos a considerar para el desarrollo e implementación del modelo de riesgo geográfico en materia de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- **Procedimiento para la admisión y mantenimiento de relaciones con Proveedores de Servicios de Activos Virtuales (VASP) (transposición):** establece las pautas que aplican en la admisión, identificación y tratamiento de los clientes personas morales dedicadas a la compraventa de activos virtuales, comúnmente conocidos como Proveedor de Servicios de Activos Virtuales (VASP), así como la aplicación de medidas de debida diligencia reforzada.

### Formación en materia de PLDFT

La formación de los colaboradores, miembros del Consejo de Administración y Directivos en PLDFT 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:

| Formación en PLDFT  | 2022   | 2023   | 2024   |
|---|--------|--------|--------|
| Participantes en actividades formativas en materia PLD                                | 39,565 | 42,969 | 45,814 |
| Personas que recibieron capacitación especializada (incluyendo la plantilla de PLDFT) | 371    | 384    | 408    |
| Comité de Dirección y Consejo de Administración                                       | 31     | 31     | 31     |



## Gestión de la relación con proveedores

Nuestra cadena de suministro está integrada por proveedores nacionales e internacionales de distintos tamaños y sectores económicos, aunque la mayoría opera dentro del país. Entre ellos destacan proveedores de adquisición de *hardware* y *software*, consultorías, servicios prestados por terceros como servicios de limpieza, seguridad, entre otros), obra civil, agencias de publicidad, marketing, licenciamiento, eventos, entre otros.

La naturaleza de las relaciones comerciales con nuestros proveedores se gestiona a través de adquisiciones puntuales y recurrentes dependiendo de la necesidad. La instrumentación dependiendo del importe y servicio se realiza mediante contrato jurídico o condiciones generales conforme a normativa.

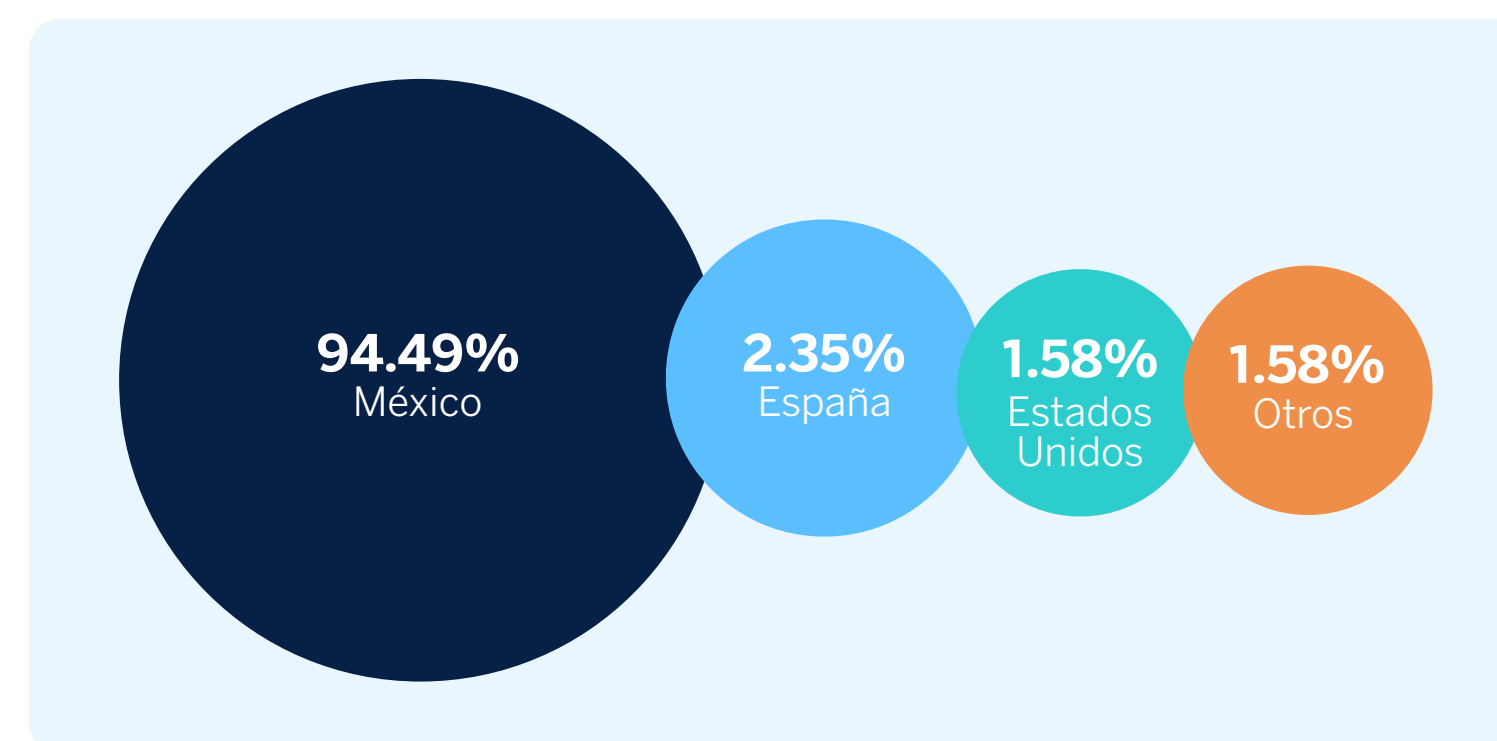
El Grupo BBVA ha implementado un Código Ético de Proveedores en las unidades de Compras de todos los países en los que opera, incluido México. Este código establece estándares mínimos de comportamiento en aspectos éticos, sociales y medioambientales que los proveedores deben cumplir al ofrecer productos y servicios. Nuestro compromiso en materia de anticorrupción se refleja en este mismo Código. En 2024 se envió un comunicado sobre políticas y procedimientos anticorrupción a 708 proveedores nacionales y 44 extranjeros de BBVA México.

**Contamos con un Código de Ética para proveedores que se puede consultar aquí.**

### Proveedores BBVA México 2024

Número estimado de proveedores en toda la cadena de suministro: **7,718**

Ubicación geográfica de los proveedores:



Valor monetario estimado de pago a proveedores: **+72 mil millones de pesos**

### Evaluación de proveedores de BBVA México

El Grupo BBVA ofrece a sus proveedores información clara y transparente durante los procesos de aprovisionamiento para asegurar el cumplimiento de re-

quisitos legales, tomando en cuenta aspectos laborales y medioambientales, respetando los derechos humanos y promoviendo la demanda de productos y servicios con cualidades de responsabilidad social.

En el marco de la gestión de proveedores, el Grupo dispone de diversos mecanismos y normativas, 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 definen las directrices esenciales que todos los proveedores deben cumplir en sus relaciones con cualquier sociedad o entidad del Grupo.

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
- Riesgo reputacional
- Concentración y riesgo país
- Financiero
- Legal
- Fiscal
- Laboral
- Protección a la clientela
- Protección de datos personales
- Sostenibilidad



Con base en la normativa interna del Banco, para poder trabajar con BBVA los proveedores deben pasar satisfactoriamente por un proceso de evaluación, con el fin de identificar el nivel de riesgo asociado (bajo, medio o alto) y comprobar que se ajustan a los estándares requeridos. El resultado final que obtendrán los proveedores será “Apto” y “No Apto”, lo cual determinará la continuidad de negocio con los proveedores evaluados.

Durante 2024 obtuvimos los siguientes resultados en materia de evaluación a proveedores:

**7,718**

proveedores activos a nivel Grupo BBVA México

**4,777**

proveedores que entraron en proceso de evaluación

**3,587**

proveedores “aptos”

**752**

proveedores con los que se inició una relación en 2024

**100%**

porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de evaluación en 2024

**1,190**

proveedores que no han superado el proceso de evaluación 2024, “no aptos”

**162**

proveedores que fueron evaluados según criterios ambientales y sociales

Como parte de nuestro compromiso con una cadena de valor responsable, continuamos integrando factores éticos, sociales y medioambientales en nuestra cadena de suministro. En 2024, de los 752 nuevos proveedores con los que iniciamos una relación, 162 fueron evaluados según criterios ambientales y sociales; es decir, un 22%.

Además, en 2024, alineados a la estrategia del Grupo BBVA, hemos incluido en el proceso de evaluación a proveedores, el módulo de sostenibilidad.





# Derechos Humanos

## Debida diligencia

Grupo BBVA aspira a contribuir al respeto de los derechos humanos. Por ello enmarca esta voluntad en la **Política General de Sostenibilidad** del Grupo y la alinea con su **Código de Conducta** (ambos documentos, aprobados al más alto nivel de la organización, por una Dirección General y el Consejo de Administración, respectivamente). A este respecto, dicha política está alineada con la Carta Internacional de los Derechos Humanos, las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (en adelante, OCDE) para Empresas Multinacionales, o los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, entre otros.

Concretamente, según se dispone en la Política General de Sostenibilidad, el Grupo BBVA vela por el cumplimiento de todas las leyes aplicables y por el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos en todas sus relaciones con empleados, clientes, accionistas, proveedores y, en general, con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades.

Grupo BBVA identifica los riesgos sociales y laborales que se derivan de su actividad en las diferentes áreas y países en los que opera, incluido México, para poder gestionar los posibles impactos generados, a través de los procesos ordinarios de gestión de riesgos de la entidad, o a través de normas y procesos ya existentes que integran la perspectiva de los derechos humanos, como por ejemplo los Principios de Ecuador.

## Proceso de debida diligencia de derechos humanos

En el marco de todo lo anterior, el Grupo BBVA ha desarrollado desde 2018 dos ejercicios globales de Debida Diligencia de Derechos Humanos con el objeto de prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos en los derechos humanos (tales como la trata de seres humanos y el trabajo forzoso, el trabajo infantil, libertad de asociación y negociación colectiva, igualdad salarial o discriminación).

A través de los mismos, Grupo BBVA ha analizado los siguientes aspectos:

- Identificación de los principales asuntos o impactos potenciales de las operaciones.
- Las mejoras dentro de Grupo BBVA para tratar de prevenir y mitigar estos impactos.
- La disponibilidad de canales y procesos que facilitan mecanismos de reparación adecuados para los afectados, en caso de vulneración.

Como resultado, se elaboró y publicó el Plan de acción de Derechos Humanos, con las acciones a desarrollar por el Grupo BBVA en esta materia en los años siguientes.

Del mismo modo, los procesos de debida diligencia global se replicaron en España, México, Turquía, Argentina, Colombia, Perú, Uruguay y Venezuela. En 2021, cada país priorizó los asuntos con mayor impacto y frecuencia, fruto de las prácticas sociales y gubernamentales del país y de

las entrevistas mantenidas con las áreas de gestión y los especialistas de control de riesgos globales.

Como resultado, cada país elaboró su propio plan de acción. Para asegurar un seguimiento efectivo, se llevó a cabo una evaluación semestral de los planes de acción a nivel local. Dentro de las estrategias adoptadas para mitigar los riesgos, se incluyó el fortalecimiento de los procedimientos clave a nivel local con el fin de implementar las políticas globales establecidas, además de las entrevistas mantenidas con áreas de gestión y con los especialistas en control de riesgos a nivel global.

A este respecto, utilizando estos ejercicios, en los procesos internos del Grupo, actuaciones y políticas, entre otros, se aborda y mitiga la posibilidad de ocurrencia de los siguientes asuntos; la trata de seres humanos y el trabajo forzoso, el trabajo infantil, la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad salarial o la discriminación.

Para la identificación y evaluación de los impactos, el Grupo ha elaborado una taxonomía interna que evalúa 28 asuntos de Derechos Humanos agrupados en seis bloques temáticos: Condiciones de empleo, proyectos y productos (con foco en los grandes clientes corporativos), cadena de suministro, bienestar del cliente, respeto a las comunidades y asuntos transversales (como por ejemplo la protección de los datos e impacto de las nuevas tecnologías en los derechos humanos).



Cabe destacar que 9 de esos asuntos se engloban en el bloque temático de “condiciones de empleo” que incluye temas relacionados con el personal propio, como por ejemplo la lucha contra la discriminación laboral y salarial, la contratación y retribución justas, los derechos y las relaciones laborales y la seguridad y salud. Asimismo, 3 asuntos de la citada taxonomía cubren aspectos relativos al bienestar del cliente como la accesibilidad, el servicio y la seguridad y respeto. Tanto en el caso de empleados como de clientes se tuvo en cuenta que las políticas relativas a estos asuntos estén ajustadas a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo o las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

Para cada uno de los 28 asuntos, se realizó una evaluación en torno al:

• **Riesgo inherente:**

Con base en la gravedad del impacto y la frecuencia de ocurrencia de cada asunto.

• **Riesgo residual:**

Evaluando los aspectos mitigantes de los que dispone Grupo BBVA para gestionar cada asunto. En esa fase de identificación y evaluación, se tuvieron en cuenta los potenciales impactos negativos en grupos de interés, tales como los propios empleados (con foco en las mujeres), proveedores o subcontratistas, clientes, así como población indígena y comunidades locales.

En 2024, se ha seguido monitoreando el grado de avance del Plan de Acción de Derechos Humanos 2021-2023.

Para evaluar la disponibilidad de mecanismos de reclamación, se analizaron los principales canales de reclamación que el Grupo pone a disposición de los interesados. La evaluación de estos canales se realizó de acuerdo con los criterios de eficacia dispuestos en el artículo 31 de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos: legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, transparentes, compatibles con los derechos, fuente de aprendizaje continuo y basados en la participación y el diálogo con los grupos de interés.

Cabe destacar que Grupo BBVA, incluido BBVA México, dispone de un Canal de Denuncia que permite a cualquier grupo de interés denunciar, de forma confidencial y anónima, si así lo prefieren, aquellos comportamientos que, según su punto de vista, estén relacionados directa o indirectamente con los derechos humanos.

En concreto, el Canal de Denuncia es el medio del que disponen todos los empleados para presentar una denuncia cuando consideren que se ha producido una situación de acoso. El Grupo BBVA se compromete a actuar de manera proactiva, eficaz y firme, para prevenir, detectar, corregir y sancionar cualquier tipo de conducta constitutiva de acoso, para ello, dispone de protocolos y procedimientos de actuación a disposición de los empleados. Conoce más sobre en el apartado de [Canal de Denuncia y Canal de Consulta](#).





Cuatro Ciénegas, Coahuila

# Desempeño Financiero

BBVA México sigue confiando en el potencial del país. En este capítulo conocerás cómo impulsa el crecimiento y bancarización del sector productivo para que las familias y empresas mexicanas puedan cumplir sus metas.



## Desempeño financiero

El compromiso de BBVA México como motor esencial del crecimiento y desarrollo nacional se refleja en su esfuerzo constante por ampliar el acceso al crédito y promover la cultura del ahorro. En esta nueva etapa, nuestra misión es acercar oportunidades a todas las personas, ofreciendo soluciones financieras innovadoras y personalizadas que respondan a las diversas necesidades de cada segmento.

En 2024 consolidamos décadas de transformación, alcanzando un hito histórico al integrar a más de 32 millones de clientes al sistema financiero del país. Este logro es testimonio de nuestra sólida posición de solvencia y de niveles de liquidez robustos, elementos que han sido clave para impulsar el progreso económico y social, manteniendo siempre un riguroso control sobre la calidad de los activos y el gasto. Nuestra estrategia, orientada hacia la digitalización, la innovación y la sostenibilidad, ha sido fundamental para este éxito.

El crecimiento y los resultados de BBVA México son fruto de una inversión continua en desarrollo e innovación, lo que nos prepara para enfrentar con solidez los desafíos que depara un México lleno de oportunidades.

De cara al 2025, reafirmamos nuestro compromiso de brindar la mejor atención a familias, individuos, empresas y gobiernos. Seguiremos transformando la experiencia bancaria con un enfoque renovado en el cliente, implementando procesos más ágiles, seguros y eficientes, y aprovechando las tendencias globales para construir una sociedad cada vez más inclusiva y sustentable.

## Evolución de la actividad

BBVA México mantuvo una trayectoria positiva durante el último tramo de 2024, impulsada por una fuerte actividad comercial y una economía resiliente, logrando crecimientos de sus carteras de crédito mayorista y minorista. Al cierre de diciembre, la cartera total de crédito alcanzó 1,912,501 millones de pesos, lo que representa un aumento interanual del 15.8%.

Gracias al trabajo conjunto con la sociedad, empresas e individuos, BBVA México logró consolidar una participación de mercado superior al 25%, según la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, a diciembre de 2024). Este logro reafirma su compromiso de ofrecer servicios de calidad, productos innovadores y tecnología avanzada, brindando oportunidades que promueven el desarrollo económico y social en el país.

El apoyo al sector productivo del país ha sido clave, la cartera mayorista que incluye créditos a empresas, gobierno y entidades financieras supera por primera vez el billón de pesos. El segmento empresarial, que representa el 76% de la cartera mayorista, registró un crecimiento anual del 21.3%, impulsado por estrategias comerciales efectivas y por el positivo entorno de inversión de *near-shoring*, en el cual BBVA México ha puesto un foco estratégico con la apertura de una oficina en Houston, dedicada a la asesoría en inversión con diversas herramientas financieras.

BBVA México se ha consolidado como el banco que más apoya a las pequeñas y medianas empresas (pymes). En este segmento, el saldo alcanzó los 135,532 millones de pesos al cierre de diciembre de 2024, representando un crecimiento interanual del 21.4%. En comparación con diciembre de 2023, se han colocado



Punta Cometa, Oaxaca





25.7% más créditos. El programa “Banco de Barrio”, que busca ofrecer un servicio personalizado a las pymes, ha sido fundamental para este crecimiento. Desde su creación en julio de 2020, el programa ha contado con más de 3,900 ejecutivos especializados, y ha permitido la bancarización de 402,421 nuevas microempresas, además de la instalación de 285,618 terminales punto de venta, ayudando a potenciar sus negocios.

En el segmento de individuos, BBVA México también mostró avances muy positivos. Durante 2024, se emitieron 2.5 millones de nuevas tarjetas de crédito, alcanzando un saldo de 199,177 millones de pesos, con un incremento anual del 13.6%.

Por su parte, los créditos de nómina y personales llegaron a 216,897 millones de pesos, también con un crecimiento anual del 13.6%.

En el sector automotriz, BBVA México destacó con un crecimiento del 29.9% en nuevos créditos, colocando 155,803 financiamientos en 2024. Este desempeño permitió alcanzar un saldo de 67,889 millones de pesos y consolidar una participación de mercado del 22.8%, según la CNBV. Este resultado refleja el liderazgo de la institución en el sector automotriz dentro de la banca múltiple. Durante 2024 la actividad comercial de Auto se reflejó en la firma de convenios de negocio con distintas armadoras en las que destacan BYD, Neta Auto, Great Wall Motor, entre otras.

En el segmento de financiamiento a la vivienda, BBVA México continúa liderando, otorgando una de cada cuatro hipotecas en la banca múltiple, de acuerdo con datos de la CNBV. Este crecimiento reafirma su compromiso con el desarrollo social, brindando a miles de familias la oportunidad de adquirir una vivienda y contribuyendo al progreso del país.

BBVA México continúa consolidándose como la institución líder en fomento al ahorro, promoviendo la salud financiera de sus clientes mediante una variedad de iniciativas y una extensa oferta de productos adaptados a sus necesidades. Gracias a estos esfuerzos, la captación bancaria (depósitos a la vista y depósitos a plazo) ha registrado un incremento del 7.3%, en comparación con el mismo periodo del año anterior. GFBBVA México mantiene su posición destacada en el mercado, con una cuota de captación bancaria del 23.2%, según los últimos datos disponibles de la CNBV.

Los depósitos a la vista han crecido un 7.1% respecto al año previo, mientras que los depósitos a plazo total alcanzaron un saldo de 280,748 millones de pesos. Esta evolución ha permitido que la mezcla de fondeo mantenga su solidez, con los depósitos de bajo costo, representando el 85% del total.

Por otro lado, el entorno de altas tasas de referencia ha favorecido la preferencia de los clientes por productos alternativos, como los fondos de inversión, los cuales alcanzaron por primera vez un saldo de 1,002,560 millones de pesos, lo que representa un crecimiento interanual del 25.6%. Gracias a este desempeño, BBVA Asset Management México se consolida como el mayor gestor de fondos en el país, con una participación de mercado del 24.7% al cierre de diciembre de 2024 (fuente: AMIB).

Este desempeño refleja el compromiso de BBVA México por fortalecer su liderazgo en el sector, impulsando soluciones financieras alineadas con el contexto económico y las expectativas de sus clientes.



## Evolución de los resultados

BBVA México obtuvo sólidos resultados, alcanzando una utilidad neta acumulada de 107,422 millones de pesos. Este desempeño ha sido impulsado principalmente por una positiva evolución del margen financiero, derivado del aumento en la actividad crediticia en los portafolios más rentables y un adecuado manejo del costo de fondeo. Adicionalmente, los ingresos no financieros como comisiones e intermediación presentaron resultados favorables. Lo anterior, acompañado por un mayor nivel de transaccionalidad, que se refleja en un resultado positivo de las comisiones, así como a un mejor desempeño en el negocio de seguros y pensiones por buenos resultados en los portafolios de inversión y mayores primas emitidas.

El margen financiero acumulado durante 2024 alcanzó los 240,081 millones de pesos, lo que representa un crecimiento del 9.6% en comparación con 2023. Este incremento estuvo impulsado por mayores ingresos por intereses, que aumentaron un 12.8%, apoyados en su mayoría por el sólido desempeño comercial del negocio bancario con foco en los segmentos más rentables, así como por una buena evolución de los negocios de seguros y pensiones, los cuales reflejan mayores ingresos por intereses debido a la buena colocación de las primas emitidas, lo anterior sin dejar de lado el adecuado control del costo de fondeo.

Durante 2024, las comisiones netas se ubicaron en 44,829 millones de pesos, mostrando un incremento del 15.9% interanual. Este desempeño se atribuyó principalmente al crecimiento en comisiones en el negocio bancario por tarjetas de crédito y débito, impulsadas por un mayor volumen de transacciones, facturación y una sólida dinámica del consumo en segmentos minoristas, así como a un fuerte desempeño en las comisiones de fondos de inversión.

Durante 2024, los gastos de administración y promoción ascendieron a 93,207 millones de pesos, lo que representa un incremento del 10.5% en comparación

con el ejercicio 2023. Este aumento se debe principalmente a los gastos de personal, administración y operación reflejando la contratación de más de 1,900 nuevas posiciones enfocadas en ingeniería y tecnología, alineadas con la estrategia digital de la institución.

BBVA México mantiene un bajo índice de eficiencia (medido como gastos entre ingresos) ubicado en 31.5% en diciembre de 2024, nivel que compara muy favorablemente con el sistema.

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.

### Información relevante

#### Diciembre 2024 (Grupos Financieros)

| Indicadores (%)                 | GFBB | Mercado* |
|---------------------------------|------|----------|
| Rendimiento sobre capital (ROE) | 27.1 | 19.7     |
| Margen de Interés Neto (MIN)    | 6.8  | 5.4      |
| Índice de Eficiencia            | 31.5 | 40.7     |
| Índice de Morosidad             | 1.6  | 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)

| Indicador                             | Diciembre 2024 |
|---------------------------------------|----------------|
| Total Instituciones Banca Múltiple    | 51             |
| Sucursales                            | 11,809         |
| Empleados                             | 282,393        |
| Activos totales de la Banca (mdp)     | 15,195,392     |
| PIB constante (mdp)                   | 34,240,947     |
| % del PIB                             | 44.4%          |
| Cartera total bruta de la Banca (mdp) | 7,521,296      |
| % del PIB                             | 22%            |
| Captación tradicional (mdp)           | 8,605,637      |
| Vista                                 | 5,718,998      |
| Plazo                                 | 2,454,814      |
| Títulos                               | 403,472        |



## Información relevante

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

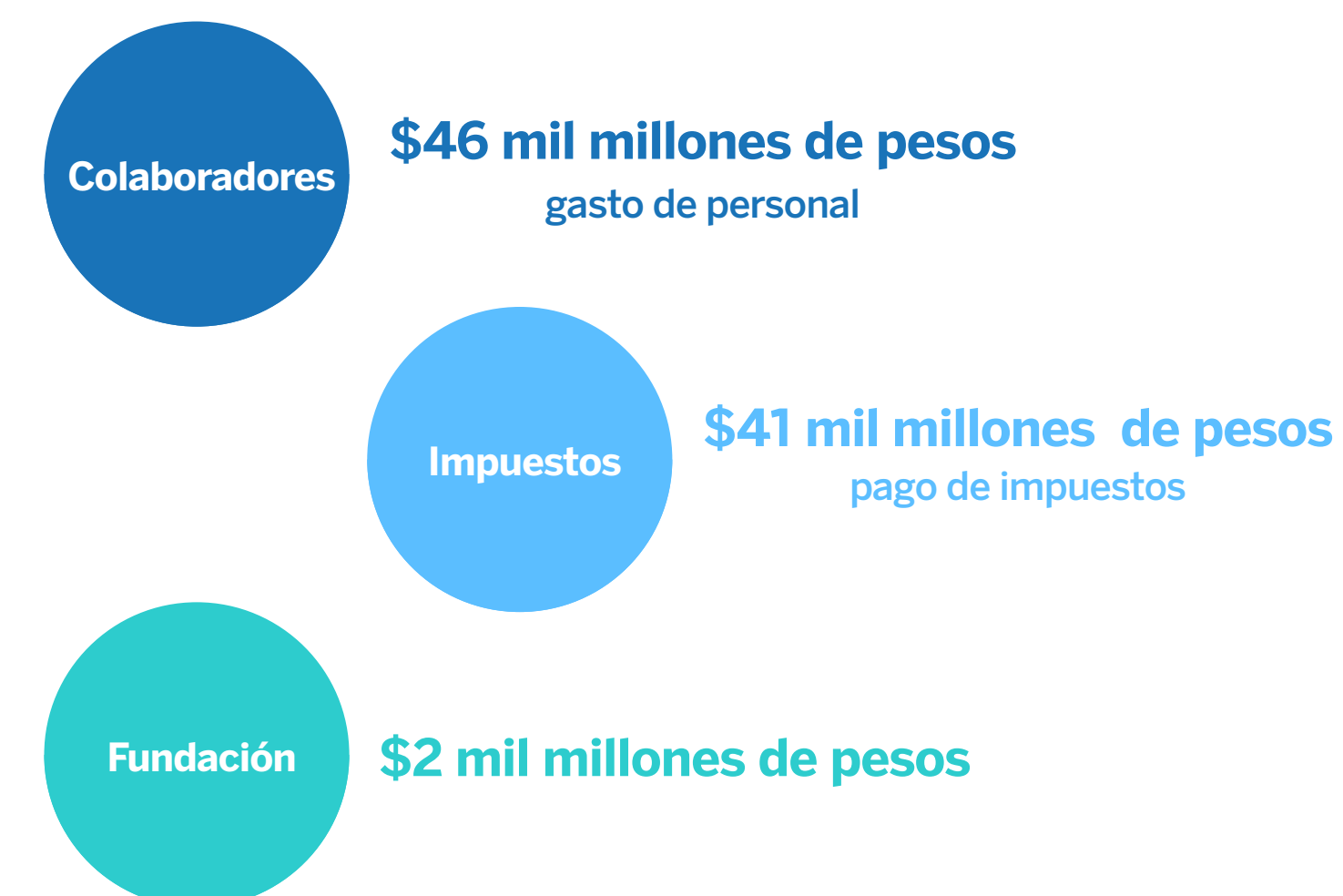
| Indicador                                  | Diciembre 2024 |
|--|----------------|
| Activos totales (mdp)                      | 3,822,153      |
| Cartera Vigente                            | 1,912,501      |
| Participación de Mercado (Cartera Vigente) | 25.3%          |
| Captación Tradicional (mdp)                | 1,961,883      |
| Participación de Mercado (Captación)       | 23.2%          |
| Captación Tradicional/Activo Total         | 51.33%         |

### Valor económico añadido (EVA)

| Indicador   | 2022    | 2023    | 2024    |
|---|---------|---------|---------|
| Gastos de personal                                    | 31,820  | 40,567  | 46,255  |
| Gastos por intereses                                  | 62,862  | 101,751 | 122,278 |
| Gastos administración y operación                     | 20,196  | 22,395  | 24,915  |
| Impuestos   | 30,455  | 37,866  | 41,146  |
| Contribuciones a la comunidad:<br>recursos destinados | 145,333 | 202,579 | 234,594 |

### Valor Económico generado y distribuido

| Indicador  | 2022    | 2023    | 2024    |
|--|---------|---------|---------|
| Valor económico generado                           | 226,373 | 273,820 | 309,723 |
| Margen financiero                                  | 186,319 | 219,000 | 240,081 |
| Comisiones netas                                   | 32,421  | 38,695  | 44,829  |
| Otros ingresos ordinarios                          | 7,633   | 16,125  | 24,813  |
| Valor económico distribuido                        | 151,050 | 162,707 | 199,594 |
| Dividendos   | 53,945  | 45,400  | 70,600  |
| Gastos generales de administración                 | 34,830  | 38,904  | 41,593  |
| Impuestos  | 30,455  | 37,866  | 41,146  |
| Gastos de personal                                 | 31,820  | 40,537  | 46,255  |
| Valor económico retenido                           | 75,323  | 111,113 | 110,129 |
| Estimaciones preventivas para<br>riesgo crediticio | 35,640  | 44,995  | 54,705  |
| Resto  | 39,683  | 66,118  | 55,424  |





# Finanzas Sostenibles

Camécuaro, Michoacán

Este capítulo se enfoca en la movilización sostenible, en Banca Minorista, Banca Empresas y Gobierno, y Banca Corporativa y de Inversión, guiados por estándares propios y referencias internacionales.



## Finanzas sostenibles

Grupo BBVA impulsa el desarrollo de productos sostenibles o que promueven la sostenibilidad, con el objetivo de aprovechar el crecimiento de este tipo de negocio.

Adoptamos un enfoque personalizado para cada segmento de clientes, que incluye a clientes mayoristas (corporativos e institucionales), clientes empresas y clientes minoristas. El desarrollo de productos y servicios se acompaña de una labor de interacción y un diálogo constante con los clientes.

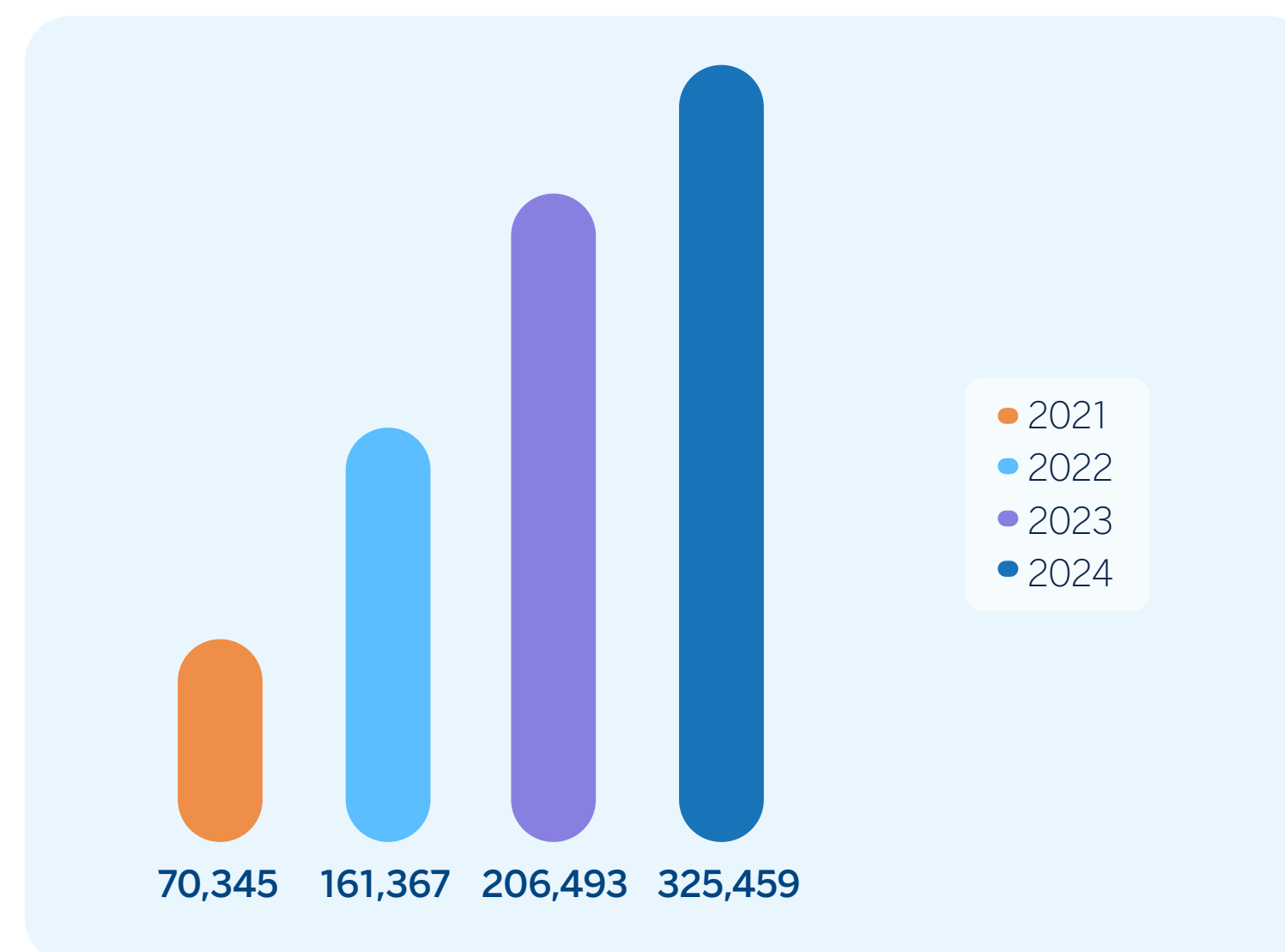
En 2018, Grupo BBVA estableció un objetivo de 100,000 millones de euros de canalización de negocio sostenible hasta el 2025. En 2021 y 2022 incrementó dicho Objetivo 2025, triplicando su objetivo inicial y fijándose en 300,000 millones de euros en el periodo 2018-2025. Este objetivo abarca la banca de mayoristas, empresas y minoristas en España, México, Turquía, Argentina, Colombia, Perú y Uruguay. En el caso de clientes mayoristas, además de estos países, abarca también a Estados Unidos y a las sucursales de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. en Bélgica, Francia, Italia, Alemania, Portugal y Reino Unido.

Este objetivo incluye la canalización de flujos financieros, de manera cumulativa, en relación con actividades, clientes o productos considerados sostenibles o que promuevan la sostenibilidad de acuerdo con los criterios indicados en el apartado "Criterios para determinar la canalización de negocio sostenible" posterior.

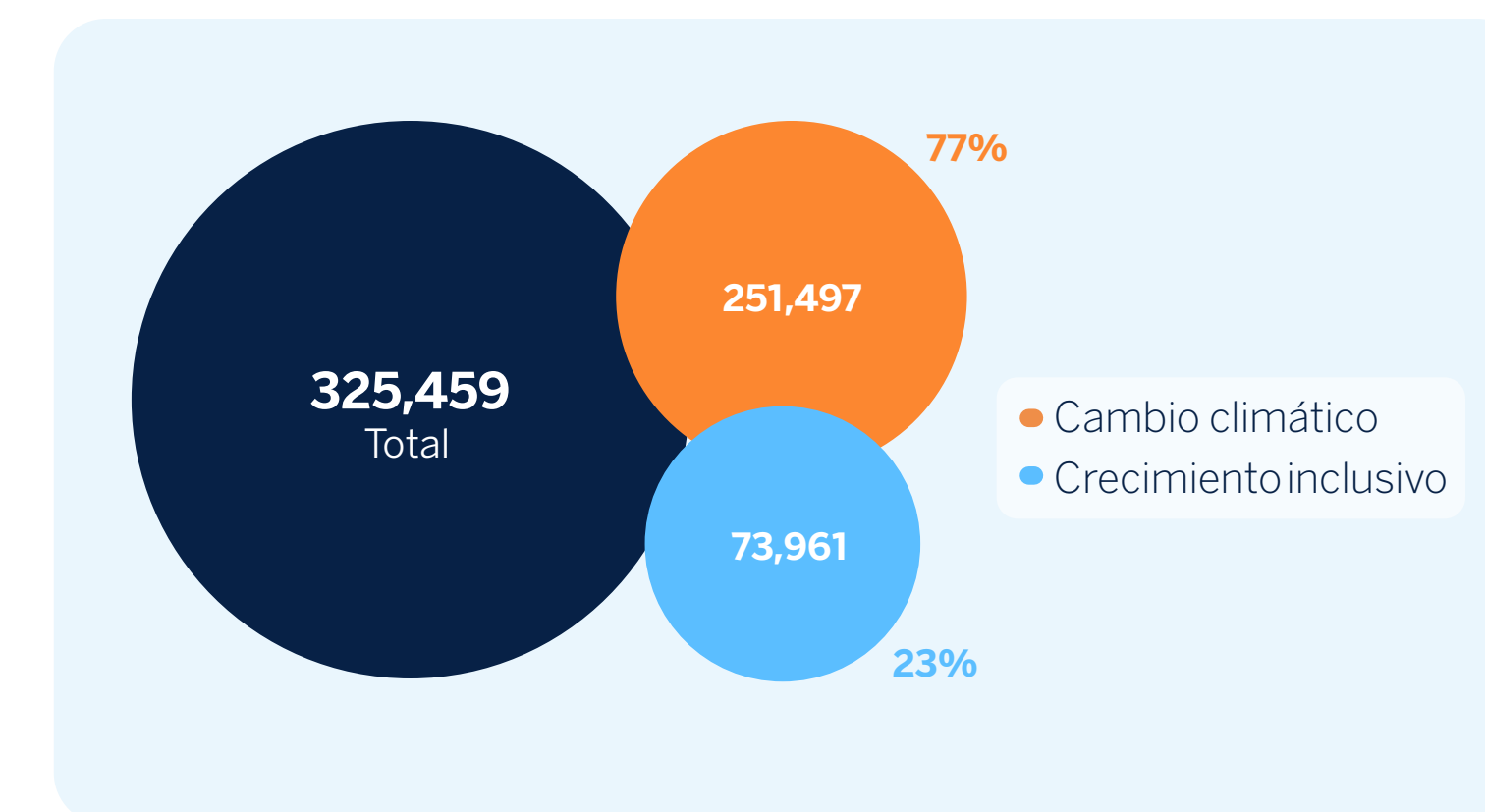
Entre 2018 y 2024 Grupo BBVA ha canalizado un total de 304 mil millones de euros en negocio sostenible, logrando así, con un año de antelación, alcanzar el objetivo fijado de 300 mil millones de euros.

En contribución a este objetivo, al cierre del 2024, BBVA México canalizó más de 325 mil millones de pesos hacia actividades o clientes sostenibles, un 58% más que en 2023.

### Acumulado movilización sostenible, BBVA México 2021-2024 (millones de pesos)



### Movilización sostenible, BBVA México 2024 (millones de pesos)





## Banca Minorista

En México, identificamos una gran oportunidad para impulsar la sostenibilidad de las personas, los emprendedores, las pymes y los micronegocios. Ofrecemos soluciones de financiamiento como préstamos rápidos online (*One Click Loans*) para productos sostenibles como autos híbridos y eléctricos, paneles solares, hipotecarios y de medidas de eficiencia energética para los hogares, Tarjetas de crédito, préstamos de consumo, préstamos a pensionados, hipoteca social y sostenible, seguros (salud y hogar), créditos PyME a emprendedores, micronegocios, personas físicas con actividad empresarial (PFAE), mujeres Bancomext y B-Corps Sostenibles.

Durante 2024 BBVA México otorgó más de 6,200 millones de pesos en crédito para la adquisición de autos híbridos y eléctricos con un estimado de más de 17 mil operaciones gracias a los acuerdos comerciales estratégicos entre la banca automotriz y armadoras líderes de la industria a nivel internacional con el propósito de ampliar la oferta en el mercado mexicano.

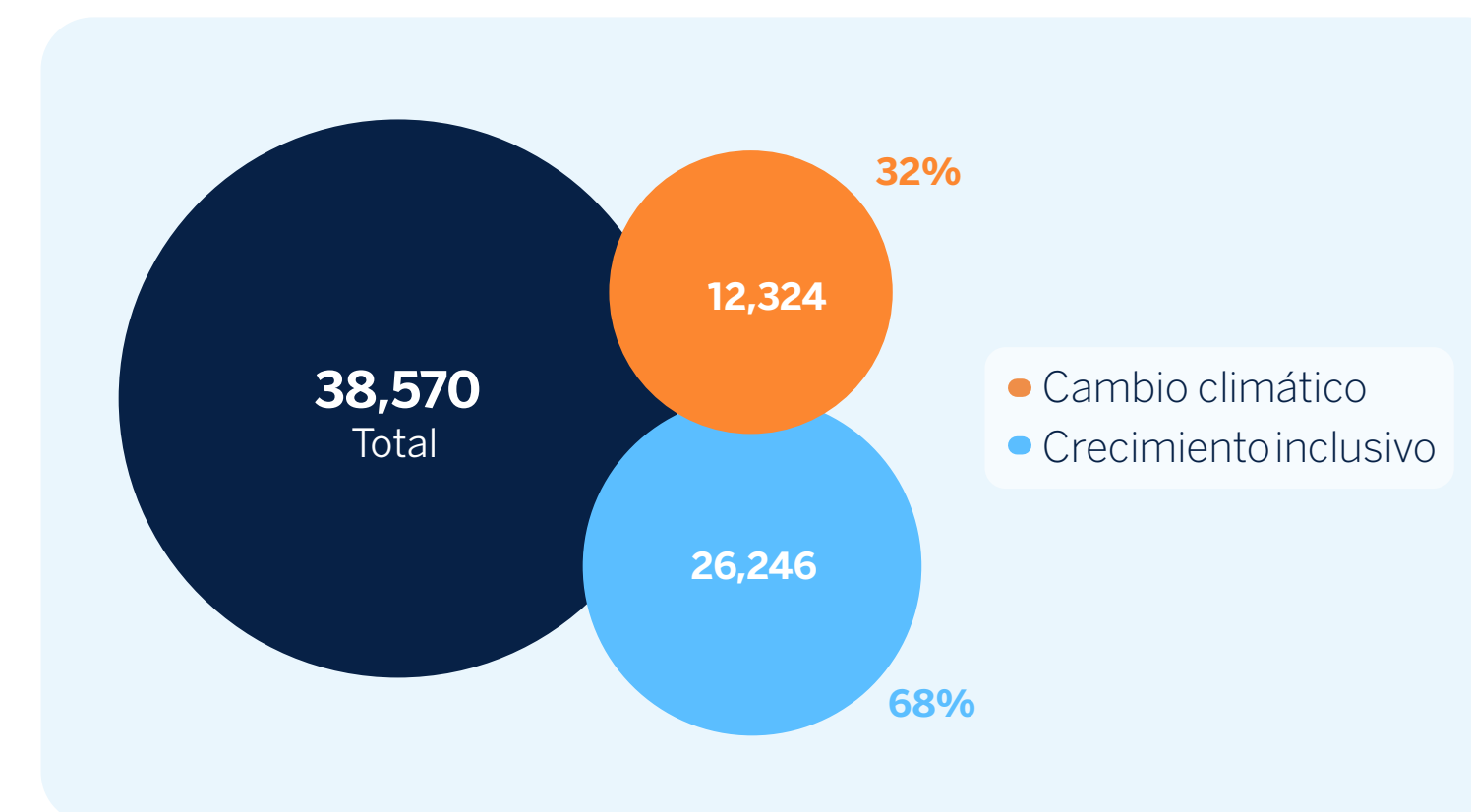
En BBVA México buscamos impulsar la transición hacia la sostenibilidad del sector hipotecario al incluir un reporte de eficiencia en los créditos hipotecarios de adquisición, remodelación, liquidez y pago de pasivos sin ningún costo adicional. Con este reporte se podrá determinar la demanda de energía, luz y agua que tiene la vivienda y a través de la asesoría de los ejecutivos hipotecario-especializados, los clientes podrán recibir recomendaciones sobre adecuaciones y/o integración de ecotecnologías lo que derivará en un posible ahorro de los consumos en sus recibos. El objetivo es que las personas puedan consolidar su patrimonio, generar beneficios en costos y contribuir a los objetivos sostenibles.

La estrategia de crecimiento en la movilización incluye asesoramientos a través de herramientas como simuladores de eficiencia energética y la Calculadora de

Huella de Carbono, alianzas para impulsar la inclusión financiera de grupos vulnerables y asesoría especializada en sostenibilidad para nuestra red de ejecutivos.

En 2024 BBVA México contribuyó al crecimiento inclusivo a través de la inclusión financiera con la apertura de 2,181,674 de cuentas a clientes previamente no bancarizados, y el apoyo al emprendimiento de micronegocios y pymes inclusivas con un monto superior a los 3,000 millones de pesos y al financiamiento de personas físicas con actividad empresarial con más de 5,000 millones de pesos.

### Movilización sostenible, Banca Minorista, BBVA México 2024 (millones de pesos)



Nota: estos son productos cuyo destino se contabiliza en el indicador de desempeño de movilización sostenible, siempre y cuando cumpla con el Estándar BBVA para Financiación de Actividades Sostenibles.



## Productos de Inversión (BBVA Asset Management México)

En cuanto a los productos de inversión, BBVA Asset Management México (en adelante BBVA AM México) realiza la gestión de activos de clientes en las diversas geografías en las que opera a nivel mundial. BBVA AM México dispone de un Plan de Sostenibilidad propio alineado con la estrategia de BBVA México.

La Estrategia de Sostenibilidad y la construcción de carteras de productos sostenibles en BBVA AM se apoyan en 4 pilares:

### Integración:

Elaboración y aplicación de un *rating* interno ASG para clasificar activos.

### Exclusión:

Definición de exclusiones de varios tipos para compañías y gobiernos que incumplan acuerdos internacionales o empresas que se dediquen a sectores controvertidos.

### Implicación:

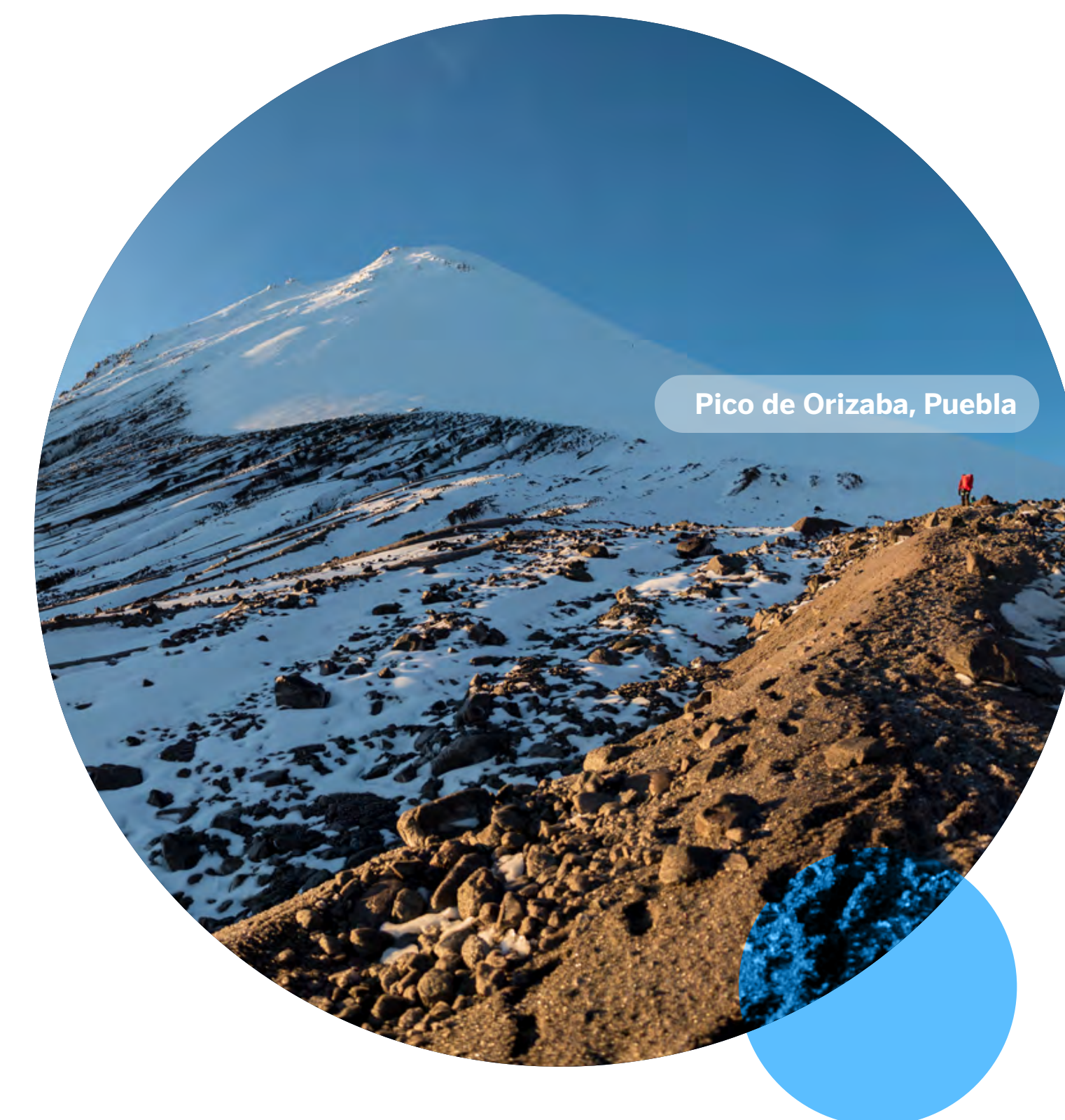
Involucramiento con las compañías en las que invertimos mediante el ejercicio del derecho de voto en las asambleas de accionistas y a través de acciones de compromiso y diálogo con ellas (*engagement*).

### Impacto:

Inversión en instrumentos dedicados a causar un impacto positivo en la sociedad y medio ambiente.

En 2024 tuvimos avances significativos en temas de sostenibilidad en nuestra unidad:

- Rediseñamos el proceso inversor de nuestro producto sostenible insignia, el fondo BBVAESG, dotándolo de un índice de referencia sostenible y de una gestión activa soportada en las fortalezas de análisis fundamental de nuestro equipo gestor.
- Inspirados en nuestro deber fiduciario y en los Principios de Inversión Responsable de UN-PRI, incrementamos significativamente el número de asambleas de accionistas en las que participamos, ejerciendo el derecho de voto como un instrumento de involucramiento y compromiso con las empresas en las que invertimos.
- Publicamos internamente el documento que recoge la Estrategia de Sostenibilidad de nuestra unidad y desarrollamos nuestro sitio interno de Sostenibilidad, un espacio para la divulgación de información y la capacitación constante de todo nuestro equipo.
- Colaboramos activamente con las autoridades correspondientes en anteproyectos regulatorios cuyo objetivo es incorporar temas de sostenibilidad en la legislación mexicana, específicamente en la Circular Única de Fondos de Inversión (CUFI); adicionalmente, en el mes de febrero fuimos sede de uno de los talleres de capacitación sobre la Taxonomía Sostenible de México organizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).



Pico de Orizaba, Puebla

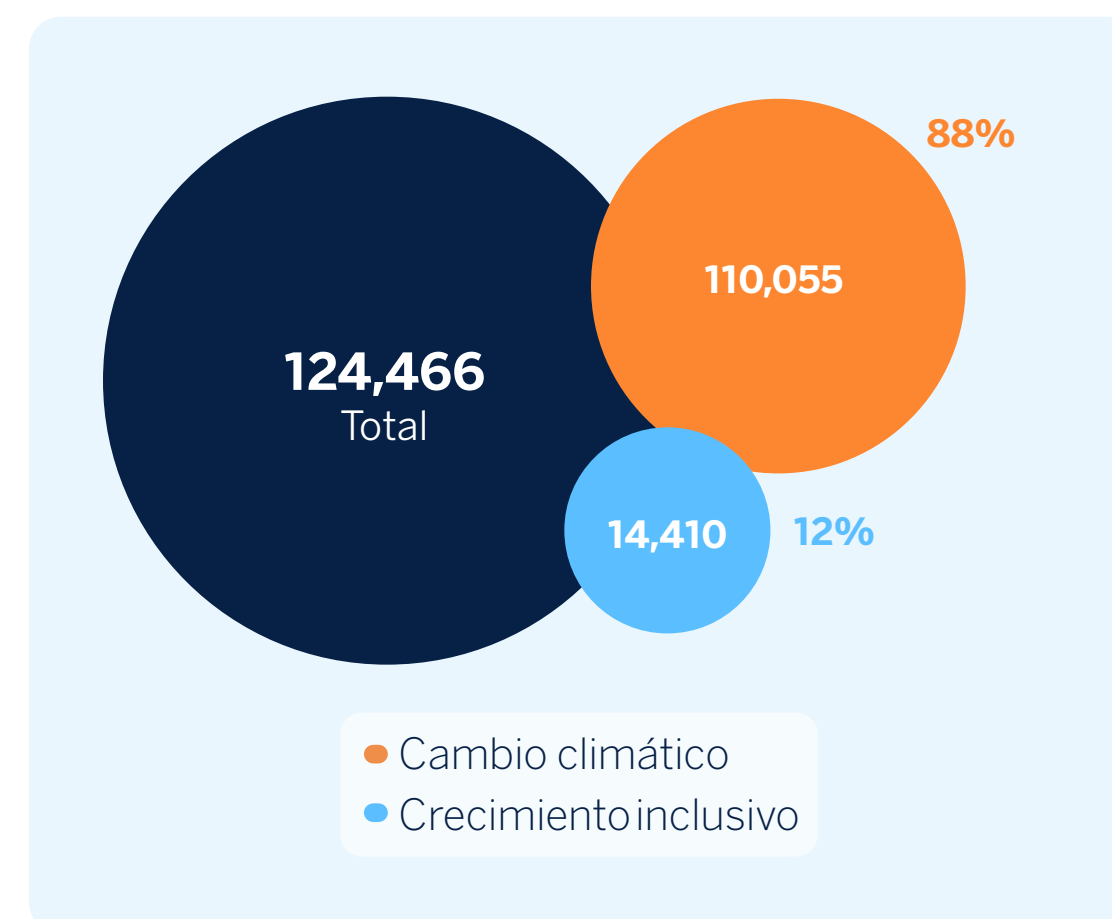


## Banca Empresas y Gobierno

Los gobiernos y las empresas tienen un papel clave en promover cadenas de valor más sostenibles, generar empleos dignos y crear espacios diversos, inclusivos y seguros para clientes, colaboradores y proveedores. Para apoyar estos objetivos, BBVA México ofrece opciones como créditos, factoraje y arrendamiento que promueven la integración de la sostenibilidad en sectores como transporte, agricultura, construcción y otras actividades económicas relevantes, facilitando la adquisición de tecnología para mejorar la eficiencia operativa e impulsando la creación de empleos de calidad.

En la Banca Empresas y Gobierno se movilizaron más de 120 mil millones de pesos en 2024 para la financiación en sectores prioritarios como bienes raíces, manufactura, transporte y logística, agro, *leisure*, vivienda, entre otros, logrando financiar a más de 1,400 clientes. Este logro ha sido resultado de la formación y especialización por sectores de nuestra red comercial y el impulso de iniciativas clave como la transición sostenible del sector agropecuario y el financiamiento de proyectos auto-fondeables, bancables y sostenibles que generen prosperidad compartida en colaboración con el gobierno estatal y federal.

### Movilización sostenible, Banca Empresas y Gobierno, BBVA México 2024 (millones de pesos)



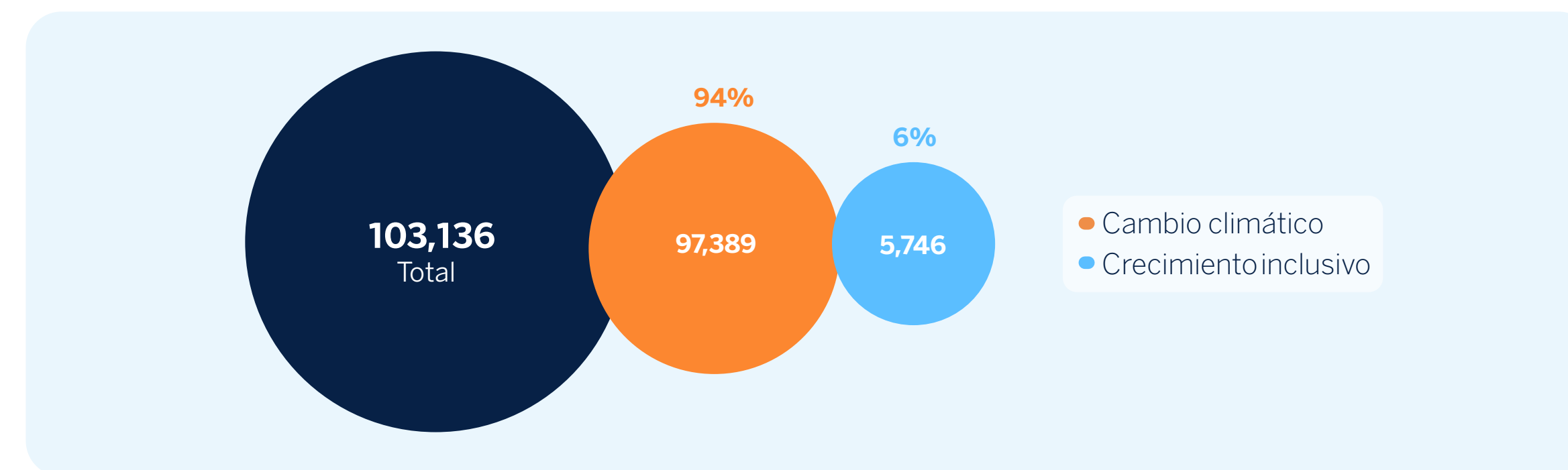
**Nota:** estos son productos cuyo destino se contabiliza en el indicador de desempeño de movilización sostenible, siempre y cuando cumpla con el Estándar BBVA para Financiación de Actividades Sostenibles.

## Banca Corporativa y de Inversión

La oferta de BBVA México en la banca mayorista incluye productos y servicios especializados de asesoría ESG (*ESG Advisory*) para el diagnóstico y perfilamiento sostenible, el establecimiento de estrategias enfocadas en descarbonización con KPIs ambientales y sociales; y el acompañamiento en la emisión de bonos llamados verdes, sociales, sostenibles o vinculados a la sostenibilidad.

En 2024, BBVA México movilizó 161,886 millones de pesos a través de la Banca Corporativa y de Inversión, de los cuales el 36% corresponde a su participación como intermediario colocador de bonos verdes y sociales, y el resto al financiamiento de proyectos sostenibles.

### Movilización sostenible, financiamiento verde y social 2024 (millones de pesos)



Alcance: BBVA México



## Financiamiento verde y social

### Bonos Verdes

| Cliente                                      | Monto de la emisión (millones de pesos) |
|--|---|
| Arca Continental                             | 2,343                                   |
| América Móvil                                | 600                                     |
| Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos | 1,037                                   |
| BANCOMEXT                                    | 1,509                                   |
| Cemex  | 1,741                                   |
| CFE  | 4,522                                   |
| Fibra Uno                                    | 1,281                                   |
| Grupo Aeroportuario del Pacífico             | 950                                     |
| Grupo Murano                                 | 2,945                                   |
| Gobierno de México                           | 929                                     |
| Secretaría de Hacienda y Crédito Público     | 13,600                                  |
| <b>Total</b>                                 | <b>31,460</b>                           |

### Bonos Sociales

| Cliente                                      | Monto de la emisión (millones de pesos) |
|--|---|
| Arca Continental                             | 123.3                                   |
| América Móvil                                | 600                                     |
| Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos | 1,037                                   |
| BANCOMEXT                                    | 1,509                                   |
| Cemex  | 91.6                                    |
| CFE  | 1,249                                   |
| Grupo Aeroportuario del Pacífico             | 50                                      |
| Gobierno de México                           | 929                                     |
| Nacional Financiera                          | 8,098                                   |
| Secretaría de Hacienda y Crédito Público     | 13,600                                  |
| <b>Total</b>                                 | <b>27,289</b>                           |

**\$161,886 millones de pesos movilizados por BBVA México en 2024 a través de la Banca Corporativa y de Inversión; 36% corresponde a su participación como intermediario colocador de bonos verdes y sociales, y 64% al financiamiento de proyectos sostenibles.**





## Criterios para determinar la canalización de negocio sostenible

En línea con el objetivo de impulsar su modelo de negocio a través de la sostenibilidad, BBVA desarrolla productos sostenibles o que promuevan la sostenibilidad, con el objetivo de aprovechar el crecimiento que en la actualidad tiene este negocio. Grupo BBVA adopta un enfoque personalizado para cada segmento de clientes; que incluye a mayoristas (corporativos e institucionales), empresas y minoristas, y tipología de productos, ya sean bancarios o de gestión de activos. Para ello, Grupo BBVA utiliza herramientas propias y estándares de mercado que le ayudan a designar los productos o servicios que están destinados a promover la sostenibilidad entre sus clientes.

Para la determinación de la canalización se consideran los siguientes estándares:

### Estándares propios

#### • Estándares internos

Inspirados en la taxonomía europea (en tanto consideran el elemento “contribución sustancial” a los objetivos medioambientales definidos por dicha taxonomía) y mejores prácticas del mercado, que pueden, adicionalmente, presentar cierto grado de flexibilidad cuando son aplicados en áreas geográficas no europeas con objeto de reflejar sus diferentes coyunturas nacionales y evitar la exclusión de mercados emergentes. En los países donde existan taxonomías locales, se podrían aplicar estas.

Adicionalmente, dada su importante presencia en países emergentes, BBVA ha desarrollado un estándar interno de crecimiento inclusivo, definiendo actividades que puedan considerarse sostenibles por su contribución a objetivos sociales. Este estándar se ha desarrollado tomando como base los ODS de Naciones Unidas, principios internacionales sobre Derechos Humanos, los Principios de Bonos Sociales, las mejores prácticas del mercado y el borrador de la taxonomía social de la UE. Debido a que los aspectos sociales tienen características muy locales y regionales, se han ido desarrollando metodologías propias y fijando umbrales con base en indicadores nacionales e internacionales.

#### • Marco CIB de productos sostenibles

Aplicable a determinados productos de la actividad de CIB de BBVA tales como productos de banca transaccional o algunos productos estructurados de la actividad de *Global Markets*. Está basado en los ODS, prácticas de mercado y estándares internos, contando con la opinión de un tercero independiente. Este Marco es público y está disponible en la página web de accionistas e inversores de BBVA.

### Estándares de mercado para productos y actividades basadas en el uso de fondos

Principalmente los *Green Bond Principles* y los *Social Bond Principles* de la *International Capital Markets Association*, así como los *Green Loan Principles* y los *Social Loan Principles* de la *Loan Market Association*. Adicionalmente, se tienen en cuenta otros estándares de mercado tales como los ODS.

### Estándares de mercado para productos y actividades vinculados a la sostenibilidad

Con carácter general, vinculados a una serie de indicadores o criterios relacionados con aspectos ESG tratando así de incentivar comportamientos positivos en materia de sostenibilidad, principalmente, los *Sustainability Linked Bond Principles* de la *International Capital Markets Association* y *Sustainability Linked Loan Principles* de la *Loan Market Association*.

Asimismo, Grupo BBVA considera las actividades sostenibles de sus clientes que se ajustan a los estándares internos y/o normativa aplicable, de acuerdo con su información pública (con el apoyo en determinados casos de proveedores de datos externos para recabar dicha información) y utilizando certificaciones a nivel de empresa y de reconocido prestigio en el mercado.





## Financiación bajo los Principios de Ecuador

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales que impulsan el desarrollo económico y la generación de empleo también pueden generar impactos ambientales y sociales. Por ello, BBVA evalúa la financiación de estos proyectos tomando como marco de referencia los Principios de Ecuador para minimizar y, en la medida de lo posible, evitar efectos negativos, y así maximizar su valor económico, social y ambiental.

Desde 2004, Grupo BBVA está adherido a los Principios de Ecuador (PE), un marco que establece estándares para gestionar riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos. Estos principios se basan en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional y las Guías Generales de Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial.

Los Principios de Ecuador se aplican a todos los sectores industriales y a cinco tipos de productos financieros definidos en sus términos: (I) asesoramiento en la financiación de proyectos; (II) financiación de proyectos; (III) préstamos corporativos relacionados con proyectos; (IV) préstamos puente vinculados a proyectos; y (V) refinanciación y adquisiciones relacionadas con proyectos. Cada proyecto se somete a un proceso de debida diligencia ambiental y social, así como a la evaluación de posibles impactos en derechos humanos.

### El primer paso para la evaluación de proyectos bajo los Principios de Ecuador consiste en la asignación de una categoría (A, B o C) que representa el nivel de riesgo del proyecto:

**A**

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

**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**

Proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o nulos.

La evaluación de la documentación proporcionada por el cliente y los asesores independientes permite verificar el cumplimiento de los requisitos definidos en los PE, según la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incluyen compromisos ambientales y sociales que el cliente debe cumplir. En BBVA, la implementación de los PE está integrada en los procesos internos de estructuración, aprobación y seguimiento de las operaciones.

### Financiación bajo los Principios de Ecuador 2024 (cifras de BBVA México)

| Categoría | Sector de las operaciones | Monto e importe total | Importe financiado BBVA México |
|-----------|---------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| B         | Infraestructura           | MXN 4,314,219,823     | MXN 1,438,073,274              |
| B         | Infraestructura           | USD 2,500,000,000     | USD 183,823,529                |



# Desempeño Social

El Tepozteco, Morelos

Este capítulo destaca nuestro compromiso social, enfocado en generar valor a través de iniciativas que fortalecen las relaciones con nuestros clientes, promueven el bienestar y desarrollo integral de nuestros colaboradores, y contribuyen al progreso de las comunidades.



# Compromiso con nuestros clientes

## Experiencia del cliente

BBVA México reitera el compromiso de impactar positivamente la vida de sus clientes, a través de productos y servicios que estén acorde a su etapa de vida logrando experiencias extraordinarias que sean diferenciales en cualquiera de nuestras interacciones.

Hoy el objetivo es mantener una perspectiva radical centrada en sus clientes, teniendo como prioridad sus necesidades, sus objetivos y siendo un elemento clave en su salud financiera. Para ello, los desarrollos tecnológicos apalancados en la Inteligencia Artificial nos permitirán mejorar la interacción de nuestros clientes en todos nuestros puntos de contacto.

## Mercado abierto

Es fundamental para BBVA México conocer cómo es la percepción de los clientes y no clientes; para ello continúa evolucionando los instrumentos de medición para identificar las fortalezas y oportunidades en cuanto a la atención que ofrece.

## Índice de recomendación neta de mercado abierto

| Negocio o canales         | Puntos por arriba del competidor más cercano |
|---------------------------|--|
| Banca Comercial           | +23.9  |
| Banca Empresas y Gobierno | +46.1  |
| Banca PYME                | +6.9   |
| Banca por Teléfono        | +6.2   |
| Banca Móvil               | +16.8  |
| Cajeros automáticos (ATM) | +19.3  |

## NPS (Net Promoter Score)

Como cada año, la prioridad es brindar un servicio de excelencia, por ello, seguirá siendo un proceso constante y directo el promover que los clientes evalúen su experiencia con nuestra atención, esto a través de la metodología NPS (*Net Promoter Score*) en la que se analizan respuestas, que son obtenidas en su mayoría de manera digital, y se definen mejoras en oficinas, red de cajeros automáticos, canales digitales, productos, entre otros, buscando cubrir sus necesidades y cumplir sus expectativas, generando así interacciones ágiles, eficientes y notorias.

## Percepción del cliente B Minorista

| Banca                       | Variación de 2024 vs. 2023 |
|-----------------------------|----------------------------|
| Banca Comercial             | +1.8                       |
| Banca Patrimonial y Privada | +4.7                       |
| Banca PYME                  | +6.5                       |

## Percepción del cliente B Mayorista

| Banca                         | Variación de 2024 vs. 2023 |
|-------------------------------|----------------------------|
| Banca Empresas y Gobierno     | +2.0                       |
| Banca Hipotecaria             | +3.6                       |
| Banca <i>Consumer Finance</i> | +2.4                       |



## Inclusión financiera

A nivel Grupo, impulsamos iniciativas enfocadas en la inclusión financiera, el emprendimiento y el desarrollo de infraestructuras inclusivas. En México, promovemos la accesibilidad de productos y servicios, con el objetivo de beneficiar a emprendedores y grupos vulnerables como mujeres, personas mayores, personas con discapacidad, habitantes de zonas con acceso limitado a servicios financieros y dueños de micro negocios.

La accesibilidad a productos y servicios, a través de la digitalización, es una pieza clave de la estrategia del Grupo BBVA. A lo largo de 2024 se han consolidado importantes avances en este ámbito, impulsando el acceso a servicios y productos financieros inclusivos y sostenibles para todos sus clientes, sin importar sus características, capacidades o ubicación.

Además, BBVA México se enfoca en brindar atención al segmento exprés a través del apoyo a clientes con necesidades financieras básicas mediante transferencias a familiares no bancarizados en áreas vulnerables; recargas de dinero en dispositivos móviles; administración de pagos y flujos de efectivo mediante herramientas digitales como la aplicación móvil, entre otros.

Para más información en relación con el financiamiento que favorece el crecimiento inclusivo, véase el apartado de [Finanzas Sostenibles](#).

### Salud financiera

En Grupo BBVA queremos ser el aliado que acompaña a nuestros clientes en cada paso de su vida financiera. Nuestra misión es ayudarles a alcanzar sus metas con soluciones integrales que simplifican la gestión de su patrimonio y promueven un mayor conocimiento financiero.

Para lograrlo, ofrecemos experiencias personalizadas, herramientas inteligentes y funcionalidades innovadoras, impulsadas por inteligencia artificial, el uso responsable de los datos y el respaldo de nuestro equipo de expertos.

- **Equilibrio entre ingresos y gasto:** Con “Mi Día a Día” ayudamos a nuestros clientes a tomar el control de sus finanzas con una visión clara de sus ingresos y gastos, categorizados automáticamente. Además, les permitimos establecer límites de gasto y hacer un seguimiento efectivo para una mejor administración de su dinero.
- **Ahorro:** Con BBVA Plan facilitamos el camino hacia el ahorro con productos personalizados y reglas automatizadas que se adaptan a cada cliente, ayudándolos a cumplir sus objetivos financieros de manera sencilla y efectiva.
- **Planificación e inversión:** Ayudamos a nuestros clientes a planificar su futuro para que puedan alcanzar sus objetivos y vivir con mayor tranquilidad en cada etapa de su vida. Para ello, BBVA ofrece asesoramiento experto y soluciones personalizadas en ahorro e inversión, facilitando una gestión eficiente de su patrimonio y asegurando su bienestar financiero a largo plazo.

Porque una mejor salud financiera no solo significa administrar el dinero, sino vivir con tranquilidad y seguridad, BBVA ha conseguido en 2024 los siguientes logros:

- El 27% de los clientes en México interactúa de manera digital mediante nuestra aplicación móvil con las funcionalidades de salud financiera.
- Mayor capacidad de ahorro de los clientes que usan herramientas de salud financiera: en España mejoran sus saldos un 11% de media comparado con los que no lo usan y en México esta cifra es del 20% (ejercicio realizado en 2024 con datos a 2023).
- Actualmente, 8.3 millones de nuestros clientes hacen uso de herramientas de salud financiera cada mes, generando más de 80 millones de interacciones.







## Educación financiera

Uno de nuestros principales focos de acción es la educación financiera y la capacitación digital para empoderar a las personas. A través de diversas iniciativas, ofrecemos herramientas a clientes, colaboradores y la sociedad en general, para que puedan gestionar sus finanzas de manera responsable.

### Talleres de educación financiera, BBVA México 2024

Contamos con tres modalidades de talleres de educación financiera, con alcance a todo el país:

| Modalidad                           | Descripción   | Resultados 2024    |                              |
|-------------------------------------|---|--------------------|------------------------------|
|                                     |   | Asistentes totales | Usuarios únicos <sup>9</sup> |
| Talleres presenciales (desde 2008)  | Talleres de Educación Financiera para clientes BBVA y público abierto, impartidos de forma presencial en las instalaciones de los corporativos, en sedes de BBVA u otros, con apoyo de un facilitador.  | 44,886             | 41,079                       |
| Talleres a distancia (desde 2020)   | Talleres de Educación Financiera para clientes BBVA y público abierto, impartidos a través de <i>meet</i> con apoyo de un facilitador.  | 129,237            | 99,491                       |
|                                     |   | Visitas            | Visitantes únicos            |
| Talleres <i>online</i> (desde 2012) | Formación exprés en Educación Financiera, disponible a demanda de las personas (público abierto) para atraerlos con el objetivo de generar cambio de hábitos saludables en las personas en relación con su dinero, así como la generación de contenidos para los talleres en todas las modalidades. | 245,880            | 98,939                       |

<sup>9</sup> Dado que una persona puede participar en más de un taller (de cualquier modalidad), se contabiliza el número total de participaciones que tiene cada taller, es decir, si una misma persona participó en dos talleres se contabiliza un usuario único/visitante único y dos asistentes/visitas.



## Principales iniciativas de educación financiera 2024

### Servicio social en universidades:

Alianza con universidades públicas y privadas para impulsar a estudiantes de licenciatura a realizar su servicio social representando a Educación Financiera BBVA ante su comunidad.

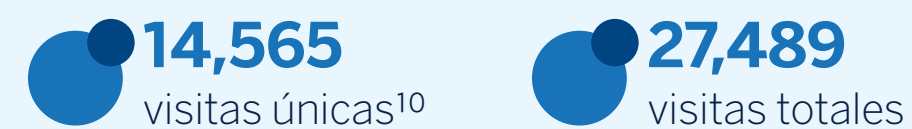
#### Resultados 2024:



### Multiverso:

Formación de educación financiera a clientes nuevos nominados, disponible a demanda de las personas con el objetivo que consuman contenidos de acuerdo con sus necesidades y tiempos, partiendo de un perfilador.

#### Resultados 2024:



### Portal de educación financiera:

Sitio web oficial de Educación Financiera BBVA en donde se encuentra notas, talleres *online*, *webinars* de educación financiera con temas relacionados a los productos, servicios y herramientas del banco; también contenido de acuerdo con las búsquedas del público en general, con la finalidad de resolver las dudas financieras.

#### Resultados 2024:



### Asistente virtual EduFin (AVE):

Conversaciones de acompañamiento para mejorar la salud financiera de las personas a través de un chat virtual dentro de la sección web de educación financiera.

#### Resultados 2024:



<sup>10</sup> Dado que una persona puede participar en más de una iniciativa, se contabiliza el número total de participaciones que tiene cada iniciativa, es decir, si una misma persona participó en dos iniciativas se contabiliza un visitante único y dos visitas.



## Otras iniciativas del programa de Educación Financiera 2024

### • Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)

Conversaciones de acompañamiento para mejorar la salud financiera de las personas a través de un chat virtual dentro de la sección web de educación financiera. En 2024, se contó con la participación de **6,784 personas únicas**.

### • Foro No Money

Evento en conjunto con el periódico El País y la plataforma Mercado Pago, en donde se abordan temas de digitalización, uso de efectivo, inclusión y educación financiera, entre otros temas. Está dirigido a público abierto pero los principales asistentes son suscriptores de El País. En 2024, se contó con la participación de **3,482 asistentes, 199 de manera presencial y 3,283 virtuales**.

### • KidZania

Alianza con el parque de entretenimiento en el que las niñas y niños se divierten mientras juegan a ser adultos dentro de una ciudad a escala, aprovechando la simulación de actividades de trabajo. Aportamos al desarrollo de conceptos financieros básicos para la toma de decisiones financieras integrando el aprendizaje del uso y crecimiento del dinero, el ahorro y la seguridad. En 2024 tuvimos **890,845 visitas a los cuatro parques ubicados en Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey**.

### • Museo de Memoria y Tolerancia

Patrocinio para difundir y promover contenidos y materiales de BBVA acerca de la importancia de la Inclusión y la educación financiera de las personas y cómo se vinculan con la sostenibilidad. La información se difundió a través de los diferentes espacios del museo. En 2024 se obtuvo un total de **36,485 códigos devengados**.

### • ¿Es Fraude?

Dinámica creada por BBVA para ayudar a los mexicanos a distinguir entre el banco y los defraudadores y así tener una mejor Educación Financiera. En 2024 tuvimos **4,173,637 views en YouTube**.

### • Redes Sociales

Publicaciones de educación financiera en las Redes Sociales de BBVA (Instagram, Facebook, X, TikTok, Pinterest y LinkedIn) con un CTA para invitarlos a las notas dentro del portal, eventos EduFin o campañas orgánicas. En 2024 tuvimos **536,699 interacciones**.

### • Canales de comunicación externa

Generación de contenidos (notas, entrevistas, publicaciones y demás) para difusión vía el área de comunicación externa. Durante 2024 tuvimos **229,052 lectores**.

### • Colectivo 23 -Inspitation Shoot- Planificación Financiera

Plática de sensibilización sobre la Planificación financiera y su impacto en la salud financiera de las personas. Durante 2024 tuvimos **61 asistentes**.

### • Open House Tec Milenio

Video de sensibilización EduFin promoviendo la importancia de ésta en los estudiantes de prepa. En 2024 hubo un total de **2,500 asistentes en todos los planteles de la Ciudad de México**.

### • Congreso Bancario Universitario - Universidad de Guadalajara

Plática de sensibilización sobre la construcción de la salud financiera de las personas. En 2024 participaron **170 asistentes**.

### • Campañas SEM y EduFin

Campañas con la visión de educación financiera alineadas a la estrategia de campañas de MKT. Durante 2024 se hicieron **210,548 clics en el sitio web**.

### • Campañas SNEF

Campañas con la visión de educación financiera alineadas a la estrategia de campañas de marketing. En 2024 hubo un total de **331,083 clics**.

### • Campañas de contenidos para niñas, niños y jóvenes

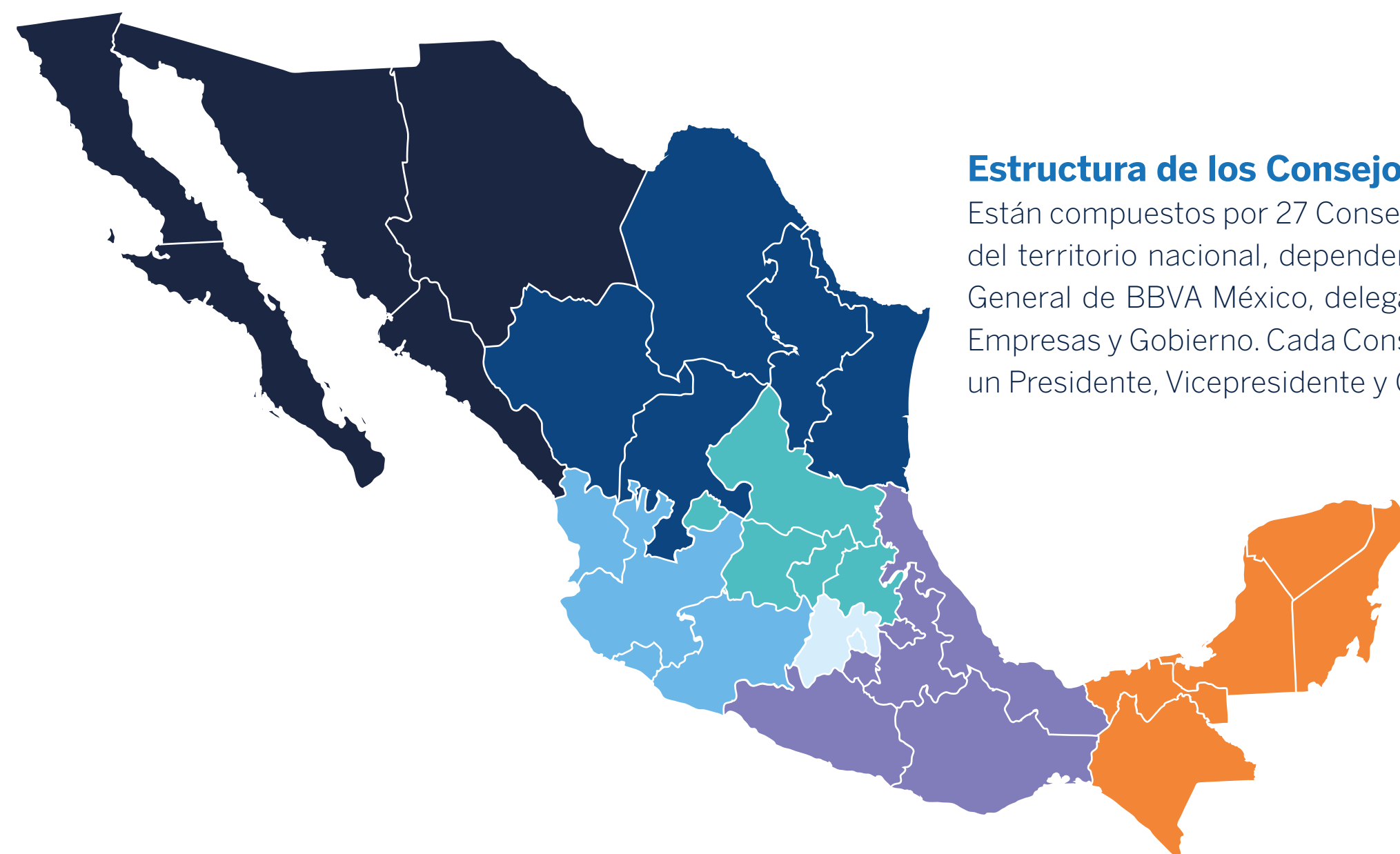
Campañas con la visión de educación financiera alineadas a la estrategia de campañas de marketing. En 2024 hubo un total de **585,505 clics**.

## Mujeres empresarias (Victoria 147)

Iniciativa en colaboración con Victoria 147, organización de la sociedad civil, para mejorar la salud financiera de mujeres empresarias y emprendedoras. Su enfoque está en empoderarlas, promoviendo el acceso a herramientas financieras que contribuyan a su estabilidad económica y bienestar, así como a conocimiento que les permita crecer sus negocios. Al cierre de 2024, se ha impactado a más de 140,000 mujeres.



## Consejos Consultivos Regionales



### Estructura de los Consejos Consultivos Regionales:

Están compuestos por 27 Consejos que suman 487 líderes a lo largo del territorio nacional, dependen de la Vicepresidencia y Dirección General de BBVA México, delegando la responsabilidad a la Banca Empresas y Gobierno. Cada Consejo Consultivo Regional cuenta con un Presidente, Vicepresidente y Consejeros.

| Noroeste  | Noreste                               | Occidente                                 | Metropolitana            | Bajío   | Sur   | Sureste  |
|---|---------------------------------------|---|--------------------------|---|---|--|
| Baja California<br>Chihuahua<br>Sinaloa<br>Sonora | Tamaulipas<br>La Laguna<br>Nuevo León | Colima<br>Jalisco<br>Michoacán<br>Nayarit | Estado de México<br>CDMX | Guanajuato<br>Aguascalientes<br>San Luis Potosí<br>Querétaro<br>Hidalgo | Morelos<br>Puebla<br>Guerrero<br>Oaxaca<br>Veracruz | Chiapas<br>Peninsular<br>Quintana Roo<br>Tabasco |



### Objetivo:

Los Consejos Consultivos Regionales de BBVA México representan una plataforma donde los principales líderes empresariales del país tienen la oportunidad de apoyar el futuro del sector financiero y fortalecer el desarrollo económico de México. A través de este espacio estratégico, buscamos:

- Impulsar el crecimiento y progreso de BBVA México.
- Construir una comunidad empresarial de alto impacto.
- Recibir retroalimentación directa sobre cultura de negocios y dinámicas económicas locales, para transformar la banca en un verdadero aliado del crecimiento.
- Facilitar la generación de negocios, promoviendo conexiones estratégicas entre empresarios y sectores clave del país.
- Participar activamente con las iniciativas de Sostenibilidad de BBVA México, vinculándose con las causas de la Fundación y haciendo un cambio positivo para eliminar la brecha social a través de becas, mentorías y empleabilidad.



## Unidad Especializada en Atención a Clientes (UNE)

La UNE se encarga de gestionar quejas y reclamos de nuestros clientes mediante soluciones detalladas. Este proceso nos permite mejorar continuamente el servicio al cliente y los productos. En 2024, se atendieron 30,311 reclamaciones con un tiempo promedio de resolución de 8 días.

### Canales de comunicación:

- **Correo electrónico nacional:**

une.mx@BBVA.com

- **Call center nacional:**

800 112 2610

- **Call center internacional:**

55 1998 8039

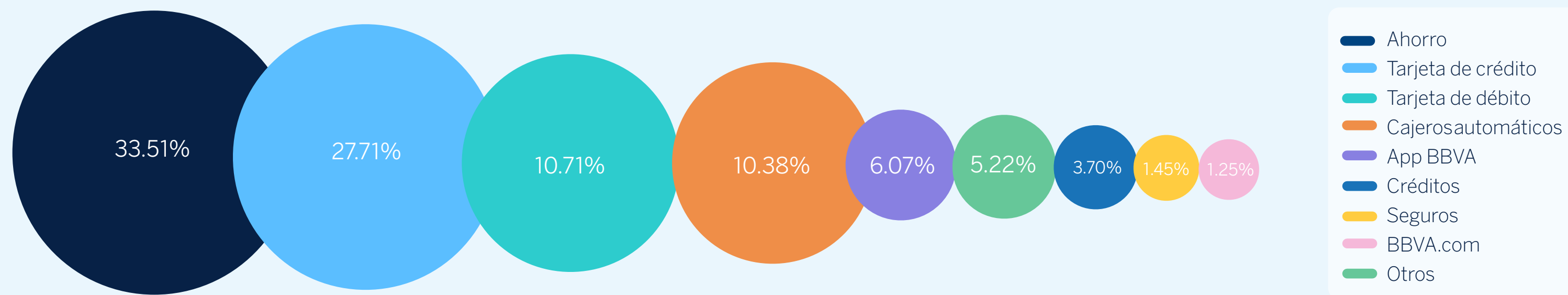
- **Página web:**

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

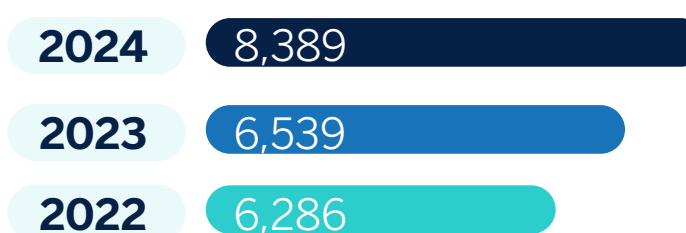
- **Oficinas corporativas:**

Ciudad de México y Guadalajara

### Reclamaciones por producto y servicio



### Reclamaciones ante la UNE



### Reclamaciones resueltas

A favor de Grupo Financiero BBVA México



### Reclamaciones resueltas

A favor del cliente



### Reclamaciones ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)





## Compromiso con nuestros colaboradores

Nos guiamos por el principio “somos un solo equipo”, las personas son lo más importante del Grupo, y todos los empleados son propietarios y corresponsables de este proyecto. Rompemos silos y confiamos en los demás como en uno mismo. Este enfoque promueve un entorno de oportunidades de desarrollo profesional, inclusivo y de diversidad, así como espacios laborales seguros, donde nuestros colaboradores pueden mostrarse tal y como son.

**Fuimos reconocidos con el 1<sup>er</sup> lugar del sector financiero en el ranking Merco Talento 2024, que mide la atracción y fidelización de talento.**

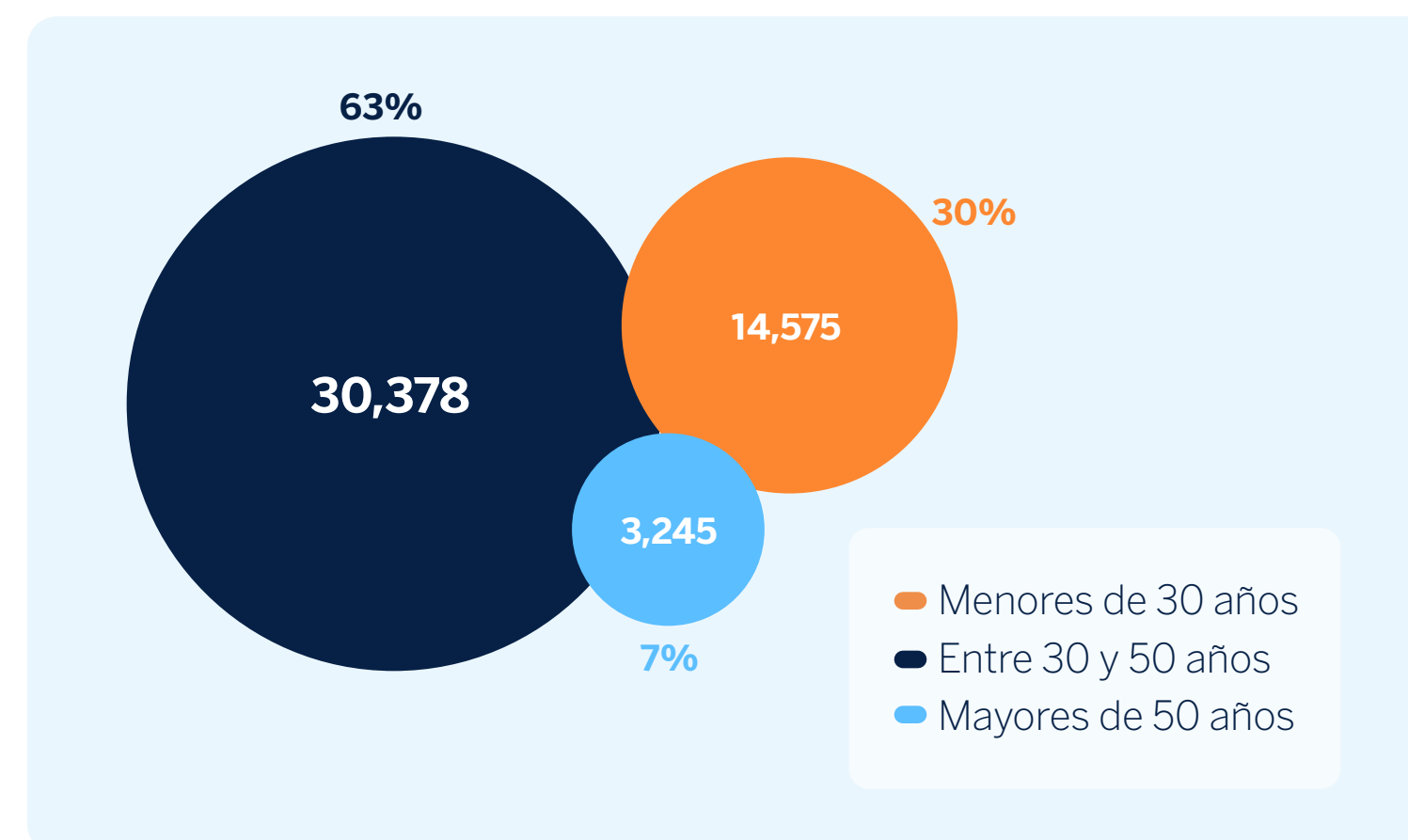
### Talento y cultura

#### Plantilla por género, BBVA México 2024

En 2024 nuestra plantilla tuvo un crecimiento de 2%, sin fluctuación significativa, en comparación con 2023. Asimismo, el 51% de nuestra plantilla está conformada por mujeres.

|              | 2024 |               | 2023 |               | 2022 |               |
|--------------|------|---------------|------|---------------|------|---------------|
|              | %    | Total         | %    | Total         | %    | Total         |
| Mujeres      | 51%  | 24,459        | 51%  | 23,965        | 52%  | 22,744        |
| Hombres      | 49%  | 23,739        | 49%  | 23,244        | 48%  | 21,246        |
| <b>Total</b> | -    | <b>48,198</b> | -    | <b>47,209</b> | -    | <b>43,890</b> |

#### Plantilla por edad, BBVA México 2024



#### Plantilla por tipo de contrato y género, BBVA México 2024

|                     | 2024    |         | 2023    |         | 2022    |         |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                     | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Contrato permanente | 22,338  | 23,105  | 21,467  | 22,467  | 17,776  | 19,876  |
| Contrato temporal   | 1,401   | 1,354   | 1,777   | 1,498   | 1,429   | 1,285   |

#### Plantilla por tipo de jornada y género, BBVA México 2024

|                  | 2024    |         | 2023    |         | 2022    |         |
|------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                  | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Jornada completa | 23,739  | 24,459  | 23,244  | 23,965  | 21,245  | 22,644  |
| Jornada parcial  | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       |

#### Colaboradores sindicalizados por género, BBVA México 2024

|              | 2024          | 2023          | 2022          |
|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Hombres      | 5,146         | 4,769         | 5,433         |
| Mujeres      | 8,183         | 7,531         | 8,308         |
| <b>Total</b> | <b>13,329</b> | <b>12,300</b> | <b>13,741</b> |



### Colaboradores por categoría laboral y género, BBVA México 2024

El Grupo BBVA ha trabajado en los últimos años para aumentar la proporción de mujeres en puestos directivos, estableciendo objetivos específicos en todas las geografías en las que opera, lo que demuestra su compromiso por lograr un mayor equilibrio de género en todos los niveles de la organización.

| Categoría laboral | Menores de 30 años    |                       | Entre 30 y 50 años     |                        | Mayores de 50 años   |                      |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
|                   | Mujeres               | Hombres               | Mujeres                | Hombres                | Mujeres              | Hombres              |
| Nivel directivo   | 3 (0.20%)             | 8 (0.53%)             | 421 (27.79%)           | 676 (44.62%)           | 121 (7.99%)          | 286 (18.88%)         |
| Ejecutivos        | 1,346 (9.07%)         | 1,837 (12.37%)        | 4,657 (31.37%)         | 5,754 (38.76%)         | 536 (3.61%)          | 716 (4.82%)          |
| Administrativos   | 2,169 (11.72%)        | 2,815 (15.21%)        | 6,373 (34.43%)         | 5,794 (31.31%)         | 650 (3.51%)          | 707 (3.82%)          |
| Sindicalizados    | 3,758 (28.19%)        | 2,639 (19.80%)        | 4,298 (32.25%)         | 2,405 (18.04%)         | 127 (0.95%)          | 102 (0.77%)          |
| <b>Total</b>      | <b>7,276 (15.10%)</b> | <b>7,299 (15.14%)</b> | <b>15,749 (32.68%)</b> | <b>14,629 (30.35%)</b> | <b>1,434 (2.98%)</b> | <b>1,811 (3.76%)</b> |

## Diversidad e inclusión

Hemos implementado diversas iniciativas para promover un entorno laboral inclusivo y diverso, donde se respeta la diversidad, pues las diferencias de cada colaborador enriquecen nuestra cultura organizacional. Contamos con una política y un Consejo de Diversidad e Inclusión de BBVA México, los cuales promueven la atracción y retención de personas con discapacidad y adultos mayores, la inclusión de personas LGBT+, y el impulso de la igualdad de oportunidades para ocupar puestos de liderazgo.

Además, organizamos eventos de formación y conmemoración en fechas clave, como 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.

### Programas e iniciativas de diversidad e inclusión 2024

#### Género

##### Yo Soy Talento Femenino

Iniciativa creada para desarrollar y dar visibilidad al talento femenino de BBVA México. Este programa busca empoderar a las mujeres, permitiéndoles mostrar su potencial y ejercer sus habilidades en un entorno de oportunidades. En 2024 tuvimos la participación de **6,401 mujeres**.

##### Journey de Maternidad BBVA

Proceso detallado que guía a las colaboradoras a través de los pasos necesarios para solicitar y disfrutar de su licencia de maternidad. Este proceso incluye beneficios y apoyos adicionales proporcionados por BBVA México para asegurar que las colaboradoras puedan disfrutar plenamente de una etapa única en la vida. Durante 2024 se contó con **más de 540 salas de lactancia en sucursales**, 317 mamás vivieron el *journey* de maternidad, lo que representa el 46.2% del total de mamás.

##### Seguimiento a Metas de Talento Femenino

La *Rooney Rule* (RR) es un lineamiento de equidad de género que se ha implementado para asegurar que se consideren candidatos de ambos sexos para posiciones de liderazgo y otros roles. En 2024, el porcentaje de mujeres en posiciones de liderazgo fue de 36.9%, es decir, **511 mujeres, lo que representa un cumplimiento de la RR de un 69%**.

##### Día de la Mujer

Se llevó a cabo el Mes de la Mujer, en el que se desarrolló una agenda de varios foros: panel de sensibilización con expertos, *webinars* y video conmemorativo. Hubo un total de **1,857 participantes**.



## LGBT+

Grupo BBVA impulsa iniciativas que favorezcan la inclusión real y efectiva de las personas LGTB+.

### • Sé tú mism@

Durante junio se organizó la agenda Se tú mism@, en conmemoración del Día Internacional del Orgullo LGBT+, donde se crearon tres foros de sensibilización en torno al respeto, tolerancia e inclusión de la comunidad LGBT+. Se contó con **1,556 participaciones** en total. Además, la Torre BBVA se iluminó con los colores de la bandera LGBT+ como parte de la conmemoración.

### • Reverse Mentoring

Programa de desarrollo para sensibilizar al *Top Management* del Banco sobre los retos a los que se enfrentan las personas que forman parte de la comunidad LGBT+, con el objetivo de disminuir sesgos, seguir creando espacios seguros dentro de la organización y garantizar la igualdad de oportunidades. En 2024 se llevaron a cabo **38 sesiones de mentoría** con la participación de 16 duplas mentor y *mentee*.

### • Employee Resource Group (ERG) "Be Yourself"

Grupo BBVA cuenta con la participación de grupos de interés llamados *Employee Resource Group* (ERGs, por sus siglas en inglés). Estos ERGs, por su identidad en materia de diversidad, inclusión y equidad, permiten fundar espacios bidireccionales de comunicación, interacción y aprendizaje sobre cómo enfocar la diversidad en Grupo BBVA. Están constituidos por empleados que, de manera voluntaria, no remunerada y en su tiempo libre, deciden poner su conocimiento y su experiencia al servicio de la diversidad en BBVA. Se han constituido ERGs en las cinco líneas de trabajo de diversidad (género, LGTB+, generacional, personas con discapacidad, y cultural y étnica).

Estos grupos trabajan de manera coordinada con los equipos de diversidad de Grupo BBVA, a los que transmiten la retroalimentación de los compañeros, consejo y ayuda especializada en sus temas de experiencia, y participan en los

diferentes eventos que el Grupo realiza en torno a la diversidad. Se organizan reuniones periódicas del equipo de diversidad con los representantes de los diferentes ERG's y, adicionalmente, están invitados a las reuniones quincenales de la Comunidad de Práctica. La eficacia de esta colaboración con los empleados y los resultados obtenidos se materializa en el alto número de iniciativas puestas en marcha y el elevado número de empleados impactados por ellas.

En 2023 se creó la iniciativa de BBVA México "*Be Yourself*". Se trata de un grupo de colaboradores que comparten el propósito de seguir creando espacios seguros para la comunidad LGBT+ a través de una agenda de sensibilización enfocada en el intercambio de experiencias y promoción de acciones que contribuyan a avanzar en los objetivos de diversidad, equidad e inclusión del Banco. En 2024 tuvimos un total de **494 colaboradores inscritos**.

## Discapacidad

### • Iniciativas para fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad

Durante 2024, participamos en ferias de empleo para promover la inclusión laboral. Asimismo, por segundo año consecutivo obtuvimos el Distintivo ÉNTRALE del Consejo Mexicano de Negocios.

## Otras iniciativas

### • Amigo BBVA

Iniciativa que busca poner en valor la amistad entre los colaboradores y fomentar la importancia de tener una persona de confianza dentro de la organización. Durante 2024, se otorgaron **9,597 diplomas, 275 historias y 6,519 likes**.

### • Values Day

Es una acción global que impulsa la importancia de los valores de BBVA en todos los colaboradores. Mediante un taller central se intercambian ideas y reflexiones que resaltan la importancia de vivir estos valores en el día a día. En 2024, se registraron 1,347 talleres a los que acudieron **13,324 personas**.





#### • Espacios seguros

Entrenamientos que fortalecen la estrategia de espacios seguros, proporcionando guía a los colaboradores y líderes donde, además, se refuerzan conductas incluyentes por cada pilar. En 2024 se finalizaron **30,150 microlearning**.

#### • Acciones de sensibilización en D&I para Líderes

Espacios de sensibilización en temas de diversidad, equidad e inclusión con el objetivo de orientar a los líderes para guiarlos hacia un liderazgo incluyente, complementando mensajes de conciencia sobre sesgos, comunicación y empatía, que refuerzan la creación de espacios seguros.

#### • ABM Curso D&I

Cursos impartidos por la Asociación de Bancos de México (ABM), dirigido a nuestros colaboradores para fomentar temas de diversidad, equidad e inclusión para crear espacios seguros.

#### • Viajes de Valoración del Desempeño

Realización de tres viajes de valoración del desempeño a destinos internacionales para ganadores de todas las Direcciones Generales del Banco y sus acompañantes. En 2024, tuvimos un total de **576 asistentes**.

#### • Diversity Days

Jornada realizada con el objetivo de crear una cultura inclusiva y sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de generar espacios seguros donde todos puedan expresarse libremente y tengan las mismas oportunidades.

Durante los *Diversity Days* se realizaron distintas actividades, como conferencias, talleres y la creación de murales de diversidad. En 2024, en México, se resaltó la importancia de ser un aliado, identificando y eliminando sesgos, y promoviendo la inclusión en el día a día; tuvimos un total de **20,918 participantes**.

## Atracción de talento

BBVA México está trabajando para que todos sus procesos estén libres de discriminación y los colaboradores compartan un ambiente de trabajo inclusivo y seguro. En los últimos años se han puesto en marcha numerosas iniciativas de formación, visibilización, cambio de procesos, gestión del talento, medición, etc. para asegurar que todos los empleados de BBVA cuentan con las mismas oportunidades.

### Nuevas contrataciones por género y edad, BBVA México 2024

|                    | Número       | Tasa (%)   |
|--------------------|--------------|------------|
| <b>Mujeres</b>     | <b>3,486</b> | <b>14%</b> |
| Menores de 30 años | 2,453        | 34         |
| Entre 31 y 50 años | 1,004        | 6          |
| Mayores de 51 años | 29           | 2          |
| <b>Hombres</b>     | <b>4,080</b> | <b>17%</b> |
| Menores de 30 años | 2,779        | 38         |
| Entre 31 y 50 años | 1,225        | 8          |
| Mayores de 51 años | 76           | 4          |
| <b>Total</b>       | <b>7,566</b> | <b>16%</b> |

### Rotación por edad y género, BBVA México 2024

|                    | Número       | Tasa (%)    |
|--------------------|--------------|-------------|
| <b>Mujeres</b>     | <b>1,794</b> | <b>8%</b>   |
| Menores de 30 años | 771          | 11          |
| Entre 31 y 50 años | 988          | 7           |
| Mayores de 51 años | 35           | 3           |
| <b>Hombres</b>     | <b>2,092</b> | <b>9%</b>   |
| Menores de 30 años | 972          | 13          |
| Entre 31 y 50 años | 1,071        | 8           |
| Mayores de 51 años | 49           | 3           |
| <b>Total</b>       | <b>3,886</b> | <b>8.3%</b> |



## Formación

El desarrollo continuo de nuestros colaboradores a través de la capacitación es fundamental, pues impulsamos el crecimiento integral de cada uno de ellos y promovemos la retención de talento. Ponemos a su disposición una serie de herramientas, programas y conocimientos para fomentar la creación de soluciones innovadoras y así cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

**2,419,792 horas de formación fueron impartidas durante 2024, lo que equivale a un promedio de 50.20 horas de formación por empleado.**

### Formación en sostenibilidad, BBVA México 2024

Continuamos promoviendo la formación en sostenibilidad dirigida a todos nuestros colaboradores, a través de una oferta académica adaptada a las necesidades de cada Unidad de Negocio. Esta incluye formación especializada interna y externa, cursos de sostenibilidad exprés para todos los colaboradores, y módulos voluntarios en Campus BBVA.

La capacitación interna está orientada a brindar a los equipos de los negocios, conocimientos estratégicos y habilidades para apoyar a los clientes en su tran-

sición hacia la sostenibilidad, especialmente en las Unidades de Red Minorista (Banca Comercial y Banca PYME), Banca Empresas y Gobierno y la Banca Corporativa y de Inversión.

La formación externa especializada consiste en cursos avanzados proporcionados por centros de formación externos de prestigio, dirigidos a miembros clave de la Banca Corporativa y de Inversión. Además, todos los colaboradores del Banco, sin importar su rol, tienen acceso al curso Sostenibilidad Exprés en Campus BBVA, diseñado para brindar conocimientos sobre los conceptos básicos de sostenibilidad en sus tres dimensiones (económica, social y ambiental) y los desafíos globales relacionados con ello.

**En 2024 se capacitó a 46,309 colaboradores a través del curso de Sostenibilidad Exprés, lo que representa el 94%<sup>11</sup> del total de la plantilla.**

Además, se llevó a cabo el Día de la Sostenibilidad y se realizaron 12 actividades en total: tres charlas presenciales en Torre BBVA; seis charlas presenciales (una charla en cada sede divisional); un museo de los Objetivos del Desarrollo Sostenible en Torre BBVA; un bazar de artículos sostenibles y contenido diverso sobre la sostenibilidad en las pantallas de las oficinas.

### Total de empleados, horas de capacitación y media de horas de capacitación por categoría profesional y género, BBVA México 2024

| Categoría laboral  | Mujeres            |                                |                                       | Hombres            |                                |                                       |
|--|--------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
|  | Total en plantilla | Total de horas de capacitación | Media de horas de capacitación al año | Total en plantilla | Total de horas de capacitación | Media de horas de capacitación al año |
| Nivel directivo (director general, director general divisional y directores funcionales) | 545                | 345,46.34                      | 63.38                                 | 970                | 56,137.11                      | 57.87                                 |
| Ejecutivos (gerentes, jefes-líderes y coordinadores)                                     | 6,539              | 521,171.05                     | 79.70                                 | 8,307              | 675,623.42                     | 81.33                                 |
| Administrativos (analistas, auxiliares administrativos y asistentes)                     | 9,192              | 332,142.4                      | 36.13                                 | 9,316              | 397,577.64                     | 42.67                                 |
| Sindicalizados (operarios)   | 8,183              | 230,497.07                     | 28.16                                 | 5,146              | 172,097.01                     | 33.44                                 |
| <b>Total</b>   | <b>24,459</b>      | <b>1,118,356.86</b>            | <b>45.72</b>                          | <b>23,739</b>      | <b>1,301,435.18</b>            | <b>54.82</b>                          |

<sup>11</sup> En 2024 se consideran los usuarios activos que ya tenían un curso institucional y se suman los nuevos usuarios únicos que tomaron el nuevo curso institucional de sostenibilidad.



## Retención del talento

Durante 2024 llevamos a cabo una serie de iniciativas para retener al talento y reconocer la labor de nuestros colaboradores en BBVA México:

### The Good Manager 2024

#### Diagnóstico de liderazgo BBVA

Se diseñó una estrategia de escucha con el objetivo de identificar cómo se vive el liderazgo en los equipos de trabajo para resaltar las fortalezas y también crear un plan de trabajo para superar los retos. Fue prioritario crear un plan de mejora a partir de las experiencias y voz de los equipos.

#### Refuerzo modelo de liderazgo en foros estratégicos

Se realizaron cuatro foros estratégicos con 3,878 participantes que incluyeron líderes y colaboradores, para hablar del nuevo modelo de liderazgo *The Good Manager* y la importancia de implementarlo en BBVA México.

#### Campaña de Comunicación: Habilitadores para las Skills The Good Manager (TGM)

Se diseñaron cinco recursos habilitadores para promover la comunicación entre *managers* y sus equipos llamados "Bitácora del Manager y Bitácora del Colaborador".

#### Reconocimiento - Orgullosos de la Red BBVA

Programa de reconocimiento a nivel Grupo enfocado en los equipos de nuestras redes, donde a través de un relato y

una fotografía, se buscó dar visibilidad a todo su trabajo y cómo es que impactan en la vida de nuestros clientes. Cada país tuvo nueve semifinalistas que compitieron a través de votaciones en un sitio global. BBVA México fue el país ganador con el mayor número de votos.

#### Reconocimientos a la experiencia

Programa de reconocimiento a nivel BBVA nacional, enfocado 100% a los colaboradores que cumplen quinquenio en el año en curso. Asimismo, se brinda reconocimiento a los colaboradores que cumplen 35, 40 y 45 años de servicio en BBVA.

#### Actividades de reconocimiento

Diversas iniciativas de reconocimiento a colaboradores que viven los valores BBVA, que tienen una extraordinaria atención al cliente y que tienen un compromiso con la movilización de financiamientos sostenibles.

#### Evaluación de desempeño

En 2024, se evaluó el desempeño de 47,733 colaboradores. Antes de la evaluación anual, se realizaron seminarios web para explicar el proceso a los colaboradores, que incluyeron temas como las conversaciones de desarrollo entre gerentes y empleados, la selección de evaluadores y el proceso de evaluación en la plataforma.

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

#### Managers (colaboradores con gente a cargo)



#### Colaboradores (resto de los empleados)



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

| Categoría laboral                          | Número | %     |
|--|--------|-------|
| Managers (colaboradores con gente a cargo) | 6,805  | 14.26 |
| Colaboradores (resto de los empleados)     | 40,928 | 85.74 |

### Compensación

Adoptamos una política de compensación para remunerar a nuestros colaboradores basada en prácticas líderes tanto a nivel nacional como internacional. Este sistema, diseñado por el Consejo de Administración, busca generar valor a largo plazo de manera 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 compone de una parte fija, determinada por la responsabilidad, trayectoria y función de cada empleado, y una parte variable, que recompensa tanto las aportaciones individuales como las de equipo a los resultados del Banco, pudiendo ser en forma monetaria o no, y está vinculada al cumplimiento de metas preestablecidas.



## Prestaciones

Ofrecemos una serie de beneficios adicionales a nuestros colaboradores para mejorar su calidad de vida en todos los aspectos. Los beneficios exclusivos para empleados de jornada completa, que no se brindan a los empleados de medio tiempo o temporales, incluyen acceso a créditos flexibles (de consumo) e hipotecarios, anticipo de días de vacaciones en el año cero, Beneflex (anticipo de aguinaldo, prima de vacaciones o bono anual) y arrendamiento de vehículos eléctricos.

## Pensiones

Grupo BBVA cuenta con sistemas de previsión social diferenciados en función de las áreas geográficas y coberturas que ofrece a los diferentes colectivos de colaboradores, sin diferencias por razón de género ni personales de cualquier otro tipo. Con carácter general, el sistema de previsión social es de aportación definida para la contingencia de jubilación.

Las aportaciones a los sistemas de previsión social de los empleados del Grupo se efectúan en el marco de la normativa laboral y de los acuerdos individuales o colectivos de aplicación en cada entidad, sector o área geográfica. Las bases de cálculo sobre las que giran las prestaciones (compromisos por jubilación, fallecimiento e invalidez) se determinan en función del sueldo fijo vigente, sin que se consideren componentes variables ni elementos relacionados con el desempeño individual.

En cuanto al resto de beneficios, el Grupo contempla un marco local de aplicación, según el cual, cada entidad (de acuerdo con su sector de actividad y el área geográfica en el que opera), cuenta con un paquete de beneficios para los colaboradores dentro de su esquema retributivo específico sin aplicar diferencias por razón de género ni personales de cualquier otro tipo.

## Permiso parental

Contamos con permisos parentales para todos los colaboradores BBVA México.

### Total de empleados que han tenido derecho a permiso parental - BBVA México 2024



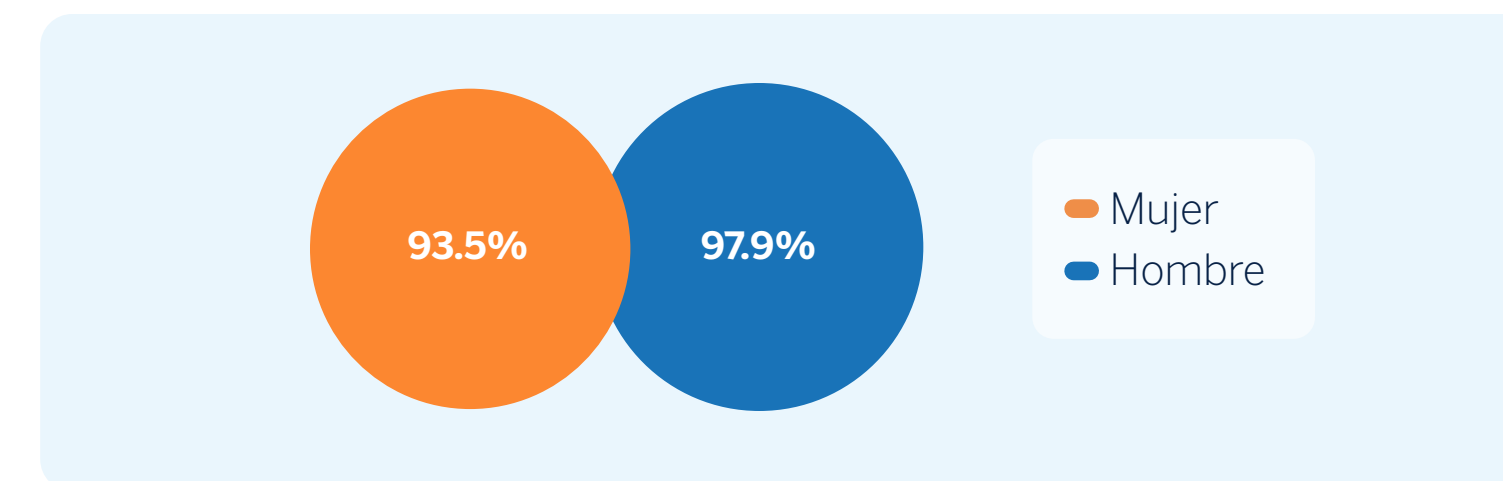
### Total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental



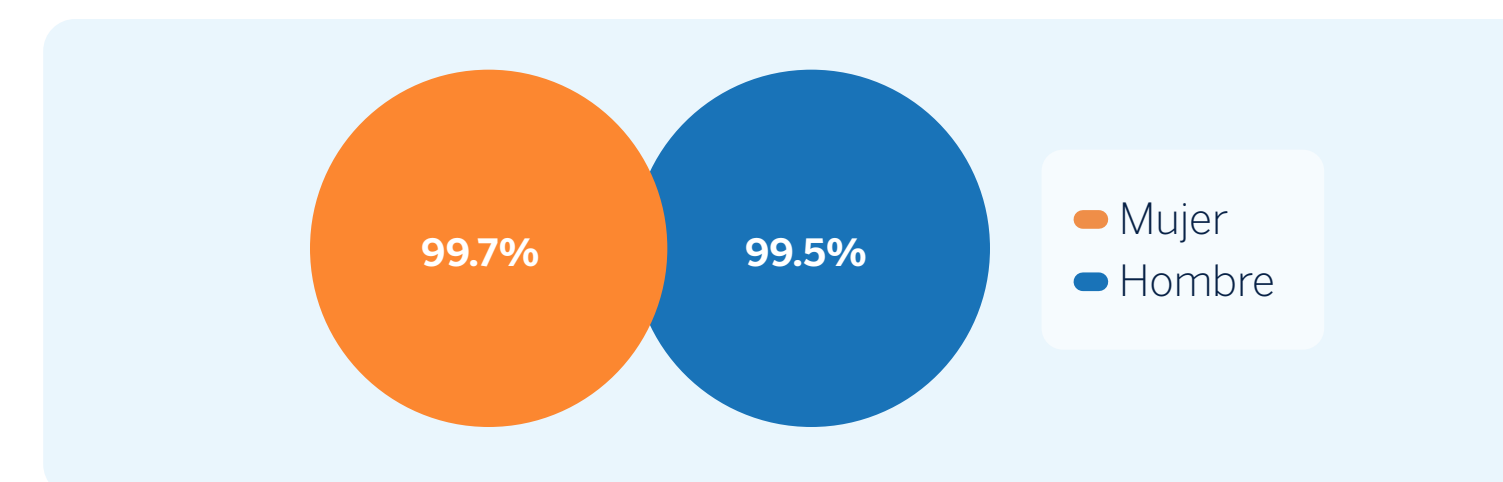
### Total de empleados que siguen siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo por permiso parental



## Tasas de regreso al trabajo después de permiso parental



## Tasas de retención de empleados que se acogieron al permiso parental



Durante 2024, 1,516 colaboradores ejercieron el derecho del permiso parental.



## Condiciones de trabajo

### Bienestar, salud y seguridad laboral

Promovemos el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores a través de programas que también benefician a sus familiares y amigos. Estas iniciativas tienen por objetivo equilibrar la vida personal y laboral, fomentar hábitos saludables y disfrutar de actividades deportivas y culturales. Además, organiza actividades de integración y reconocimiento para fortalecer la identidad de los colaboradores con BBVA México, motivarlos y celebrar su crecimiento profesional.

### Actividades en familia

#### • Visitas en sedes en verano “Familia y Amigos”

Recorrido en las sedes corporativas, en el que los colaboradores pueden invitar a sus familiares y amigos. En 2024 contamos con 14,624 registrados y 7,102 asistentes.

#### • Ven a comer conmigo

A través de esta iniciativa los colaboradores pueden invitar a sus familiares y amigos a comer al comedor de Torre BBVA y Parques BBVA. En 2024 hubo un total de 10,078 registrados y 6,456 asistentes.

#### • Emprendedores de Verano

Se trata de un diplomado o curso de verano en línea con valor curricular para los hijos de los colaboradores de BBVA. Cada edición imparte un tema diferente con relevancia actual relacionada a marketing, negocios, comunicación e ingeniería. En 2024, 235 jóvenes participaron en este programa.

#### • Otras actividades culturales

Los eventos de integración son una excelente opción para generar un ambiente de trabajo agradable y adecuado para el desarrollo de los juegos bancarios. Dentro de estos eventos, los colaboradores son invitados a realizar actividades recreativas en un espacio diferente a la oficina, donde se promueven los valores de la institución.

En el caso del festival artístico, es un evento de colaboradores, para colaboradores y familiares, donde tienen la oportunidad de expresar su talento. En 2024 participaron 1,958 personas.

### Voluntariado

#### • Voluntariado bancario

Participación en el voluntariado gremial que organiza cada año la Asociación de Bancos de México (ABM) en conjunto con Fundación Quiera, mediante donativo y acompañamiento presencial en asociaciones.

**71 personas participaron con donativos.**

### Actividades culturales y deportivas

#### • Juegos Bancarios CDMX

Competencias culturales y deportivas entre instituciones financieras con el propósito de fomentar el espíritu de superación personal en los empleados, y que contribuya a su desarrollo social y al fortalecimiento de su identificación con la empresa.

**926 colaboradores (activos y jubilados) inscritos durante 11 fines de semana de competencias.**

#### • Carrera BBVA 2024

Recorrido dirigido a los colaboradores y sus familias. Los fondos recaudados por las inscripciones se destinan a la Fundación BBVA que a través de programas de desarrollo ayuda a la transformación de México. Nuestra meta es otorgar becas para “Chavos que inspiran”.

**23,993 colaboradores inscritos de 16 sedes.**

#### • Carrera vertical

Carrera que recorre la Torre BBVA desde el primer piso al piso 50. El medio que se utiliza para subir es la zona de escaleras.

**544 participantes**

#### • Clases en línea e híbridas

Se ponen al alcance de los colaboradores 23 disciplinas deportivas para complementar la salud física de todos.

**1,221 colaboradores inscritos y 5,060 horas de entrenamiento.**

#### • Actividades de integración (orgullo de pertenencia)

Actividades recreativas, que generen orgullo de pertenencia, que se practican durante el tiempo libre, de forma individual o colectiva, permitiendo que el cuerpo y la mente puedan descansar. Los efectos de la recreación en los colaboradores garantizan a la institución un equipo de trabajo motivado, feliz, saludable y propicia un entorno laboral favorable.

**5,820 personas participaron en 2024.**



## 22.9 millones de pesos invertidos en el rubro de la salud para beneficio de nuestros colaboradores y sus familias en 2024.

### Salas de lactancia

Desde 2023, habilitamos salas de lactancia en sucursales, las cuales se suman a las salas de lactancia de edificios y oficinas corporativas que ya existían. Actualmente, contamos con más de 550 espacios para las mamás.

13 salas de lactancia en edificios corporativos

+540 salas de lactancia en la Red de Sucursales

### Campañas de vacunación

Durante 2024 se llevaron a cabo las campañas de vacunación contra influenza y COVID-19.

|                               | Campaña vacunación contra influenza | Campaña vacunación contra COVID-19 |
|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| Puntos de vacunación          | 3                                   | 3                                  |
| Sedes en CDMX                 | 4                                   | 6                                  |
| Sedes en el interior del país | 6                                   | 10                                 |
| <b>Dosis aplicadas</b>        | <b>12,060</b>                       | <b>20,338</b>                      |

### Semana de la salud

Iniciativa anual cuyo objetivo es impulsar a los colaboradores a encontrar estrategias para mejorar su calidad de vida y bienestar. En 2024 se realizaron diez sesiones informativas de una hora sobre los pilares de la salud integral: desconexión digital, salud financiera, alimentación, salud mental, salud física e higiene del sueño. Contamos con la participación de 25,694 colaboradores en sesiones formativas presenciales y virtuales.

### Campaña de salud visual

Campaña dirigida a colaboradores activos, jubilados y sus beneficiarios ubicados en el área metropolitana, así como los trabajadores externos de BBVA. Durante 2024 se realizaron 1,474 exámenes visuales y 1,274 exámenes de tonometrías.

### Actividades físicas

La iniciativa está dirigida a todos los colaboradores que se encuentran en Torre BBVA, Parques BBVA y edificios corporativos de las sedes divisionales. Durante 2024, en el área metropolitana se impartieron 779 clases totales y en las sedes divisionales, 670 clases.

### Protección Civil

El área de Protección Civil del Banco se enfoca en garantizar la seguridad en todas nuestras instalaciones. En 2024, tuvimos los siguientes resultados:

- 8 boletines y postales publicados para la prevención de riesgos.
- 1,373 vistos buenos de protección civil en línea con el cumplimiento normativo emitidos en nuestros centros de trabajo.
- 1,721 planes de emergencia en centros de trabajo BBVA México (programas internos de protección civil).
- 42,359 colaboradores capacitados en materia de protección civil vía *online*.
- 583 cursos y talleres sobre Protección Civil dirigidos a nuestros colaboradores.





# Compromiso con la comunidad

## Fundación BBVA México <sup>12</sup>

La Fundación BBVA México es una organización sin fines de lucro y donataria autorizada que lidera las iniciativas de acción social del Banco. Su misión es canalizar recursos hacia programas que promuevan el desarrollo social de comunidades vulnerables a través de iniciativas educativas como programa de becas educativas, así como culturales y de apoyo en situaciones de desastre. Se enfoca en la movilidad social y la reducción de desigualdades, pues su objetivo es construir una sociedad más equitativa y justa. Además, alinea su estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y da prioridad a acciones que generen un impacto positivo significativo en la educación, la cultura y el desarrollo social en México.

Para más información, [da clic aquí](#).

**Más de 1.6 millones de personas en condición de vulnerabilidad fueron impactadas por Fundación BBVA México con una inversión de 2 mil millones de pesos durante 2024.**

## Programas e indicadores clave 2024

### Becas

#### • Becas BBVA para Chavos que Inspiran

Mediante el otorgamiento de becas y un acompañamiento especializado a jóvenes estudiantes de secundaria, preparatoria, universidad, educación en línea y con alguna discapacidad, la Fundación busca 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.

**49,448 estudiantes becados a través del programa Chavos que Inspiran, y 3,924 estudiantes mediante Chavos con Discapacidad que Inspiran durante 2024.**

### Resultados 2024

Beneficiarios directos

17,630  
Secundaria

12,794  
Preparatoria

18,645  
Universidad

379  
Educación en línea

3,924  
Discapacidad

#### • Plataforma Supérate

Ecosistema digital que busca mejorar las habilidades cognitivas y socioemocionales de personas con niveles educativos equivalentes a secundaria y preparatoria para contribuir a la continuidad escolar, regularización y movilidad social. Durante 2024 tuvo una inversión de más de 7.9 millones de pesos.

#### • Colegio Chavos que Inspiran

Las escuelas primarias BBVA tienen el objetivo de brindar educación de excelencia a alumnos, mediante un sólido equipo de profesionales e instalaciones que contribuyan a formar las bases académicas para que los alumnos puedan adquirir competencias cognitivas y sociales que culminen en su continuidad académica hasta la universidad. Durante 2024 continuamos impulsando la educación de estudiantes y obtuvimos los siguientes resultados: más de 98 millones de pesos invertidos y 257 beneficiarios.

<sup>12</sup> 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 2024 en el siguiente sitio <https://www.fundacionbbva.mx/pagina-inf/>



### • Alianzas para la Educación

El programa tiene por objetivo disminuir la desigualdad en el acceso a oportunidades educativas para personas en situación de vulnerabilidad social y pertenecientes a grupos afectados por discriminación estructural. Para lograrlo, colabora con organizaciones de la sociedad civil y aliados estratégicos al combinar la experiencia y conocimientos de la Fundación BBVA México con prácticas externas de excelencia.

### • Mentores

Este programa está diseñado para apoyar a estudiantes universitarios becados en su desarrollo académico, personal y profesional. Los mentores son colaboradores voluntarios de Grupo BBVA a nivel nacional, son seleccionados con base en evaluaciones, nivel educativo y otros criterios, además de recibir capacitación en mentoría a través de Campus BBVA para desempeñar esta labor adecuadamente. El programa incluye dos modalidades: mentoría para colaboradores del Área Central que trabajan con becarios de primero y cuarto año de universidad, y mentoría para colaboradores de la Red Comercial que apoyan a becarios y tutores de primer año de secundaria.

**16,040 horas de mentoría en el programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran; 5,754 horas de voluntariado en el Día de Fundadores, la cantidad más alta de la iniciativa.**

### • Apoyo en desastres naturales

El objetivo del programa es ofrecer ayuda humanitaria y apoyo a las personas que atraviesan situaciones de emergencia, riesgo o extraordinarias durante desastres naturales. En colaboración con la Fundación Televisa y la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), se brinda asistencia a las comunidades afectadas. Fundación BBVA México apoya a las poblaciones cuya situación sea clasificada por la SEDENA bajo el plan DN-III-E, con el propósito de actuar rápidamente para entregar despensas o kits de higiene de manera oportuna.

En 2024, Juntos por la Educación en Guerrero puso al alcance de los estudiantes de secundaria y preparatoria en Guerrero, la plataforma Supérate, para minimizar la pérdida de aprendizajes derivados del huracán Otis, e impulsar la continuidad escolar a través de becas educativas. Se invirtieron más de 55 millones de pesos que beneficiaron a 38,064 personas indirectamente y 19,502 directamente.

### Fomento cultural <sup>13</sup>

Este programa impulsa la colaboración y el intercambio para fortalecer iniciativas artísticas y culturales destacadas a través de estímulos económicos y apoyo en su producción y difusión. En 2024, se benefició a 59,451 personas.



<sup>13</sup> Desde 2024, este programa comenzó a reportar a la dirección de marketing del Banco y dejó de depender de la Fundación BBVA México.



# Desempeño Ambiental

BBVA México gestiona sus impactos directos al medio ambiente mediante la implementación del Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) a través de acciones clave para optimizar el consumo de recursos como el agua y la energía, reducir emisiones de gases de efecto invernadero, y la gestión adecuada de sus residuos.



## Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)

En BBVA México nos alineamos con el Plan Global de Ecoeficiencia<sup>14</sup> 2021-2025 del Grupo BBVA, renovado por última vez en 2021 y cuyos objetivos fueron alcanzados en su totalidad en 2023. Durante el año 2024, monitoreamos los indicadores del plan, centrados en la reducción de consumos para disminuir nuestro impacto medioambiental directo y aprovechar mejor los recursos naturales. El Área Global de Sostenibilidad (GSA, por sus siglas en inglés) del Grupo BBVA realiza un seguimiento mensual de los objetivos de sostenibilidad a nivel mundial, asegurando la transparencia y eficacia de nuestra estrategia.

En BBVA México, la estrategia global de gestión de los impactos ambientales directos se articula en torno a tres grandes ejes:

**01.** Cálculo del consumo de energía y huella de carbono, incorporando nuevas geografías y una nueva categoría del alcance 3 de la huella de carbono (3.4 Transporte y distribución *upstream*) al perímetro de medición.

**02.** Reducción del impacto ambiental, incluyendo la disminución del consumo energético a través de iniciativas de eficiencia energética, la implantación de medidas para mitigar el consumo de agua y papel, el uso de electricidad de origen renovable y la concienciación e involucración de los empleados y otros grupos de interés.

**03.** Compra y retirada de créditos de carbono<sup>15</sup> por una cantidad equivalente a las emisiones de alcance 1, 2 y las categorías 5 (residuos generados en operaciones), 6 (viajes de negocios) y 7 (desplazamientos de empleados a sus centros de trabajo) del alcance 3.

Grupo BBVA está desarrollando un nuevo Plan Global de Ecoeficiencia con objetivos para 2030, cuya implementación comenzará en 2025, involucrando equipos de distintas geografías para optimizar recursos y reducir consumos. BBVA México se alineará a este plan y sus objetivos planteados.

### Plan Global de Ecoeficiencia 2021-2025 - Objetivos México

|                         | KPI                        | Objetivo PGE 2025 <sup>16</sup> | Unidades           |
|-------------------------|----------------------------|---------------------------------|--------------------|
| Consumos                | Electricidad renovable     | 100%                            | MWh                |
|                         | Consumo de electricidad    | -1%                             | MWh                |
|                         | Consumo de diésel          | 5%                              | L                  |
|                         | Consumo de gas LP          | 0%                              | L                  |
|                         | Consumo de gas natural     | 0%                              | m <sup>3</sup>     |
|                         | Consumo de agua            | -0.5%                           | m <sup>3</sup>     |
|                         | Consumo de papel           | -1%                             | kg                 |
| Generación de residuos  | Segregación de residuos    | 25%                             | kg                 |
| Huella de carbono       | Emisiones de alcance 1 y 2 | 100%                            | tCO <sub>2</sub> e |
| Construcción sostenible | Superficie certificada     | 25%                             | m <sup>3</sup>     |



<sup>14</sup> Para el Plan de Ecoeficiencia 2021-2025 se toma como base 2019, puesto que los valores de consumo de 2020 están afectados por efecto de la pandemia COVID-19. Los indicadores de este Plan están sujetos a un seguimiento formal por el responsable global de Talento y Cultura.

<sup>15</sup> A efectos de este informe, se utilizan los términos retirar y cancelar indistintamente con relación a los créditos de carbono.

<sup>16</sup> El año base para todas las metas es 2019.



## Gestión de la energía

En BBVA México nos esforzamos por aumentar el consumo de energías renovables y reducir la huella de carbono producida por nuestras operaciones. Nuestras actividades hacen uso de energía eléctrica (renovable y no renovable), combustibles (gas LP, gas natural y diésel) y refrigerantes. En el caso de la electricidad, tenemos suministro por la Comisión Federal de Electricidad (CFE), una compañía de energía eólica, y otra de energía fotovoltaica.

### Energía renovable

- **Compromiso 2025:** 80% en 2025
- **Iniciativa RE100<sup>17</sup>:** 100% en 2030

### Huella de carbono

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

## Consumo de energía

### Energía-BBVA México, 2024

|   | 2022       | 2023       | 2024            | Unidades       |
|---|------------|------------|-----------------|----------------|
| Consumo eléctrico por fuentes no renovables <sup>18</sup> | 0.50       | 0          | 0 <sup>19</sup> | MWh            |
| Consumo de electricidad por fuentes renovables            | 121,572    | 297,383    | 296,076.96      | MWh            |
| Energía eléctrica consumida por ocupante <sup>20</sup>    | 6,850      | 6.69       | 6.31            | MWh/FTE        |
| Total de gas LP consumido*                                | 86,585     | 110,273    | 101,202         | Litros         |
| Total de gas natural consumido                            | 55,089     | 43,623.66  | 48,376.76       | m <sup>3</sup> |
| Total de diésel consumido*                                | 284,393.29 | 298,540.09 | 449,150.98      | Litros         |
| Total de gasolina consumida                               | 505,315.87 | 507,481.77 | 535,036.12      | Litros         |
| Total de refrigerante R410A consumido                     | 5,613      | 5,507.88   | 4,204.75        | kg             |
| Total de refrigerante R407C consumido                     | 152        | 89         | 17              | kg             |
| Total de refrigerante R314A consumido                     | 19         | 1.4        | 52.10           | kg             |
| Total de refrigerante R404A consumido                     | 71.24      | 23.6       | 51.55           | kg             |
| Total de refrigerante R22 consumido                       | 206.6      | 124.4      | 21.40           | kg             |

\*El consumo de gas LP, diésel y gasolina durante 2024, se calculó con los poderes caloríficos establecidos por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE) en la "Lista de combustibles y sus poderes caloríficos" que se utilizarán para el reporte al Registro Nacional de Emisiones (RENE) 2024. Nota: El aumento en el consumo de diésel responde a la puesta en marcha de los nuevos edificios corporativos de BBVA en México, así como a actividades de mantenimiento.



**En 2024, 100% de la energía eléctrica comprada provino de fuentes renovables.**

**El consumo energético por empleado (MWh/Empleado) fue de 6.44<sup>21</sup>**

<sup>17</sup> RE100 es una iniciativa global que reúne a las empresas más influyentes del mundo comprometidas con la electricidad 100% renovable.

<sup>18</sup> 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. Se realiza una estimación de consumo de energía para calcular el consumo de electricidad no renovable.

<sup>19</sup> El consumo eléctrico por fuentes no renovables fue de 185,426.02 MWh y se le restó el equivalente de energía comprada mediante certificados de energía renovable. Mientras que la energía renovable generada fue de 110,650.94 MWh. Por lo anterior, la cifra reportada en Consumo de electricidad por fuentes renovables (296,076.96 MWh) es la suma de energía renovable y no renovable.

<sup>20</sup> Se considera el promedio de ocupantes en el perímetro de edificios en los que se tiene actividad (46,914 colaboradores de BBVA México).

<sup>21</sup> Incluye el consumo de la energía de fuentes fijas dentro de la organización (combustibles y electricidad).



## Iniciativas de eficiencia energética

Durante 2024 llevamos a cabo las siguientes acciones para mejorar la eficiencia eléctrica en nuestras instalaciones:

### Parques BBVA:

- Apagado de iluminación en área de comedores a partir de las 5:30 pm, de manera segregada, sin afectaciones a usuarios ni actividades.
- Cambio de *setpoint* de 22°C a 23°C en los niveles, exceptuando áreas críticas.
- Apagado de Unidades Manejadoras de Aire (UMA) en fines de semana y días festivos durante las 24 horas.

### Torre BBVA:

- Apagado de dos de las 12 unidades de aires de precisión que dan servicio al Marco de Distribución Principal (MDF), verificando que mantuvieran las condiciones de temperatura para no afectar la operación de los equipos.
- Gestión de iluminación en el área de MDF. Cambio de potencia de luminarias, de 29 a 18 watts.

### Centro de Procesamiento de Datos (CPD)

- Migración de luminarios LED en el centro de datos y en el edificio de oficinas para mejorar la eficiencia energética.

## Emisiones de carbono

Como entidad financiera, BBVA México contribuye a combatir el cambio climático alineándose con los planes del Grupo BBVA para la transición hacia un futuro sostenible y la gestión de riesgos climáticos asociados con nuestros procesos. Nos sumamos al compromiso de Grupo BBVA a evaluar la resiliencia de nuestra estrategia ante distintos escenarios climáticos, además de implementar un plan de reducción de nuestra huella de carbono, buscando minimizar nuestro impacto ambiental y promover prácticas más responsables.

### Emisiones-BBVA México, 2024

| Indicador   | 2022      | 2023      | 2024            | Unidades              |
|---|-----------|-----------|-----------------|-----------------------|
| Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (alcance 1)                 | 14,829.03 | 13,224.86 | 11,064.78       | Toneladas             |
| Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 2)               | 0.20      | 0         | 0 <sup>22</sup> | Toneladas             |
| Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (alcance 3) <sup>23</sup> | 12,991.13 | 36,688.02 | 39,122.06       | Toneladas             |
| Total de emisiones de CO <sub>2e</sub> <sup>24</sup>              | 27,820.36 | 49,912.89 | 50,186.84       | Toneladas             |
| Total de CO <sub>2</sub> por ocupante <sup>25</sup>               | 0.66      | 1.124     | 1.07            | tCO <sub>2</sub> /FTE |

Grupo BBVA es responsable de la metodología del cálculo de emisiones de BBVA México. En su cálculo utiliza la herramienta Salesforce que incluye los factores de emisión que se requieren. Tanto las emisiones de alcance 1 y 2 como las emisio-

nes de alcance 3, se calculan teniendo en consideración el estándar *GHG Protocol*, establecido por el *World Resources Institute* (WRI) y el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD). El detalle de la metodología se explica en el **Informe Anual 2024 de Grupo BBVA** (pp. 98-100).

### Kilómetros de viajes en avión-BBVA México, 2024

En seguimiento a nuestras emisiones de alcance 3 de las categorías 6 y 7, que incluyen las emisiones indirectas generadas por los viajes de negocios y los desplazamientos diarios de los empleados. La categoría 6 abarca todos los modos de transporte utilizados en viajes de negocios, mientras que la categoría 7 considera los medios de transporte empleados por los colaboradores para desplazarse entre su hogar y el lugar de trabajo. Monitoreamos los kilómetros de los viajes realizados por nuestros colaboradores como se muestra a continuación:

| Indicador                   | 2022              | 2023                 | 2024                 | Unidades  |
|-----------------------------|-------------------|----------------------|----------------------|-----------|
| Tramos menores a 500 km     | 2,950,569.68      | 4,470,949.14         | 4,785,346.29         | km        |
| Tramos entre 500 y 3,700 km | 17,054,415.56     | 24,939,909.02        | 25,862,873.61        | km        |
| Tramos mayores a 3,700 km   | 7,623,026.25      | 13,234,425.90        | 12,839,555.34        | km        |
| <b>Total</b>                | <b>27,628.011</b> | <b>42,645,284.06</b> | <b>43,487,775.24</b> | <b>km</b> |

<sup>22</sup> Cifra de Emisiones Market-based. Para el caso de las emisiones alcance 2, se adquieren certificados y suministro de energía renovables por una cantidad equivalente a 109,045.15 tCO<sub>2</sub>.

<sup>23</sup> Incluye desplazamiento de empleados, viajes en avión y residuos.

<sup>24</sup> Gases incluidos en el cálculo de emisiones alcance 1, 2 y 3: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O.

<sup>25</sup> Se considera el número total de ocupantes como la media de 46,914 colaboradores de BBVA México en 2024.



## Compra de créditos de carbono

Compramos y retiramos créditos de carbono en una cantidad equivalente a nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> de las categorías sobre las que tenemos una capacidad de gestión directa: alcances 1, 2 y categorías 5, 6 y 7 que corresponden al desplazamiento de empleados, viajes en avión y residuos del alcance 3.

Para garantizar la calidad de estos créditos de carbono, a nivel Grupo se exige que los proyectos estén certificados bajo estándares reconocidos como *Verified Carbon Standard (VCS)*, *Gold Standard*, *American Carbon Registry (ARC)*, *Climate Action Reserve (CAR)* y Plan Vivo, y que se enfoquen en la absorción o captación de CO<sub>2</sub>. Asimismo, se desarrolló un estándar interno de Mercado Voluntario de Carbono, basado en las mejores prácticas, para evaluar programas de créditos de carbono que aseguren un impacto climático real y verificable. No obstante, nuestro objetivo principal es reducir nuestra huella de carbono, por lo que la compra de créditos debe ser únicamente en casos en los que no existan alternativas tecnológicas o financieramente viables.

En 2024 participamos en la compra de 51,000 créditos del proyecto comunitario mismos que están verificados por CAR (*Climate Action Reserve*).

**Compramos 185,426.02 certificados de energías renovables, lo que representa 185,426.024 MWh durante 2024.**

## Consumo y reaprovechamiento de agua

El agua potable consumida por BBVA México proviene en su mayoría de las redes municipales. Recabamos la información de agua potable a través de los reportes de facturación de nuestros diferentes inmuebles, compras de pipas y estimaciones de consumo en aquellos inmuebles que no reportan facturación. En cuanto al agua tratada, contamos con tres edificios equipados con plantas de tratamiento propias (Torre, Parques y CPD), además de un edificio que utiliza agua tratada bajo la administración del inmueble Landmark, obteniendo los datos de generación de agua tratada mediante medidores en sitio.

La gestión de vertido de agua cumple con los criterios sobre calidad del agua, basados en Normas Oficiales Mexicanas y normas locales. El consumo total de agua incluye agua extraída y agua reaprovechada mediante la planta de tratamiento, mientras que el volumen de agua vertida al drenaje municipal corresponde al total de agua extraída menos el agua reaprovechada en plantas de tratamiento.

### Agua -BBVA México, 2024

| Indicador          |  | 2022       | 2023    | 2024                     | Unidades            |
|--------------------|--|------------|---------|--------------------------|---------------------|
| Extracción de agua | Agua de terceros <sup>26</sup>                     | 11,785     | 27,030  | 90,514.66                | m <sup>3</sup>      |
|                    | Agua de municipio                                  | 636,001    | 585,032 | 510,164.98 <sup>27</sup> | m <sup>3</sup>      |
|                    | Total de agua extraída                             | 647,786    | 612,062 | 600,679.64               | m <sup>3</sup>      |
|                    | Agua extraída por ocupante <sup>28</sup>           | 15.38      | 13.79   | 12.8 <sup>29</sup>       | m <sup>3</sup> /FTE |
| Vertido de agua    | Drenaje municipal                                  | 604,541.13 | 570,975 | 553,924.39 <sup>30</sup> | m <sup>3</sup>      |
| Consumo de agua    | Reaprovechamiento de agua (Plantas de tratamiento) | 43,264.874 | 41,087  | 46,755.25                | m <sup>3</sup>      |
|                    | Total anual de agua consumida                      | 691,051    | 653,150 | 647,434.89               | m <sup>3</sup>      |

**El agua consumida por ocupante 13.8 m<sup>3</sup>/FTE**

**El agua consumida por metro cuadrado (m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>)<sup>31</sup> en 2024 fue de 0.34 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>**

<sup>26</sup> Este dato corresponde al valor del consumo de agua de terceros (pipas) de Torre BBVA y Red Comercial de enero a diciembre de 2024.

<sup>27</sup> El dato de agua del municipio incluye la suma de agua de enero a noviembre y una proyección del consumo del mes de diciembre basado en el año 2023.

<sup>28</sup> Se considera el número total de ocupantes como la media de 46,914 colaboradores de BBVA México en 2024.

<sup>29</sup> El dato de agua extraída por ocupante incluye la suma de agua de municipio, de enero a noviembre, y el agua de terceros (pipas) enero a diciembre 2024.

<sup>30</sup> La cifra de vertido de agua incluye el valor de enero a noviembre, con una estimación del mes de diciembre.

<sup>31</sup> Para este cálculo, se consideró una superficie de 1,888,344.18 m<sup>2</sup>.



# Gestión de otros impactos ambientales directos

## Consumo de papel

### Consumo de papel -BBVA México, 2024

| Indicador                             | 2022       | 2023    | 2024       | Unidades |
|---------------------------------------|------------|---------|------------|----------|
| Total de papel consumido              | 905,723.50 | 847,261 | 720,581.31 | kg       |
| Total de papel consumido por ocupante | 21.52      | 19.08   | 15.36      | kg/FTE   |

**El total de papel consumido por metro cuadrado (kg/m<sup>2</sup>) en 2024 fue de 0.38**

## Gestión de residuos

Como estrategia de circularidad se busca la segregación de residuos para evitar que lleguen al vertedero. BBVA México incluye controles para llevar a cabo una correcta segregación con la finalidad de priorizar el aprovechamiento de los residuos.

Estos controles incluyen el uso de la bitácora de residuos y otros reportes del Sistema de Gestión Ambiental, que permiten medir la generación de residuos y realizar un seguimiento detallado de su valorización. Este proceso es fundamental para fomentar prácticas más sostenibles a través de la supervisión, mediante cartas de recolección, manifiestos o comprobantes de pago, para garantizar que los residuos sean gestionados a través de terceros que dan cumplimiento a los requerimientos legales de manera responsable en los 19 edificios, incluyendo corporativos, sedes y escuelas, que forman parte de BBVA México.

### Gestión de residuos-BBVA México, 2024

| Indicador                            | 2022      | 2023    | 2024                    | Unidades |
|--------------------------------------|-----------|---------|-------------------------|----------|
| Residuos no peligrosos <sup>33</sup> | 594,884   | 786,737 | 1,277,243 <sup>34</sup> | kg       |
| Residuos peligrosos <sup>35</sup>    | 240,560.8 | 11,795  | 10,365                  | kg       |

En 2024 se gestionaron 1,287.6 toneladas de residuos por las operaciones de BBVA México.

## Construcción sostenible

Contamos con un total nacional de 46,914 ocupantes en nuestros edificios, de los cuales 22,241 se encuentran en edificios certificados.

### Construcción sostenible -BBVA México, 2024

| Indicador                                  | 2022   | 2023   | 2024   |
|--|--------|--------|--------|
| Edificios con certificación ISO 14001:2015 | 10     | 11     | 17     |
| Edificios con Certificación LEED           | 4      | 8      | 8      |
| Número de ocupantes                        | 13,741 | 17,071 | 22,241 |
| Certificaciones ISO 14001:2015 y LEED      | 24.48% | 26.57% | 29.90% |



<sup>33</sup> Incluye: papel y cartón, envases, plásticos, vidrio, desechos orgánicos, aceite de cocina, restos no peligrosos. Cifra equivalente a 1,277.24 toneladas.

<sup>34</sup> El dato incluye la estimación de la generación de la Red Comercial.

<sup>35</sup> Incluye: fluorescentes, aparatos eléctricos y electrónicos, tóner, aceites industriales, restos de peligrosos. Cifra equivalente a 10.37 toneladas.



Monterrey, Nuevo León

# Anexos

Este apartado presenta la actualización del ejercicio de doble materialidad que se realizó en 2024, así como el informe de aseguramiento independiente sobre una muestra de indicadores de sostenibilidad, y el enlace a los estados financieros consolidados.



## Análisis de materialidad

Para seguir creando valor económico, ambiental y social alineado con nuestro propósito, valores y prioridades estratégicas, es importante actualizar nuestro análisis de doble materialidad, alineados a la metodología definida por Grupo BBVA. El análisis de Doble Materialidad debe entenderse como un proceso dinámico, sujeto a revisiones y ajustes periódicos conforme evolucionan las necesidades de la entidad, sus prioridades estratégicas, las condiciones del mercado, el diálogo con las partes interesadas, la disponibilidad de nuevas herramientas, la adopción de tecnologías emergentes y los cambios normativos, entre otros factores.

A través de la actualización de la Doble Materialidad, se evaluaron y priorizaron los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes para BBVA México, desde una perspectiva financiera y de sostenibilidad. El análisis incluyó a los distintos segmentos de negocio de BBVA México y la perspectiva de grupos de interés. La actualización del análisis de doble materialidad de BBVA México consistió en 5 etapas, detalladas a continuación:

- **Etap 1. Documentación y análisis:** se llevó a cabo un análisis documental que abarcó la revisión de fuentes públicas y no públicas de BBVA México y otras empresas líderes en sostenibilidad, como informes anuales, reportes de sostenibilidad, políticas internas, comunicados públicos y otros documentos relevantes. Asimismo, se realizó un benchmark de empresas para comparar y evaluar prácticas similares en el sector. De este modo, se definió la lista de asuntos prioritarios ASG.

- **Etap 2. Identificación de impactos, riesgos y oportunidades (IROs):** se identificaron impactos potenciales y reales, tanto negativos como positivos, sobre las personas y el medio ambiente para cada asunto identificado a lo largo de toda la cadena de valor y considerando las operaciones de BBVA México. Del mismo modo, se identificaron riesgos y oportunidades teniendo en cuenta las tendencias ASG del sector, así como la exposición de BBVA México a estos factores.

- **Etap 3. Evaluación de impactos (Materialidad de impacto):** se seleccionaron los grupos de interés internos y externos más influyentes en relación con los asuntos identificados. Para cada grupo de interés, se identificaron contactos específicos dentro de BBVA México que actúan como representantes para facilitar una comunicación efectiva. Además, se llevaron a cabo entrevistas y encuestas detalladas con estos representantes con el fin de evaluar los impactos percibidos y reales de las actividades de BBVA México. Finalmente, se utilizaron los criterios definidos por Grupo BBVA para priorizar los impactos identificados, ordenándolos según su relevancia y urgencia, para enfocar los esfuerzos en las áreas de mayor importancia estratégica y operativa.

- **Etap 4. Evaluación de riesgos y oportunidades (Materialidad financiera):** se utilizó la metodología definida por Grupo BBVA para evaluar los riesgos y oportunidades ASG, lo cual permitió un análisis sistemático y estructurado de los diferentes riesgos y oportunidades asociados a los asuntos materiales identificados, lo cual facilitó la identificación, evaluación y cuantificación de riesgos y oportunidades en términos de probabilidad e impacto. Una vez evaluados, se procedió a la priorización de dichos riesgos y oportunidades, clasificándolos según su relevancia estratégica y potencial impacto en las operaciones y objetivos de BBVA México.

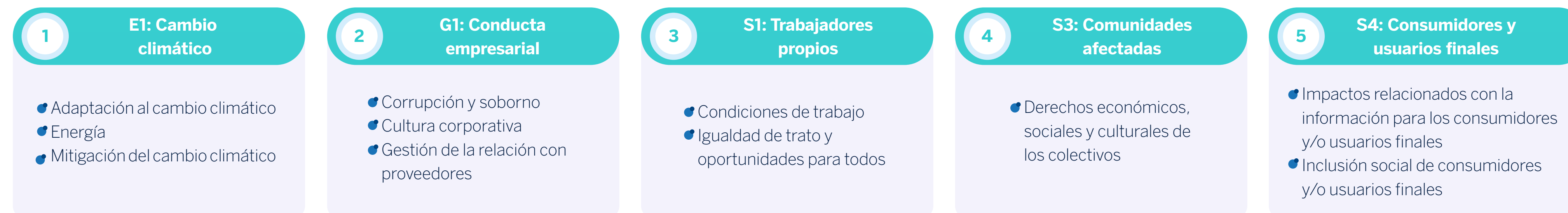
- **Etap 5. Doble Materialidad:** se consolidaron los resultados obtenidos de las evaluaciones de riesgos y oportunidades, así como de las entrevistas y encuestas realizadas a los grupos de interés, para determinar la doble materialidad. Este enfoque integró tanto la perspectiva financiera, evaluando cómo los temas ASG afectan a BBVA México, como la perspectiva de impacto, considerando cómo las actividades de la empresa afectan al entorno y a la sociedad. A partir de esta consolidación, se identificaron los asuntos materiales que son significativos tanto para BBVA México como para sus grupos de interés.



## Resultados Doble Materialidad BBVA México 2024

Los resultados del análisis de Doble Materialidad realizado guardan relación con la definición de la estrategia del Grupo BBVA, además de ser consistentes con diversos ejercicios de evaluación de los riesgos climáticos, riesgos no financieros o reputacionales. Reflejan la creciente actividad en torno a la canalización de negocio sostenible, los avances en la digitalización y las mejores prácticas desarrolladas en el ámbito de la conducta empresarial.

Este ejercicio resultó en **cinco asuntos materiales**:



Asunto ESRS BBVA México

Subtemas ESRS

### Nota:

Los aspectos relacionados con la educación e inclusión financiera, ciberseguridad, y financiamiento y productos sostenibles se han incluido en el tema de consumidores y usuarios finales.

Los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el asunto de gestión de riesgos y solvencia financiera se incluyen en el tema de conducta empresarial.

Los asuntos de derechos humanos y prácticas laborales, gestión y desarrollo del talento, diversidad e inclusión, y salud y seguridad ocupacional se unifican en trabajadores propios.





## Matriz de los asuntos materiales de acuerdo con su nivel de impacto y riesgo

Durante el ejercicio de Doble Materialidad se identificaron los temas críticos para BBVA México, lo que resultó en la siguiente matriz:

### Resultados

Cinco de los diez temas evaluados son materiales para BBVA México.



#### Materialidad de impacto

#### Materialidad Financiera

#### Doble materialidad

| Temas                                       | Impacto negativo | Impacto positivo | Total | Oportunidad | Riesgo | Total | Doble materialidad |
|---|------------------|------------------|-------|-------------|--------|-------|--------------------|
| <b>E1: Cambio climático</b>                 |                  |                  |       |             |        |       |                    |
| E2: Contaminación                           |                  |                  |       |             |        |       |                    |
| E3: Recursos hídricos y marinos             |                  |                  |       |             |        |       |                    |
| E4: Biodiversidad y ecosistemas             |                  |                  |       |             |        |       |                    |
| E5: Uso de los recursos y economía circular |                  |                  |       |             |        |       |                    |
| <b>G1: Conducta empresarial</b>             |                  |                  |       |             |        |       |                    |
| <b>S1: Trabajadores propios</b>             |                  |                  |       |             |        |       |                    |
| S2: Trabajadores en la cadena de valor      |                  |                  |       |             |        |       |                    |
| <b>S3: Comunidades afectadas</b>            |                  |                  |       |             |        |       |                    |
| <b>S3: Comunidades afectadas</b>            |                  |                  |       |             |        |       |                    |

Relevante 6 y 7

Crítico >= 7

Emergente o en observación < 6



# Informe de aseguramiento independiente



Shape the future  
with confidence

25 de marzo de 2025

## Informe de Aseguramiento Limitado Independiente

A la Gerencia de Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V.

### 1. Alcance

Hemos sido contratados por Grupo Financiero BBVA México S.A. de C.V. (en lo sucesivo "BBVA México" o "la Compañía"), para desarrollar un compromiso de aseguramiento limitado, según lo definido por las Normas Internacionales de Encargo de Aseguramiento (en lo sucesivo "el Compromiso"), sobre la información de sostenibilidad identificada (el "Asunto Objeto") que se detalla en el Anexo 1 y que se encuentra contenida en el Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México (el "Reporte") para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2024.

Aparte de lo descrito en el párrafo anterior, que establece el alcance de nuestro compromiso, no realizamos procedimientos de aseguramiento sobre otra información incluida en el Reporte, y en consecuencia, no expresamos una conclusión sobre esa otra información.

### 2. Criterio Aplicado por BBVA México

En la preparación del Asunto Objeto detallado en el Anexo 1, BBVA México aplicó criterios propios de la entidad incluidos en el Anexo 2 de este Informe (los Criterios). Dichos criterios se diseñaron específicamente para el reporte de gestión de sus asuntos materiales. Como resultado, es posible que la información sobre el asunto objeto no sea adecuada para otro propósito.

### 3. Responsabilidades de BBVA México

La administración de BBVA México es responsable de seleccionar los Criterios y presentar el Asunto Objeto de acuerdo con los 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.

Mancera, S.C.  
11520 México, D.F.  
Av. Ejército Nacional 843-B  
Antera Polanco  
Tercer y Sexto Piso

Tel. +55 5283 1300  
Fax: +55 5283 1392  
ey.com/mx



Página 2

25 de marzo de 2025

### 4. 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) y los términos y condiciones contractuales para este compromiso acordado con BBVA México en el Anexo 1 3024GFB210 del 06 de marzo del 2025. Esas normas requieren que planifiquemos y llevemos a cabo nuestro compromiso para expresar una conclusión sobre si tenemos conocimiento de cualquier modificación material que deba realizarse en el Asunto Objeto para que esté de acuerdo con los Criterios, y para emitir un informe. La naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluida una evaluación del riesgo de incorrección material, ya sea debido a fraude o error.

Creemos que las evidencias obtenidas son suficientes y apropiadas para servir de base a nuestras conclusiones de aseguramiento limitado.

### 5. 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 Ethics Standards Board for Accountants y tenemos las competencias y experiencia requeridas para llevar a cabo este compromiso de aseguramiento.

EY también aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1, *Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services engagements*, que requiere que diseñemos, implementemos y operemos un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y regulatorios aplicables.

### 6. Descripción de los Procedimientos Realizados

Los procedimientos realizados en un compromiso de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad y son menos extensos que para un compromiso de aseguramiento razonable.

En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un compromiso de aseguramiento limitado es sustancialmente más bajo que el aseguramiento que se habría obtenido si se hubiera realizado un compromiso de aseguramiento razonable. Nuestros procedimientos fueron diseñados para obtener un nivel limitado de seguridad en los cuales fundamentar nuestra



Página 3

25 de marzo de 2025

conclusión y no proporcionan toda la evidencia que se requeriría para proporcionar un nivel de aseguramiento razonable.

Aunque consideramos la efectividad de los controles internos de la gerencia al determinar la naturaleza y el alcance de nuestros procedimientos, nuestro compromiso de aseguramiento no fue diseñado para proporcionar aseguramiento sobre los controles internos. Nuestros procedimientos no incluyen pruebas de controles ni procedimientos relacionados con la comprobación, agregación o cálculo de datos dentro de los sistemas informáticos - IT.

Un compromiso de aseguramiento limitado consiste en la realización de indagaciones, principalmente a las personas responsables de la preparación del Asunto Objeto que se detalla en el Anexo 1 e información relacionada y en la aplicación de procedimientos analíticos y otros procedimientos apropiados.

Nuestros procedimientos de aseguramiento limitado incluyeron:

- Realizar entrevistas con el personal de la Compañía para comprender el negocio y el proceso de preparación de El Reporte.
- Realizar entrevistas con los responsables de la elaboración de El Reporte para comprender el proceso de recopilación, consolidación y presentación de la información del Asunto Objeto.
- Comprobar que los criterios de cálculo se han aplicado correctamente de acuerdo con las metodologías descritas en los Criterios.
- Llevar a cabo procedimientos de revisión analítica para respaldar la razonabilidad de los datos.
- Identificar y probar los supuestos que respaldan los cálculos.
- Lectura de los enfoques de gestión de los temas materiales asociados al Asunto Objeto para comprobar que se han aplicado correctamente de acuerdo con los Criterios.

También hemos ejecutado otros procedimientos que hemos considerado necesarios dadas las circunstancias.

### 7. Limitaciones de Nuestro Compromiso de Aseguramiento

Nuestro compromiso de aseguramiento se limitó al valor asegurado incluido en el Asunto Objeto y detallado en el Anexo 1 contenido en el Reporte para el periodo comprendido entre





Página 4

25 de marzo de 2025

01 de enero al 31 de diciembre del 2024, para BBVA México S.A. (Individual) y 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.

**8. 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, que se detalla en el Anexo 1 del Reporte, para el periodo comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, para que esté de acuerdo con lo establecido en los Criterios incluidos en el Anexo 2 y el asunto objeto.

Cordialmente,

C.P.C. Brenda Miroslava Vázquez Calderón

Socia de Auditoría

Cédula Profesional No.: 4848768

Designado por Mancera, S.C.

Integrante de Ernst & Young Global Limited



ANEXO 1

Asunto Objeto

La información de sostenibilidad identificada en los indicadores incluidos en el Reporte impreso e incluido por BBVA México en su página web se presenta en la siguiente tabla:

| No | Asunto material                   | Criterio | Indicador                                | Valor asegurado   |
|----|-----------------------------------|----------|--|---|
| 1  | Información general de la entidad | Propio   | Detalles Organizacionales                | Información reportada en página 15 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México. Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V. Sociedad Controladora Av. Paseo de la Reforma no. 510, Col. Juárez, Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600.   |
| 2  | Información general de la entidad | Propio   | Empleados                                | Información reportada en página 72 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><br>Número total de empleados, por género:<br>• Hombres: 23,739<br>• Mujeres: 24,459<br>Empleados fijos por sexo<br>• Hombres: 22,338<br>• Mujeres: 23,105<br>Empleados temporales por género<br>• Hombres: 1,401<br>• Mujeres: 1,354<br>Empleados a tiempo completo por género<br>• Hombres: 23,739<br>• Mujeres: 24,459<br>Empleados a tiempo parcial por género<br>• Hombres: 0<br>• Mujeres: 0<br><br>En 2024 la plantilla tuvo un crecimiento de 2%, sin fluctuación significativa, en comparación con 2023. |
| 3  | Información general de la entidad | Propio   | Estructura de gobernanza y composición   | Información reportada en página 35 y 36 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><br>La estructura del máximo órgano de gobernanza se compone de:<br>• Consejo de Administración<br>• Comité de Auditoría y Prácticas Societarias<br>• Comité de Operaciones con Personas Relacionadas  |
| 4  | Información general de la entidad | Propio   | Presidente del máximo órgano de gobierno | Información reportada en página 37 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br>Jaime Serra Puche<br>Presidente del Consejo de Administración de BBVA México  |



| No | Asunto material                   | Criterio | Indicador  | Valor asegurado  |
|----|-----------------------------------|----------|--|--|
| 5  | Información general de la entidad | Propio   | Compromisos y políticas  | Información reportada en página 28, 29, 30, 49 y 76 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><br>La Política General de Sostenibilidad de BBVA define y establece los principios generales, los principales objetivos y directrices de gestión y control que el Grupo BBVA sigue en materia de desarrollo sostenible. Según se dispone en la Política General de Sostenibilidad, el Grupo BBVA vela por el cumplimiento de todas las leyes aplicables y por el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos en todas sus relaciones con empleados, clientes, accionistas, proveedores y, en general, con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades.<br><br>Se comunica a los colaboradores y partes interesadas a través de cursos, comunicados y mediante información disponible en su sitio web. |
| 6  | Información general de la entidad | Propio   | Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes | Información reportada en página 44 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><br>El Grupo BBVA pone a disposición de todos sus colaboradores el Canal de Denuncia y el Canal de Consulta. 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 legislación aplicable vigente.   |
| 7  | Temas Materiales                  | Propio   | Proceso de determinación de los temas materiales               | Información reportada en página 90 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><br>Se realizó una actualización de la Doble Materialidad, donde se evaluaron y priorizaron los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes para BBVA México, desde una perspectiva financiera y de sostenibilidad. El análisis incluyó a los distintos segmentos de negocio de BBVA México y la perspectiva de grupos de interés. La actualización del análisis de doble materialidad de BBVA México consistió en 5 etapas que se detallan en el informe.  |
| 8  | Temas Materiales                  | Propio   | Lista de Temas Materiales                                      | Información reportada en página 91 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><br>Se presentan los 5 temas materiales:<br>1. Cambio Climático<br>2. Conducta Empresarial<br>3. Trabajadores Propios<br>4. Comunidades afectadas<br>5. Consumidores y usuarios finales  |



| No | Asunto material | Criterio | Indicador  | Valor asegurado   |
|----|-----------------|----------|--|---|
| 9  | Anticorrupción  | Propio   | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | <p>Información reportada en página 45 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización: 100% de los miembros del Consejo de Administración, es decir, 18 personas.</p> <p>El número total y el porcentaje de empleados a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, así como formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral:</p> <p>Directivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 7 (1%)</li> <li>Hombres: 17 (2%)</li> </ul> <p>Ejecutivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 430 (7%)</li> <li>Hombres: 752 (9%)</li> </ul> <p>Administrativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 1,126 (12%)</li> <li>Hombres: 1,652 (18%)</li> </ul> <p>Sindicalizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 1,330 (16%)</li> <li>Hombres: 1,042 (20%)</li> </ul> <p>Total: 6356 (13.18%)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Directivos: 24 (2%)</li> <li>Ejecutivos: 1,182 (8%)</li> <li>Administrativos: 2,778 (15%)</li> <li>Sindicalizados: 2,372 (18%)</li> </ul> |
| 10 | Ambiental       | Propio   | Consumo de energía dentro de la organización                             | <p>Información reportada en página 85 y 86 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gasolina: 535,036.12 litros</li> <li>Diesel: 449,150.98 litros</li> <li>Gas Natural: 48,376.76 m3</li> <li>Gas LP: 101,202 litros</li> </ul> <p>Consumo de energía en MWh: 296,076.96, resultado de la suma de la energía renovable generada de 110,850.94 MWh y los certificados de energía renovable comprados por 185,426.02 MWh.</p> <p>Consumo de energía de fuentes no renovables en MWh: 185,426.02, a la cual se le restó el equivalente de energía comprada mediante certificados de energía renovable, resultando en 0.</p>   |
| 11 | Ambiental       | Propio   | Intensidad energética  | <p>Información reportada en página 85 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo energético por empleado: 6.44 MWh/FTE</li> <li>Número total de ocupantes dentro del perímetro considerando en el indicador, siendo 46,914 colaboradores de BBVA México en 2024.</li> <li>Incluye el consumo de la energía de fuentes fijas dentro de la organización (combustibles y electricidad).</li> </ul>   |

| No | Asunto material | Criterio | Indicador   | Valor asegurado  |
|----|-----------------|----------|---|--|
| 12 | Ambiental       | Propio   | Extracción de agua  | <p>Información reportada en página 87 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>La extracción de agua corresponde a 600,679.64 m3 de agua dulce extraída por terceros, de la cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agua de terceros (proveniente de pipas): 90,514.66 m3</li> <li>Agua de municipio: 510,164.98 m3</li> </ul>  |
| 13 | Ambiental       | Propio   | Consumo de agua   | <p>Información reportada en página 87 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>El consumo de agua corresponde a 647,434.89 m3 de agua consumida.</p>   |
| 14 | Ambiental       | Propio   | Emissiones directas de GEI (Alcance 1)                          | <p>Información reportada en página 86 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emissiones de GEI Alcance 1 corresponde a 11,064.78 TonCO2eq.</li> <li>Se utilizan los gases de efecto invernadero CO2, CH4, N2O para el cálculo de la huella de carbono.</li> <li>Grupo BBVA es responsable de la metodología del cálculo de emisiones de BBVA México. Para calcular las emisiones de alcance 1 se utilizan considerando el estándar GHG Protocol, establecido por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). El detalle de la metodología se explica en el Informe Anual 2024 de Grupo BBVA (pp. 98-100).</li> </ul>   |
| 15 | Ambiental       | Propio   | Emissiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2) | <p>Información reportada en página 86 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emissiones GEI Alcance 2 Basadas en ubicación: 109,045.15 TonCO2eq.</li> <li>Emissiones GEI Alcance 2 Basadas en Mercado: 0 TonCO2eq.</li> <li>Se utilizan los gases de efecto invernadero CO2, CH4, N2O para el cálculo de la huella de carbono.</li> <li>Grupo BBVA es responsable de la metodología del cálculo de emisiones de BBVA México. Para calcular las emisiones de alcance 1 se utilizan considerando el estándar GHG Protocol, establecido por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). El detalle de la metodología se explica en el Informe Anual 2024 de Grupo BBVA (pp. 98-100).</li> </ul> |
| 16 | Ambiental       | Propio   | Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)                   | <p>Información reportada en página 86 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emissiones de GEI Alcance 3 son 39122.06 TonCO2eq.</li> <li>Se utilizan los gases de efecto invernadero CO2, CH4, N2O para el cálculo de la huella de carbono.</li> <li>Las emisiones GEI Alcance 3 incluyen las categorías 5 - Disposición de residuos, categoría 6 - Viajes de Negocio y Categoría 7 - Desplazamiento de Empleados</li> </ul>   |
| 17 | Ambiental       | Propio   | Intensidad de las emisiones de GEI                              | <p>Información reportada en página 86 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>1.07ton CO2e / FTE</p>  |

| No | Asunto material | Criterio | Indicador  | Valor asegurado  |
|----|-----------------|----------|--|--|
| 18 | Ambiental       | Propio   | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | <p>Información reportada en página 88 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>Como estrategia de circularidad se busca la segregación de residuos para evitar que lleguen al vertedero. BBVA México incluye controles en para llevar a cabo una correcta segregación con la finalidad de priorizar el aprovechamiento de los residuos.</p> <p>Estos controles incluyen el uso de la bitácora de residuos y otros reportes del Sistema de Gestión Ambiental, que permiten medir la generación de residuos y realizar un seguimiento detallado de su valorización. Este proceso es fundamental para fomentar prácticas más sostenibles a través de la supervisión, mediante cartas de recolección, manifiestos o comprobantes de pago, para garantizar que los residuos sean gestionados a través de terceros que dan cumplimiento a los requerimientos legales de manera responsable en los 19 edificios, incluyendo corporativos, sedes y escuelas, que forman parte de BBVA México.</p>  |
| 19 | Ambiental       | Propio   | Residuos generados   | <p>Información reportada en página 88 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Total No peligrosos: 1,277.24 toneladas, que se compone de papel y cartón, envases, plásticos, vidrio, desechos orgánicos, aceite de cocina, y otros restos no peligrosos. El dato incluye la estimación de la generación de la Red Comercial.</li> <li>Total Peligrosos: 10.37 toneladas, los cuales se componen de fluorescentes, aparatos eléctricos y electrónicos, tóner, aceites industriales, y otros restos peligrosos.</li> <li>Total de residuos generados: 1,287.6 Toneladas</li> </ul>  |
| 20 | RRHH            | Propio   | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal        | <p>Información reportada en página 75 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>Contrataciones y tasa de contratación por sexo y edad:</p> <p>Total contrataciones: 7,566, Tasa de contratación: 16%</p> <p>Total Contratación Hombres: 4,080, 17%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edad &lt;30: 2,779 hombres, 38%</li> <li>Edad 30-50: 1,225 hombres, 8%</li> <li>Edad &gt;50: 76 hombres, 4%</li> </ul> <p>Total Mujeres: 3,486, 14%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edad &lt;30: 2,453 mujeres, 34%</li> <li>Edad 30-50: 1,004 mujeres, 6%</li> <li>Edad &gt;50: 29 mujeres, 2%</li> </ul> <p>Rotación, en tasa y valor absoluto por sexo y edad:</p> <p>Total: 3,886, Tasa de rotación 8.3%</p> <p>Total Rotación Hombres: 2,092, Tasa 9%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edad &lt;30: 972 hombres, 13%</li> <li>Edad 30-50: 1,071 hombres, 8%</li> <li>Edad &gt;50: 49 hombres, 3%</li> </ul> <p>Total Rotación Mujeres: 1,794, Tasa 8%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edad &lt;30: 771 mujeres, 11%</li> <li>Edad 30-50: 988 mujeres, 7%</li> <li>Edad &gt;50: 35 mujeres, 3%</li> </ul> |





| No | Asunto material | Criterio | Indicador  | Valor asegurado   |
|----|-----------------|----------|--|---|
| 21 | RRHH            | Propio   | Permiso parental   | <p>Información reportada en página 78 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Total empleados que se han acogido al permiso parental-Hombres: 425</li> <li>Total empleados que se han acogido al permiso parental-Mujeres: 1,091</li> <li>Total de empleados que han regresado-Hombres: 416</li> <li>Total de empleados que han regresado-Mujeres: 1,020</li> <li>Total empleados que siguen 12 meses después-Hombres: 414</li> <li>Total empleados que siguen 12 meses después-Mujeres: 1,017</li> <li>Tasa retención-Hombres: 99.5%</li> <li>Tasa retención-Mujeres: 99.7%</li> <li>Tasa de regreso-Hombres: 97.9%</li> <li>Tasa de regreso-Mujeres: 93.5%</li> </ul>  |
| 22 | RRHH            | Propio   | Media de horas de formación al año por empleado  | <p>Información reportada en página 76 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>Medias de formación total: 50.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 45.72 horas</li> <li>Hombres: 54.82 horas</li> </ul> <p>Media de horas de formación por categoría laboral y por sexo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hombres: <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativos-Hombres: 42.67 horas</li> <li>Ejecutivos-Hombres: 81.33 horas</li> <li>Nivel Directivo Hombres: 57.87 horas</li> <li>Sindicalizados-Hombres: 33.44 horas</li> </ul> </li> <li>Mujeres: <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativos: 36.13 horas</li> <li>Ejecutivos: 79.70 horas</li> <li>Nivel Directivo: 63.38 horas</li> <li>Sindicalizados: 28.16 horas</li> </ul> </li> </ul> |
| 23 | RRHH            | Propio   | Número de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | <p>Información reportada en página 77 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>47,733 empleados.</li> </ul>   |
| 24 | RRHH            | Propio   | Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | <p>Información reportada en página 36 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>Diversidad en Órganos de gobierno:</p> <p>Por Género</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 17%</li> <li>Hombres: 83%</li> </ul> <p>Por edad</p> <p>Mujeres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menores de 30 años: 0%</li> <li>Entre 30 y 50 años: 33%</li> <li>Más de 50 años: 67%</li> </ul> <p>Hombres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Más de 50 años: 100%</li> </ul>  |

6



| No | Asunto material | Criterio | Indicador  | Valor asegurado   |
|----|-----------------|----------|--|---|
| 21 | RRHH            | Propio   | Permiso parental   | <p>Información reportada en página 78 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Total empleados que se han acogido al permiso parental-Hombres: 425</li> <li>Total empleados que se han acogido al permiso parental-Mujeres: 1,091</li> <li>Total de empleados que han regresado-Hombres: 416</li> <li>Total de empleados que han regresado-Mujeres: 1,020</li> <li>Total empleados que siguen 12 meses después-Hombres: 414</li> <li>Total empleados que siguen 12 meses después-Mujeres: 1,017</li> <li>Tasa retención-Hombres: 99.5%</li> <li>Tasa retención-Mujeres: 99.7%</li> <li>Tasa de regreso-Hombres: 97.9%</li> <li>Tasa de regreso-Mujeres: 93.5%</li> </ul>  |
| 22 | RRHH            | Propio   | Media de horas de formación al año por empleado  | <p>Información reportada en página 76 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>Medias de formación total: 50.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 45.72 horas</li> <li>Hombres: 54.82 horas</li> </ul> <p>Media de horas de formación por categoría laboral y por sexo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hombres: <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativos-Hombres: 42.67 horas</li> <li>Ejecutivos-Hombres: 81.33 horas</li> <li>Nivel Directivo Hombres: 57.87 horas</li> <li>Sindicalizados-Hombres: 33.44 horas</li> </ul> </li> <li>Mujeres: <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrativos: 36.13 horas</li> <li>Ejecutivos: 79.70 horas</li> <li>Nivel Directivo: 63.38 horas</li> <li>Sindicalizados: 28.16 horas</li> </ul> </li> </ul> |
| 23 | RRHH            | Propio   | Número de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | <p>Información reportada en página 77 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>47,733 empleados.</li> </ul>   |
| 24 | RRHH            | Propio   | Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | <p>Información reportada en páginas 36, 73 y 76 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>Diversidad en Órganos de gobierno:</p> <p>Por Género</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres: 17%</li> <li>Hombres: 83%</li> </ul> <p>Por edad</p> <p>Mujeres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menores de 30 años: 0%</li> <li>Entre 30 y 50 años: 33%</li> <li>Más de 50 años: 67%</li> </ul> <p>Hombres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Más de 50 años: 100%</li> </ul>  |

7



| No | Asunto material | Criterio | Indicador  | Valor asegurado  |
|----|-----------------|----------|------------|--|
| 25 | Ambiental       | Propio   | Superficie | <p>Información reportada en página 87 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.</p> <p>Superficie: 1,888,344.18 m<sup>2</sup>.</p> |

8

Diversidad de Empleados:  
 Por Sexo y edad por categoría laboral

1.1 Directivos menores de 30 años

- Hombres: 0.53%
- Mujeres: 0.20%

1.2 Directivos entre 30 años y 50 años

- Hombres: 44.62%
- Mujeres: 27.79%

1.3 Directivos mayores de 50 años

- Hombres: 18.88%
- Mujeres: 7.99%

2.1 Ejecutivos menores de 30 años

- Hombres: 12.37%
- Mujeres: 9.07%

2.2 Ejecutivos entre 30 años y 50 años

- Hombres: 38.76%
- Mujeres: 31.37%

2.3 Ejecutivos mayores de 50 años

- Hombres: 4.82%
- Mujeres: 3.61%

3.1 Administrativos menores de 30 años

- Hombres: 11.72%
- Mujeres: 11.72%

3.2 Administrativos entre 30 años y 50 años

- Hombres: 31.31%
- Mujeres: 34.43%

3.3 Administrativos mayores de 50 años

- Hombres: 3.82%
- Mujeres: 3.51%

4.1 Sindicalizados menores de 30 años

- Hombres: 19.80%
- Mujeres: 28.19%

4.2 Sindicalizados entre 30 años y 50 años

- Hombres: 18.04%
- Mujeres: 32.25%

4.3 Sindicalizados mayores de 50 años

- Hombres: 0.77%
- Mujeres: 0.95%

Sexo por grupo de edad

Menores de 30 años

- Hombres: 15.14%
- Mujeres: 15.10%

Entre 30 y 50 años

- Hombres: 30.35%
- Mujeres: 32.68%

Mayores de 50 años

- Hombres: 3.76%
- Mujeres: 2.98%





| No | Asunto material | Criterio | Indicador                                     | Valor asegurado  |
|----|-----------------|----------|---|--|
| 26 | Ambiental       | Propio   | Certificados energía renovable comprados      | Información reportada en página 87 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Valor total de los certificados de energía renovable comprados: 185,426.02 MWh</li> </ul> |
| 27 | Ambiental       | Propio   | Porcentaje de Electricidad renovable comprada | Información reportada en página 87 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de Electricidad renovable comprada: 100%</li> </ul>                            |
| 28 | Ambiental       | Propio   | Total Agua consumida por empleado             | Información reportada en página 85 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Total Agua consumida por empleado: 13.80 m3/FTE</li> </ul>                                |
| 29 | Ambiental       | Propio   | Total Agua consumida por metro cuadrado       | Información reportada en página 87 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Total Agua consumida por metro cuadrado: 0.34 m3/m2</li> </ul>                            |
| 30 | Ambiental       | Propio   | Reaprovechamiento del agua en m3              | Información reportada en página 87 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Total de agua reaprovechada (tratada): 46,755.25 m3</li> </ul>                            |
| 31 | Ambiental       | Propio   | Total papel consumido por empleado            | Información reportada en página 88 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Total papel consumido por empleado: 15.36 kg/FTE</li> </ul>                               |
| 32 | Ambiental       | Propio   | Total papel consumido por metro cuadrado      | Información reportada en página 88 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Total papel consumido por metro empleado: 0.38 kg/m2</li> </ul>                           |
| 33 | Ambiental       | Propio   | Edificios con certificado LEED                | Información reportada en página 88 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Número de edificios con certificado LEED: 8 edificios</li> </ul>                          |
| 34 | Ambiental       | Propio   | Edificios con certificado ISO 14001           | Información reportada en página 88 del Informe Financiero y de Sostenibilidad 2024 de BBVA México.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Número de edificios con certificado ISO 14001: 17 edificios</li> </ul>                    |



ANEXO 2

Criterios de los Indicadores Propios

A continuación, se detallan los criterios de aseguramiento que son aplicables a los indicadores propios, objetos de aseguramiento limitado, en el Reporte de BBVA México y este Informe con la finalidad de que estén disponibles para los grupos de interés.

Estos criterios de evaluación forman parte integral de nuestro informe de aseguramiento limitado del contador independiente.

| No. | Indicador                                | Criterio  |
|-----|--|---|
| 1   | Detalles organizacionales                | a. Indicar su nombre legal;<br>b. Indicar la naturaleza de la propiedad y su forma jurídica;<br>c. Indicar la ubicación de su sede central;   |
| 2   | Empleados                                | a. Indicar el número total de empleados, por género.<br>b. Indicar el número total de i. empleados fijos por género; ii. empleados temporales por género; iii. empleados a tiempo completo por género; y iv. empleados a tiempo parcial por género.<br>c. Describir los métodos y las suposiciones empleados para compilar los datos y si se presentan las cifras: i. como plantilla de personal, unidades equivalentes de tiempo completo u otra metodología; ii. al final del periodo objeto del informe, como media de todo el periodo objeto del informe o con otra metodología;<br>d. Presentar la información de contexto necesaria para entender los datos presentados en los incisos a y b.<br>e. Describir fluctuaciones significativas del número de empleados durante el periodo objeto del informe y entre distintos periodos objeto de los informes. |
| 3   | Estructura de gobernanza y composición   | a. Describir su estructura de gobernanza, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno.<br>b. Enumerar los comités del máximo órgano de gobierno encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.<br>c. Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités según: i. el número de miembros ejecutivos y no ejecutivos; ii. independencia; iii. la antigüedad de los miembros en el órgano de gobierno; iv. el número de otros cargos y compromisos significativos de cada miembro y la naturaleza de los compromisos; y v. sexo.  |
| 4   | Presidente del máximo órgano de gobierno | a. Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización.<br>b. Si el presidente también es un alto ejecutivo, explicar su función dentro de la gerencia de la organización, las razones de esta configuración y cómo se evitan y mitigan los conflictos de interés.   |



| No. | Indicador  | Criterio   |
|-----|--|--|
| 5   | Compromisos y políticas  | a. Describir sus compromisos y políticas de conducta empresarial responsable, lo que incluye: i. los instrumentos intergubernamentales a los que los compromisos hacen referencia; ii. si los compromisos estipulan la realización de una debida diligencia; y iii. si los compromisos estipulan el respeto de los derechos humanos;<br>b. Describir sus compromisos y políticas específicas para el respeto de los derechos humanos, lo que incluye: i. los derechos humanos reconocidos internacionalmente que el compromiso contempla; y ii. las categorías de grupos de interés, incluidos los grupos de riesgo o los grupos vulnerables, a los que la organización presta especial atención en el compromiso.<br>c. Proporcionar enlaces a los compromisos y políticas si son de acceso público o, si los compromisos y políticas no están disponibles para el público, explicar la razón.<br>d. Indicar el nivel al que se aprobó cada uno de los compromisos y políticas dentro de la organización, y si se trata del máximo nivel.<br>e. Indicar la medida en que los compromisos y políticas son de aplicación a las actividades de la organización y a sus relaciones comerciales.<br>f. Describir cómo se comunican los compromisos y políticas a trabajadores, socios comerciales, y otras partes pertinentes. |
| 6   | Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes           | a. Describir los mecanismos para que los individuos: i. soliciten asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable; y ii. planteen sus inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización.  |
| 7   | Proceso de determinación de los temas materiales                         | a. Describir el proceso que ha seguido para determinar sus temas materiales, incluido: i. cómo ha identificado sus impactos reales y potenciales, negativos y positivos, sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, en todas sus actividades y relaciones comerciales; ii. cómo ha priorizado los impactos sobre los que informar en función de su importancia;<br>b. Especificar los grupos de interés y expertos cuyos puntos de vista han participado en el proceso de determinación de sus temas materiales.  |
| 8   | Lista de temas materiales  | a. Enumerar sus temas materiales;<br>b. Informar de los cambios que se hayan producido en la lista de temas materiales con respecto al periodo objeto del informe anterior.  |
| 9   | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | a. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.<br>b. El número total y el porcentaje de empleados a quienes se les hayan comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral.<br>c. El número total y el porcentaje de empleados que hayan recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral.   |
| 10  | Consumo energético dentro de la organización                             | a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización: i. Gasolina, expresado en litros; ii. Gas natural, expresado en m3; iii. Gas LP en litros; iv. Diesel, expresado en litros.<br>b. Consumo de energía de fuentes renovables en MWh.<br>c. Consumo de energía de fuentes no renovables en MWh.   |
| 11  | Intensidad energética  | a. El ratio de intensidad energética de la organización.<br>b. El parámetro (denominador) específico que se haya seleccionado para calcular el ratio.<br>c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).<br>d. Si el ratio abarca el consumo de energía dentro de la organización, fuera de ella o ambos.  |
| 12  | Extracción de agua   | a. La extracción de agua total según las fuentes que apliquen (expresado en m3): i. agua de tercero; y ii. Agua dulce.<br>b. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, como estándares, metodologías o supuestos usados.  |
| 13  | Consumo de agua  | a. Consumo total de agua (en m3)<br>b. Cualquier información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos (como estándares, metodologías y supuestos utilizados), así como si la información se calcula, se estima, se obtiene a partir de un modelo o procede de mediciones directas, y el método empleado para ello, tal como el uso de factores específicos para el sector.  |





Shape the future  
with confidence

| No. | Indicador  | Criterio   |
|-----|--|--|
| 14  | Emissiones directas de GEI (alcance 1)                           | a. Valor bruto de las emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.<br>b. Gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O.<br>c. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.<br>d. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.   |
| 15  | Emissiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)      | a. Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en la ubicación en toneladas métricas de CO2 equivalente.<br>b. Si procede, valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2) basadas en el mercado en toneladas métricas de CO2 equivalente.<br>c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O.<br>d. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (GWP) utilizadas o una referencia a la fuente del GWP.<br>e. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.              |
| 16  | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)                    | a. Valor bruto de las otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.<br>b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O.<br>c. Categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.  |
| 17  | Intensidad de las emisiones de GEI                               | a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización: tCO2/ empleado.  |
| 18  | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | a. Acciones, incluidas medidas de circularidad, tomadas para prevenir la generación de residuos en las actividades propias de la organización y aguas arriba y aguas abajo en su cadena de valor, y gestionar los impactos significativos de los residuos generados.<br>b. Si los residuos que se generen a partir de las propias actividades de la organización los gestiona un tercero, una descripción de los procesos que se llevan a cabo para comprobar que este tercero gestione los residuos conforme a las obligaciones contractuales o legislativas.<br>c. Los procesos utilizados para recopilar y controlar datos sobre residuos.                    |
| 19  | Residuos generados   | a. Peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos.<br>b. Información contextual necesaria para entender los datos y la manera en que se recopilaban.   |
| 20  | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal        | a. La cantidad total y la tasa de contrataciones de nuevos empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad y sexo.<br>b. La cantidad total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad y sexo.   |
| 21  | Permiso parental   | a. La cantidad total de empleados que han tenido derecho al permiso parental, por género.<br>b. La cantidad total de empleados que se han acogido al permiso parental, por género.<br>c. La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por género.<br>d. La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por género.<br>e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental, por género. |
| 22  | Media de horas de formación al año por empleado                  | a. El promedio de horas de formación que los empleados de la organización hayan recibido durante el periodo objeto del informe, desglosado por: i. género; y ii. categoría laboral.  |

3



Shape the future  
with confidence

| No. | Indicador  | Criterio  |
|-----|--|---|
| 23  | Número de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | Total de empleados que recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera durante el periodo objeto del informe.  |
| 24  | Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | a. Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización en cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años.<br>b. Porcentaje de empleados por categoría laboral en cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; y ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años.  |
| 25  | Superficie total de construcción de las instalaciones de BBVA México                           | Es la superficie bruta (superficie construida bajo y sobre rasante) de todos los inmuebles en los que desarrolla su actividad el Grupo BBVA. Los datos provendrán principalmente de:<br>• Superficie registrada en las escrituras de propiedad para inmuebles propiedad de BBVA.<br>• Superficie registrada en los contratos de arrendamiento para inmuebles alquilados o arrendados.<br>El dato se obtiene de forma mensual. Si alguno de los inmuebles dejara de formar parte del portafolio durante el año, se prorrateará su superficie en función de los meses que ha estado.  |
| 26  | Certificados energía renovable comprados   | La electricidad renovable proveniente de la compra de certificados renovable: Garantías de Origen, RECs, I-RECs, etc.   |
| 27  | % Electricidad renovable comprada  | De la electricidad consumida por BBVA en sus edificios y sucursales, se mide la electricidad renovable comprada proveniente de los certificados de energía renovable, sobre la electricidad total comprada. Esta última se compone de la electricidad convencional o no renovable y la electricidad renovable.<br>Mensualmente se obtiene el dato de consumo de electricidad de la factura. Para estimarlos meses en los que no se disponga de datos, se aplica el valor del mismo mes del año anterior.  |
| 28  | Total Agua consumida por empleado  | El volumen de agua consumido en las instalaciones del Grupo BBVA, tanto para uso humano como para uso en instalaciones o jardinería, sobre el total de empleados. Mensualmente se obtiene el dato de consumo de agua la factura. Se considera como Empleados a todas aquellas personas que forman parte de la plantilla del Grupo BBVA, incluidas sociedades. Para estimar los meses en los que no se disponga de datos, se aplica el valor del mismo mes del año anterior.   |
| 29  | Total Agua consumida por metro cuadrado  | El volumen de agua consumido en las instalaciones del Grupo BBVA, tanto para uso humano como para uso en instalaciones o jardinería, entre la superficie bruta de los inmuebles del Grupo BBVA. El consumo de agua se divide en:<br>• Agua de consumo que se compra a un proveedor externo o a la red municipal de abastecimiento<br>• Agua reaprovechada, agua de lluvia que se recoge en aljibes para su uso posterior o aguas grises que se tratan para poder utilizarlas en usos auxiliares (baños, riego, etc.)<br>Mensualmente se obtiene el dato del consumo de agua de la factura. Para estimarlos meses en los que no se disponga de datos, se aplica el valor del mismo mes del año anterior. |
| 30  | Reaprovechamiento de agua en m3  | El volumen de agua consumido en las instalaciones del Grupo BBVA, tanto para uso humano como para uso en instalaciones o jardinería, entre la superficie bruta de los inmuebles del Grupo BBVA. El agua reaprovechada consiste en agua de lluvia que se recoge en aljibes para su uso posterior o aguas grises que se tratan para poder utilizarlas en usos auxiliares (baños, riego, etc.)<br>Mensualmente se obtiene el dato del consumo de agua reaprovechada de la factura del proveedor. Para estimar los meses en los que no se disponga de datos, se aplica el valor del mismo mes del año anterior.   |

4



Shape the future  
with confidence

| No. | Indicador                                | Criterio   |
|-----|--|--|
| 31  | Total papel consumido por empleado       | El total de papel consumido (cuya metodología se describe en el inciso anterior) sobre el total de empleados. Para ello, mensualmente se obtiene el dato de la factura. Se considera como Empleados a todas aquellas personas que forman parte de la plantilla del Grupo BBVA, incluidas sociedades. Para estimar los meses en los que no se disponga de datos, se aplica el valor del mismo mes del año anterior.   |
| 32  | Total papel consumido por metro cuadrado | El total papel consumido entre la superficie bruta de los inmuebles del Grupo BBVA. El papel consumido incluye no solo el papel que se usa en los edificios y oficinas, sino también el proveniente de servicios externos para publicaciones propias y los sobres. El consumo de papel es el derivado de la actividad principal del Grupo y mayoritariamente se debe a:<br>• Papel consumido con fines de marketing y publicidad del banco, donde se incluirán todos los formatos.<br>• Papel consumido en operaciones con clientes.<br>• Papel consumido por los empleados.<br>Se calcularán las cantidades de papel consumido para cada tipo de papel a partir del peso de una caja, bobina, o cualquier medida equivalente, que será utilizado como referencia para aplicar un valor a todo el papel del mismo tamaño y tipo. Mensualmente se obtiene el dato de la factura. Para estimarlos meses en los que no se disponga de datos, se aplica el valor del mismo mes del año anterior. |
| 33  | Edificios con certificado LEED           | Se incluirán todos los inmuebles que tengan el certificado LEED y que estén vigentes a la fecha del reporte.   |
| 34  | Edificios con certificado ISO 14001      | Se incluirán todos los inmuebles que tengan el certificado 14001 y que estén vigentes a la fecha del reporte.  |

\*\* Fin del documento \*\*

5



# Estados financieros consolidados

Estados Financieros Consolidados Grupo Financiero BBVA México, S.A. de C.V.

Estados Financieros Consolidados BBVA México, S.A. Institución de Banca Múltiple