



Balance Anual de Responsabilidad Corporativa 2008

En 2008 BBVA Bancomer ha seguido avanzando en la integración de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de negocio

BBVA Bancomer presenta su segundo informe de RC, utilizando los lineamientos G3 de la Iniciativa Global de Reportes GRI, alcanzando el nivel de aplicación (*A+ GRI Checked*), a su vez ha sido verificado externamente por Deloitte. En 2008 se han realizado grandes avances en la integración progresiva de la Responsabilidad Corporativa (RC) en la estrategia de negocio. Entre los que destaca la aprobación de la Política de Responsabilidad Corporativa y del Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) por parte del Consejo de Administración.



En BBVA Bancomer queremos un México próspero



Ignacio Deschamps González, Presidente y Director General

En BBVA Bancomer otorgamos créditos y servicios financieros a toda la población de manera responsable, sin dar marcha atrás a nuestros proyectos de inversión y consolidación financiera a la vez de continuar con nuestra directriz de apoyo educativo mediante el Programa de Becas de Integración **Por los que se quedan**, que sumó 10,600 familias beneficiadas para el período 2008.

Sin embargo, nuestro interés no se detiene ahí, producto de una legítima preocupación por el bien estar del mercado en el que nos desenvolvemos, hemos emprendido el Programa de Educación Financiera **Adelante con tu Futuro**, en donde desarrollamos e impartimos Talleres de Finanzas personales con la intención de que cada vez más mexicanos sean ahorradores consistentes y deudores responsables.

BBVA Bancomer presenta su Segundo Informe de Responsabilidad Corporativa

En él se expresa el compromiso asumido para impulsar el desarrollo de las comunidades donde está presente. Este compromiso es el de aportar el máximo valor posible y equilibrado a los accionistas, clientes, empleados, proveedores y al conjunto de las comunidades en las que opera la compañía.

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 (IARC 2008) 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 para desarrollar este tipo de documentos.

Siendo la primera vez que BBVA Bancomer reporta con base en el GRI, su IARC 2008 ha alcanzado el nivel máximo de aplicación de esta Guía (*A+GRI Checked*) convirtiéndose con esto en la primera empresa privada mexicana que lo ha alcanzado.



adelante.

BBVA Bancomer presenta su Segundo Informe de Responsabilidad Corporativa

➔ 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:

● Compromiso con la sociedad

BBVA Bancomer considera el desarrollo de la sociedad como un elemento vital para el desarrollo de sus operaciones, ejerciendo una ciudadanía corporativa respetuosa y responsable, haciendo todo lo posible por contribuir a la resolución de los problemas de la comunidad.

● Orientación al Cliente

El compromiso que BBVA Bancomer tiene con el cliente es prestarle un servicio de calidad para acompañarlo en las principales etapas de su vida, al ofrecerle oportunamente la mejor solución. Se trata de una relación de beneficio mutuo.

Satisfacción del Cliente de un 85,5 % en BBVA Bancomer

Cabe destacar que durante 2008 se emprendieron programas de atención a clientes en los rubros de cobranza y cancelación de cuentas.

Entidad líder en número de clientes bancarios con más de 15.2 millones de cuentas

● Inclusión Financiera

En BBVA Bancomer estamos convencidos de que es importante y necesario establecer un plan de bancarización en México, el cual debe ir acompañado de un impulso paralelo en materia de educación financiera, para permitir a los usuarios de los servicios financieros, emplear dichos servicios para mejorar su toma de decisiones y su calidad de vida, utilizándolos de manera consciente y responsable.

● Gestión responsable de recursos humanos

El equipo de trabajo de BBVA Bancomer es el artífice de la generación de valor y el elemento esencial dentro de la responsabilidad corporativa.

● Participación de los grupos de interés

Los grupos de interés de BBVA Bancomer son todas aquellas personas, instituciones o colectivos que afectan significativamente a nuestra actividad y decisiones y que a su vez se ven afectadas por ellas.

Durante 2008 se creó un área directiva encargada del tema de Responsabilidad Social y Reputación Corporativas, así como un Comité de Responsabilidad Social en el que confluyen los principales directores del Grupo, y se inició un ejercicio de satisfacción de expectativas de los grupos de interés. En este Comité se han debatido las principales preocupaciones de cada grupo y se han buscado soluciones integrales que contribuyan tanto al buen desempeño de la empresa como a la satisfacción de sus expectativas.



Comité de Responsabilidad Social de BBVA Bancomer

● Compras responsables



● Gestión ambiental y cambio climático



BBVA Bancomer presenta su Segundo Informe de Responsabilidad Corporativa

➔ ● **Compromiso con la sociedad**

Programas de contribución a la comunidad realizados en 2008

| Programa | Resultados / Beneficiarios |
|--|--|
| a) Por los que se quedan | 10,600 becas en 78 municipios de 10 estados |
| b) Sistema de Información sobre Migración y Desarrollo | 394 becas |
| c) Olimpiada del Conocimiento Infantil | 2,582 becas |
| d) Financiamiento para preparatoria ITESM - Bancomer | 115 becas |
| e) Financiamiento para preparatoria en línea Prep@Net | 1,000 becas |
| f) Becas de Excelencia Bancomer para Licenciatura | 61 becas |
| g) Becas para bachillerato tecnológico Fundemex - Conalep | 320 becas |
| h) Apoyo para educación ambiental con Pronatura | 7,000 becas |
| i) Apoyo para educación ambiental con Ciceana | 4,386 becas |
| j) Apoyo para educación ambiental con Peasma | 1,000 becas |
| k) Voluntariado | 24 Centros Educativos en el país donde se capacitó a 3,160 colaboradores voluntarios |
| l) Fomento a las artes | Apoyo a 38 proyectos |
| m) Apoyo en caso de desastres naturales | Re-equipamiento de 600 escuelas y entrega de 6,720 despensas |
| n) Programa Educativo de Prevención Escolar | Material del programa de prevención de adicciones para 3.2 millones de niños |



BBVA Bancomer presenta su Segundo Informe de Responsabilidad Corporativa

Inclusión Financiera

adelante

CON TU FUTURO
EDUCACIÓN FINANCIERA

Este año se emprendió el **Programa de Educación Financiera Adelante con tu Futuro**, en donde se desarrollaron e impartieron Talleres de Finanzas Personales con la intención de que cada vez más mexicanos sean ahorradores consistentes y deudores responsables.

Se pretende impartir el Programa al mayor número de personas posible, con el objetivo de alcanzar una cobertura mínima de 200,000 participantes en 2009, entre clientes y no clientes de BBVA Bancomer, que fortalecerán su cultura financiera.

Gestión responsable de recursos humanos

La relación entre el equipo humano y la institución se plantea siempre como una relación de beneficio mutuo, porque el equipo de colaboradores es el que ha llevado a la institución a posicionarse como un banco líder en el sistema financiero mexicano y es el pilar que sirve para sostener a BBVA entre las entidades financieras más importantes del mundo.

El mayor interés de BBVA Bancomer es respaldar la formación de los colaboradores con el fin de potenciar su desarrollo al máximo, pues su calidad profesional debe ser un claro reflejo del compromiso que existe hacia los clientes, los accionistas y la sociedad.

Durante 2008 se destinaron más de **110 millones de pesos** a cursos de capacitación, representando más de **804,000 horas-curso**, para más de **35,000 participantes**.

Gestión ambiental y cambio climático

En BBVA se trabaja para minimizar los impactos medioambientales de nuestra actividad, luchando contra el cambio climático mediante una política medioambiental y un sistema de gestión e impacto ambiental.

Para ello se ha establecido un Plan Global de Ecoeficiencia de BBVA, el cual tiene previsto reducir en 20% las emisiones globales de Gases de Efecto Invernadero, para lo cual en México se están tomando acciones de suma relevancia, una de ellas será la certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) de la nueva sede corporativa.

>> Reducción de 2,325 toneladas de emisiones de CO2 en 2008

>> 2 edificios certificados en la norma ambiental ISO:14001

Plan de Acción

5 bloques de objetivos y líneas de actuación

