
Balance Informe
Anual de
Responsabilidad
Corporativa 2011
BBVA Bancomer

En conjunto con el Informe Financiero, BBVA BANCOMER presenta su quinto Informe de Responsabilidad Corporativa 2011.

En él se reporta sobre los temas más relevantes para sus accionistas, clientes, empleados, proveedores y el conjunto de las comunidades en las que opera la compañía, en los ámbitos económico, social y medioambiental.

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2011 de BBVA BANCOMER utiliza los lineamientos G3 de la Iniciativa Global de Reportes (*Global Reporting Initiative*, GRI por sus siglas en inglés), los cuales proveen un marco de indicadores validados a nivel internacional para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Este es el cuarto año en el que BBVA Bancomer reporta con base en el GRI, así como en obtener el nivel máximo de aplicación de esta guía (A+ GRI Checked) el cual es símbolo de la transparencia con la que reporta la compañía.

Asimismo, el informe se basó en la Norma AA1000 de AccountAbility, un estándar que garantiza la participación de los grupos de interés en la gestión socialmente responsable de la compañía.

Como parte del compromiso de BBVA Bancomer con el Pacto Mundial, este año y por primera vez incorporamos nuestro COP (Comunicación sobre el Progreso) en un nivel avanzado, una práctica pionera entre las empresas mexicanas.

El reporte provee una descripción detallada, transparente y clara del progreso, los retos y la dirección a futuro de la empresa en distintas áreas como:

- **Participación de los grupos de interés**

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

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

- **Educación financiera**

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

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

En 2011 se crearon tres nuevos cursos y se amplió la cobertura en las universidades, con lo cual se lograron impartir 413,214 talleres para dotar a personas con competencias financieras básicas, que les permitirán adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades para que puedan hacer uso de los servicios financieros a su favor.

- **Inclusión financiera**

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

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

Debido a las características de la Cuenta Express, en 2011 logramos abrir 942,000 cuentas.

- **Finanzas responsables**

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

En 2011 se financiaron dos proyectos bajo los Principios de Ecuador por un total de 2,779 mdp: un parque eólico de 1,764 mdp y una terminal gasera de 1,015 mdp.

- **Productos y servicios responsables**

Paga bien, paga menos es un programa permanente que BBVA Bancomer diseñó para premiar a aquellos clientes que son puntuales en sus pagos de tarjeta de crédito mediante la disminución de su tasa de interés. En 2011 se adhirieron 1,058,185 clientes a esta iniciativa.

A través del Fondo B+EDUCA, lanzado hace dos años para apoyar el proyecto de Becas Adelante “Por los que se quedan”, mediante el cual los inversionistas pueden donar el 25% del interés neto mensual, en 2011 logramos recaudar \$38,465,262.12 mdp para apoyar la educación de jóvenes con un alto nivel académico.

- **Gestión responsable de recursos humanos**

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

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

- **Compras responsables**

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

En 2011 se homologaron a 126 proveedores, representando el 86.30% del porcentaje de las compras totales.

- **Gestión ambiental y cambio climático**

BBVA Bancomer cuenta con un Plan Global de Ecoeficiencia que establece objetivos concretos y medibles para el periodo 2008-2012, los cuales contribuirán a optimizar el uso de los recursos naturales y reducir así las consecuencias negativas directas de nuestras actividades para el medio ambiente.

En 2011 logramos reducir de 21.18 a 17.43 los m³ de agua consumida por empleado y se certificaron 10 edificios en la norma ambiental ISO:14001, cinco más que el año pasado. Como parte del proyecto Publicidad Lean, se amplió la instalación de anuncios exteriores ahorradores de energía eléctrica a 780 sucursales, y de mercadeo exterior, interior y escaparates de bajo consumo a 92 sucursales.

- **Compromiso con la sociedad.**

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

En el 2011, a través de las cuatro áreas estratégicas de Fundación BBVA Bancomer se logró beneficiar a alrededor de 450,000 personas, con la colaboración de 1,719 voluntarios.

- **Centros educativos y productivos Bancomer:**
Atendimos a 6,233 personas en los centros, donde se ofrecieron más de 140 cursos en línea.
- **Fomento cultural:** Impulsamos 42 proyectos con un monto de 5,439,000 de pesos por medio del programa Fondo de Apoyo a las Artes.
- **Bancomer en la educación:** 3,110 becarios beneficiados con la Olimpiada del conocimiento infantil, con apoyo económico y acompañamiento académico por parte de 1,018 padrinos y madrinas.
- **Programas de desarrollo social:** 15,000 niños becados con el programa “Por los que se quedan”, con el cual se acompaña el desarrollo académico del estudiante de secundaria de las comunidades de origen de los migrantes, favorecer su permanencia en la escuela así como contribuir a elevar la calidad de su educación. En este programa participan 700 ejecutivos de BBVA Bancomer como “padrinos” y “madrinas”.

Indicadores clave de responsabilidad corporativa 2011

Económicos y de gobierno corporativo	2011
Valor económico añadido (EVA, mdp)	\$178,723
Consejeros independientes (%)	45.5
Sociales	
Recursos destinados a compromiso con la sociedad (\$)	254,211,910
Horas de formación por empleado	63.1
Medioambientales	
CO ₂ emitido por empleado (t)	3.40
No. de empleados en edificios certificados ISO 14001	3,290

