



Balance anual de Responsabilidad Corporativa 2009

BBVA BANCOMER presenta su tercer Informe de Responsabilidad Corporativa.

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009 (IARC 2009) 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.

Este es el segundo año en el que BBVA Bancomer reporta con base en el GRI, y de nueva cuenta el IARC 2009 ha alcanzado el nivel máximo de aplicación de esta guía (A+ GRI Checked) el cual es símbolo de la transparencia con la que reporta la compañía.

El 2009 fue un año de grandes logros para BBVA Bancomer en cuanto a su Responsabilidad Corporativa.

Asimismo, el informe se basó en la Norma AA1000 de Accountability, un estándar para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias.

Este año se integró el Plan estratégico de responsabilidad y reputación corporativas (RRC), basada en dos aspectos centrales: la educación y la inclusión financiera. Con base en él, el Comité de RRC trabajó a lo largo del año en siete líneas de trabajo:

1. Iniciativas ecoeficiencias
2. Certificaciones ISO 14001
3. Crédito Línea verde-BID
4. Gestión de reclamaciones: cancelaciones TDC
5. Satisfacción y atención al cliente: cobranza TDC
6. Proveedores pronto pago
7. Eficiencia en los negocios a través de la gestión de información

“El papel de BBVA Bancomer ante la crisis económica ha sido categórico en el sentido de que hemos mantenido la llave del crédito abierta para impulsar la recuperación económica.”

Ignacio Deschamps González
Presidente y Director General

2009 estuvo marcado por nuestra determinación de continuar siendo un referente en el sector financiero de solidez, transparencia y compromiso con nuestros accionistas, clientes, empleados, proveedores, reguladores y la sociedad, sobre todo en el contexto de la crisis económica que vivimos. Nuestros activos del 10.9% del PIB son señal inequívoca de que, a pesar de los escenarios adversos, es posible crecer cuando se trabaja con responsabilidad.

BBVA Bancomer presenta su tercer Informe de Responsabilidad Corporativa.

En él se expresa el compromiso asumido por la empresa con los grupos de interés con los que se relaciona. Este compromiso es el de escuchar las expectativas y atender

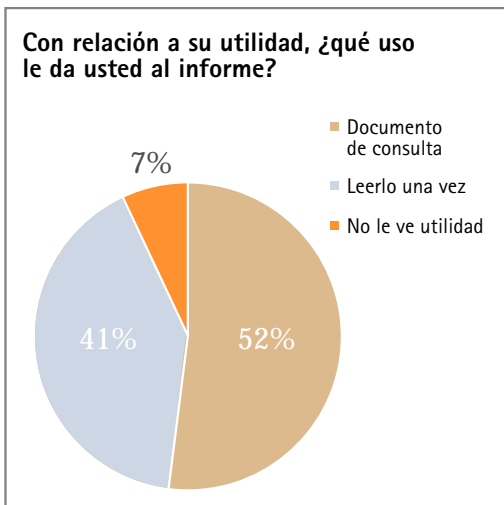
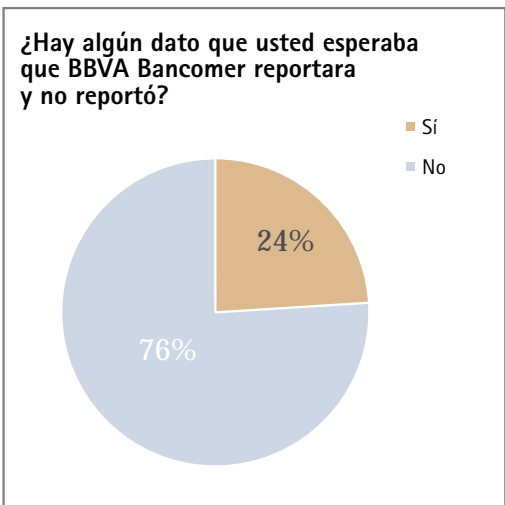
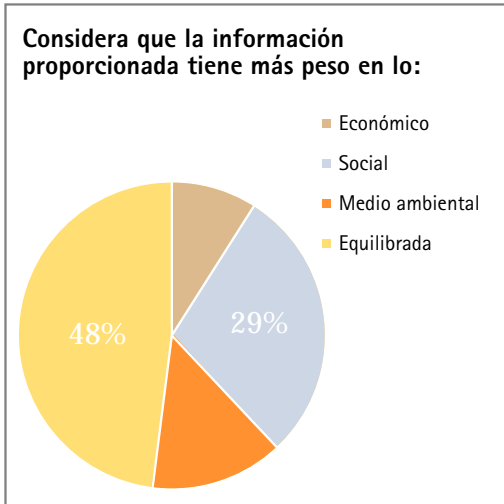
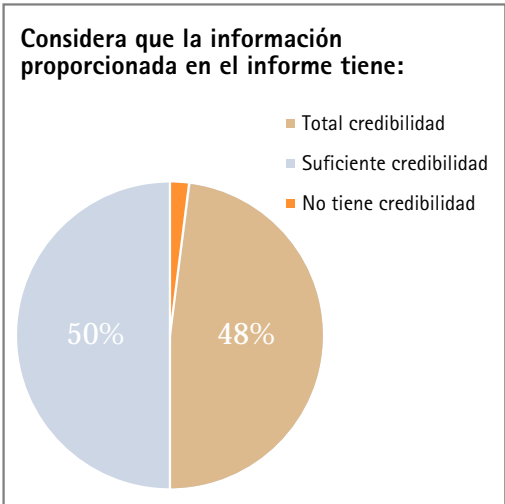
las necesidades de accionistas, clientes, empleados, proveedores y el conjunto de las comunidades en las que opera la compañía.

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**

BBVA Bancomer está consciente de que sólo compartiendo conocimientos y trabajando de la mano de sus grupos de interés es que puede tener un impacto positivo en la solución de los grandes retos que les rodean.

En 2009 se llevaron a cabo importantes ejercicios de consulta a sus grupos de interés. Entre ellos cabe destacar la consulta del grado de satisfacción del IARC 2008 y el análisis de materialidad, el cual permitió determinar los asuntos más relevantes de manera que sean atendidos de manera oportuna.



► **Orientación al cliente**

BBVA Bancomer se distingue por brindar a sus clientes la mayor seguridad posible para que realicen sus transacciones con seguridad y tranquilidad

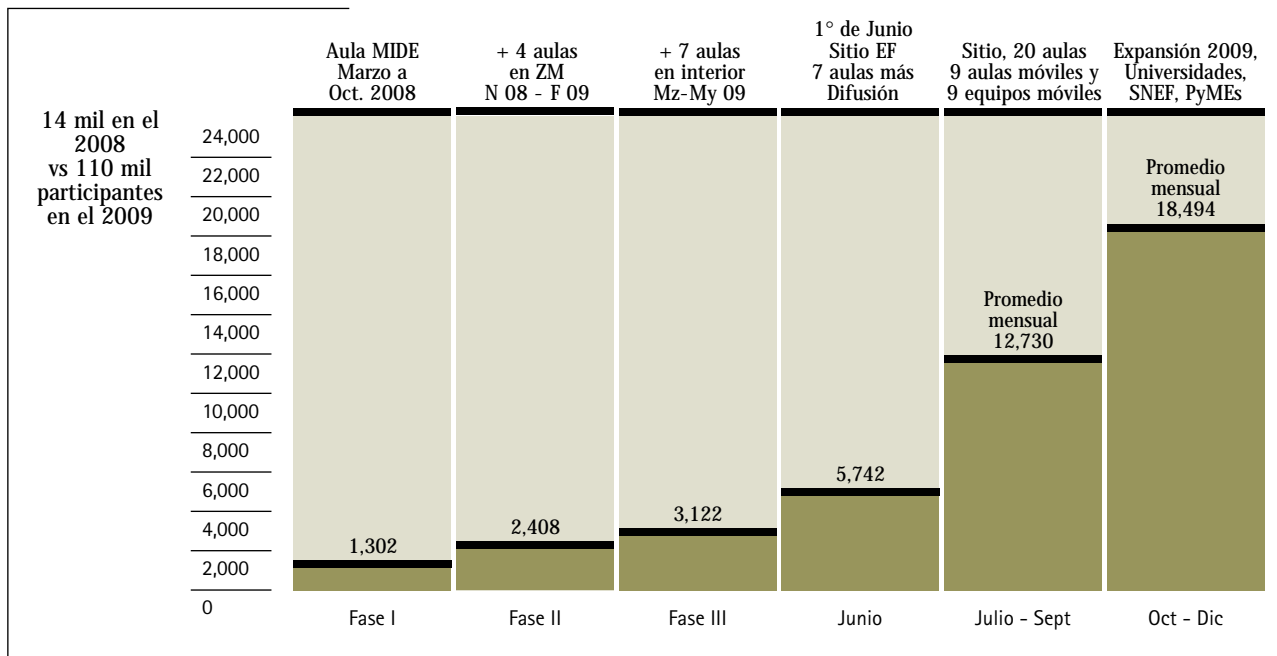
Como parte de la constante evolución del portal "Bancomer.com" para la seguridad de sus usuarios, en el 2009 se implementaron importantes mejoras en los servicios avanzados, tales como el pre-registro de cuentas, una contraseña variable para confirmar transacciones, adicional a la clave de operación y el envío de boletines electrónicos a los clientes

recordándoles que la clave de operación se utiliza solamente para confirmar transacciones, y que nunca se solicita en el acceso o por ningún otro medio.

De esta forma, BBVA Bancomer eleva aún más los niveles de seguridad en sus operaciones de banca en línea.



→ Educación Financiera



► Inclusión financiera

110,000 personas beneficiadas con nuestros talleres de educación financiera “Adelante con tu futuro”

Una de las grandes responsabilidades de BBVA Bancomer es el de hacer los servicios financieros accesibles para que más sectores de la población se puedan beneficiar con su utilización.

En 2009 BBVA Bancomer recibió la autorización para realizar alianzas comerciales, bajo el esquema de Corresponsales bancarios lo cual le permite reforzar su estrategia de bancarización.

Programa de educación financiera “Adelante con tu futuro”

Como parte de sus acciones de responsabilidad social, BBVA Bancomer lanzó en marzo de 2008 el programa “Adelante con tu futuro”, cuya misión es empoderar al público en general con una competencia financiera básica, que les permita usar los servicios financieros a su favor.

Este programa forma parte de una iniciativa global del grupo BBVA, que busca genuinamente ayudar al público en general a hacer un mejor uso de los servicios financieros. La iniciativa contempla dos ejes de trabajo: uno de educación y otro de concientización.

En el eje de educación, a través de la entrega de talleres de finanzas personales con una masividad moderada pero con la profundidad necesaria, busca empoderar a las personas con una competencia financiera básica en dos modalidades de entrega, una presencial y otra en línea.

En el eje de concientización, a través de consejos en medios masivos y notas periodísticas de salud financiera, con mayor masividad y con menor profundidad, busca sensibilizar e invitar a la población a fortalecer su cultura financiera.

Los talleres del programa Adelante con tu Futuro han sido desarrollados con el conocimiento técnico de los especialistas del banco y con el apoyo pedagógico del Museo Interactivo de Economía (MIDE) para que queden en un lenguaje accesible para todas las personas y en un formato de un taller interactivo y atractivo.

En el 2009 más de 110 mil personas tomaron alguno de los talleres de este programa, adquiriendo una competencia financiera básica.

► **Productos y servicios responsables**

BBVA Bancomer lanza su Fondo con Causa B+EDUCA, el primero en su tipo en México

Para BBVA Bancomer, los retos que la crisis económica actual trae consigo representan una oportunidad para la innovación en el sentido de ofrecer a sus clientes productos y servicios que se adapten a sus necesidades basados en criterios sociales.

En 2009, BBVA Bancomer lanzó el primer Fondo comprometido con la educación, el Fondo con Causa B+EDUCA, 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, para apoyar la educación de jóvenes con un alto nivel académico a través de la Fundación Bancomer.



► **Gestión responsable de recursos humanos**

Total de beneficiados con nuestro programa de beneficios personales en 2009: 22,783

Con base en sus principios, en BBVA Bancomer considera a sus empleados como los artífices de la generación de valor de la empresa, y por tanto, elementos fundamentales dentro de su responsabilidad corporativa.

Durante 2009 se destinaron 100 millones de pesos para impartir cursos a más de 155,000 participantes con un total de 1,697,497 horas de capacitación.

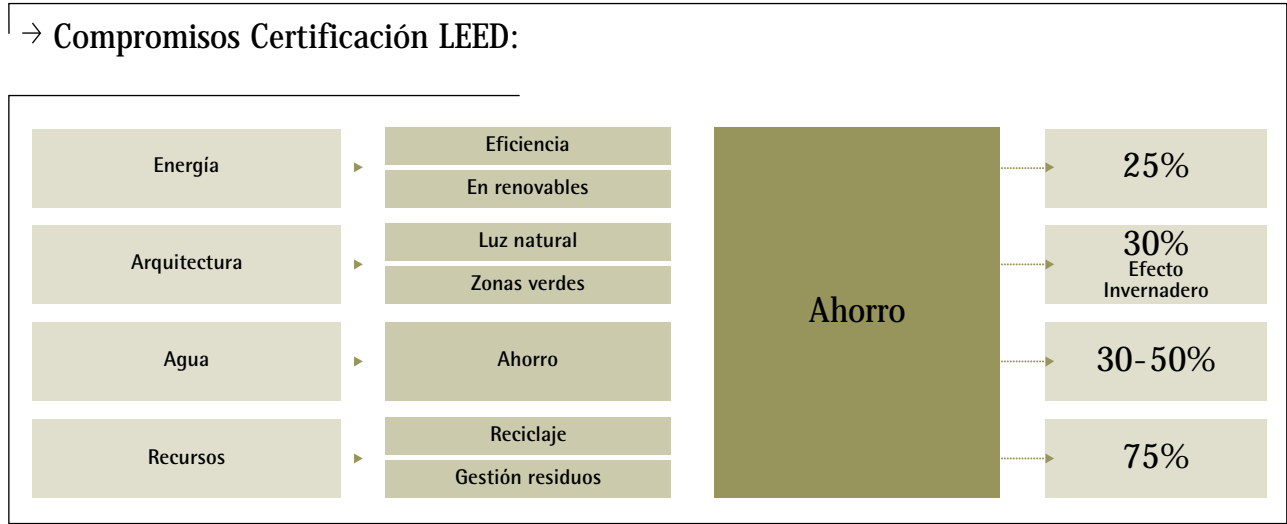
► **Compras responsables**

Hacer una compra responsable implica que, además de observar la calidad y el precio, elegir productos y servicios basados en criterios sociales y ambientales, así como en la conducta de las empresas que los elaboraron.

Como parte de la mejora continua de la empresa, ha estado perfeccionando su modelo de compras, en el que además de los requisitos legales y solvencia financiera, se basa en criterios de responsabilidad social para relacionarse con sus proveedores. En el 2009 dentro de su cartera de proveedores contó con 20 empresas que han recibido el distintivo ESR, 7 de ellas por más de tres años consecutivos.

► **Gestión ambiental y cambio climático**

Comenzó la construcción de nuestra nueva sede, la cual concentrará a 9,000 empleados



Ante el gran reto del cambio climático, BBVA Bancomer busca contribuir por medio de la implementación de un modelo de negocio sostenible que conduzca a una adecuada calidad de vida para todos.

En 2009, continuó trabajando bajo las cinco líneas de actuación de su Plan global de ecoeficiencia 2008-2012 y avanzó en la construcción de su sede corporativa bajo la certificación LEED, la cual permitirá un considerable ahorro en energía, agua, reciclaje y gestión de recursos.

► **Compromiso con la sociedad.**

El documental “Los que se quedan” patrocinado por BBVA Bancomer obtuvo importantes reconocimientos nacionales e internacionales

BBVA Bancomer concibe a la empresa como generadora de valor para todos sus grupos de interés, contribuyendo a las soluciones frente a los desafíos de la sociedad, que a su vez trae consigo nuevas oportunidades para la empresa.



→ Programas de contribución a la comunidad realizados en 2009:

Olimpiadas de conocimiento infantil	3,030 becas
Becas para educación ambiental con Pronatura	7,000 becas
Prepa Tec Milenio	108 becas
Becas de excelencia para licenciatura	23 graduados
Becas para educación ambiental con Ciceana	2,400 becas
Becas para educación ambiental con Peasma	1,829 niñas y niños atendidos
Apoyo en casos de desastres naturales	5,200 desamparos por inundaciones

Programas de desarrollo social

El programa de desarrollo social "Por los que se quedan", iniciado en 2006, es producto de un proceso de investigación sobre el fenómeno migratorio en México, que consiste en el tránsito diario de miles de paisanos a Estados Unidos y Canadá, así como de sus consecuencias en las comunidades de origen de los migrantes.

La finalidad de este programa es acompañar 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.

Principales características:

- ▶ Beca económica mensual de mil pesos por parte de la Fundación BBVA Bancomer.
- ▶ Promedio mínimo de los becarios de 8.5.
- ▶ Los becarios hacen los retiros de la beca en los cajeros automáticos de BBVA Bancomer.
- ▶ Participación de diversos actores: padrinos y madrinas, escuelas, familias, comités comunitarios locales, entre otros.
- ▶ Cobertura en 18 Estados y 143 municipios de la República Mexicana, en especial los que cuentan con altos índices de migración.

→ Alcances de "Por los que se quedan" a 2009 y cobertura:

Becas otorgadas	15,000
Empleados involucrados como padrinos y madrinas	689
Sucursales participantes	166
Municipios seleccionados	143
Estados de la República seleccionados	18

Para más información : www.bancomer.com