

# Balance Informe Anual Responsabilidad Corporativa 2010



**BBVA BANCOMER presenta** su cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa 2010.

**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 Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2010 (IARC 2010) 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 tercer año en el que BBVA Bancomer reporta con base en el GRI, y de nueva cuenta el IARC 2010 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.

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.

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:

## Plan estratégico de responsabilidad y reputación corporativas

En BBVA Bancomer la responsabilidad corporativa está totalmente ligada y alineada al negocio. Cada vez más nos preocupa no sólo cómo gastamos el dinero que ganamos sino, sobre todo, cómo lo ganamos.

En 2010 fue aprobado el Plan estratégico de RRC 2010-2012 con lo cual se consolidó la estructura de gestión de la responsabilidad corporativa en todo BBVA Bancomer y la coordinación interna de las distintas funciones para impulsar la integración de su respuesta en la estrategia y los procesos de negocio.

### Educación financiera

En BBVA Bancomer entendemos que para ser responsables en la concesión de crédito a personas sin experiencia previa de endeudamiento, es preciso acompañar el crédito con una educación financiera que le permita al usuario tomar decisiones correctas.

En el marco de nuestro programa Adelante con tu futuro, en el 2010 nuestro objetivo fue impartir talleres de finanzas personales a 240,000 personas; para el cierre del año logramos impartir 193,539 talleres con la participación de 303,539 personas, es decir que logramos superar nuestra meta en un 25 %.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) distinguió a la iniciativa “Adelante con tu futuro” con dos premios beyondBanking en las categorías learnBanking por su innovación, vanguardia e impacto en la promoción de la educación financiera, y people’s choice, al proyecto más votado por el público, entre las 120 propuestas dentro de 8 categorías

### Inclusión financiera

Luchar contra la exclusión financiera es un objetivo coherente con nuestros propósitos empresariales y el compromiso ético y social. BBVA Bancomer mantiene una fuerte apuesta por innovar en esta materia y encontrar los medios para facilitar el acceso global a los servicios financieros.

Durante 2010 hemos integrado como Corresponsales no bancarios a algunas de las principales cadenas minoristas del país como son Walmart a través de sus formatos Bodega Aurrerá, Sam’s, Superama, Walmart y Suburbia, así como las Tiendas Chedraui y Super Che, Farmacias Benavides, Piticó y Oxxo, además de los establecimientos Telecomm. En todos estos establecimientos es posible realizar el pago de tarjetas de crédito Bancomer y se planea incorporar, según los propios intereses de los socios corresponsales, el abono a tarjeta de débito y pago de servicios.

## Finanzas responsables

La actividad financiera se ve expuesta a rápidos cambios y, por tanto, a nuevos riesgos que deben ser detectados y valorados de forma adecuada. Riesgos de muy distinta naturaleza no solo vinculados a aspectos financieros sino también sociales, ambientales y de prestigio de diversa índole. Por ello, hemos desarrollado dos modelos de análisis de riesgo ambiental que aplican para proyectos de inversión y para clientes y prospectos en general, alineados a los requerimientos de los Principios de Ecuador.

En el 2010 se analizaron y financiaron 14 operaciones bajo los Principios de Ecuador, por un monto de USD\$2,489,092,575.

## Productos y servicios responsables

En BBVA Bancomer contamos con un novedoso producto de tarjeta de crédito: “Paga bien, paga menos”, que fomenta la educación financiera y por tanto la salud crediticia de sus clientes. Se trata de una propuesta que ofrece reducciones en precio a aquellos clientes que paguen de manera puntual las cuotas de su tarjeta de crédito.

A través del Fondo B+EDUCA, lanzado el año pasado 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 2010 logramos recaudar \$24,808,683 para apoyar la educación de jóvenes con un alto nivel académico.

## Gestión responsable de recursos humanos

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.

En el 2010 se destinaron 113 millones de pesos para impartir cursos a 196,715 participantes con un total de 1,933,691 horas de capacitación. Conviene señalar que continuamos apoyando a aquellos empleados interesados en concluir su carrera o realizar un posgrado.

## 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.

En el 2010 obtuvimos la calificación más alta en la encuesta de satisfacción de proveedores que se realiza cada año a nivel del Grupo BBVA.

## Gestión ambiental y cambio climático

La política medioambiental de BBVA Bancomer es la expresión de su compromiso con la gestión ambiental sostenible y de su contribución a la lucha contra el cambio climático. Por medio de diversas disposiciones buscamos impulsar la integración efectiva de los criterios ambientales en el conjunto de actividades que desarrollamos, al considerar que estos criterios son un elemento diferencial y representan una ventaja competitiva.

En 2010 logramos reducir nuestras emisiones de CO2 por empleado un 3.31%. Otras acciones emprendidas en la lucha contra el cambio climático fueron la instalación de contenedores para el Programa de reciclaje de residuos; la instalación de anuncios exteriores ahorradores de energía eléctrica en dos sucursales; el patrocinio de cápsulas informativas de radio con

motivo del COP16; la organización de un rally ecológico con Pronatura para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente y de la conferencia “Basura y cambio climático” con CICEANA.

## Compromiso con la sociedad.

Este año celebramos diez años de haber constituido la Fundación BBVA Bancomer, asociación civil sin fines de lucro, a través de la cual BBVA Bancomer ha canalizado su responsabilidad por contribuir al desarrollo social de México.

En el 2010, a través de nuestras cuatro áreas estratégicas logramos impactar a 314,251 personas, con la colaboración de 1,718 voluntarios.

### Programa de desarrollo social “Por los que se quedan” a 2010

	2006-2009	2007-2010	2008-2011	2009-2012	2010-2013
Becas de integración “Por los que se quedan”	600	5,000	5,000	5,000	5,000
Sucursales Bancomer	8	77	86	166	183
Empleados de Bancomer que participan como padrinos y madrinas	41	351	390	689	700
Municipios	6	70	78	143	143
Estados	3	10	10	18	18

**Centros educativos y productivos Bancomer:**

6,120 personas atendidas en 6 centros que ya están operando.

**Fomento cultural:**

36 proyectos apoyados con un monto de \$5, 375,207 por medio del programa Fondo de Apoyo a las Artes.

**Bancomer en la educación:**

3,070 estudiantes becados con la Olimpiada del conocimiento infantil, con un promedio anual de calificaciones de 9.58 y 1,018 padrinos y madrinas apoyando.

**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.

**Indicadores clave de responsabilidad corporativa 2010**

Económicos y de gobierno corporativo	2010
Valor económico añadido (EVA, mdp)	188,688
Participación de activo de negocio bancario en la banca mexicana (%)	20.96
Consejeros independientes (%)	50
Sociales	
Recursos destinados a compromiso con la sociedad (\$)	258,954,826
Número de beneficiarios de programas sociales	314,251
Número de voluntarios	1,718
Medioambientales	
CO <sup>2</sup> emitido por empleado (t)	3.21
Consumo de papel por empleado (t)	55
Consumo de electricidad por empleado (Mw/h)	2.94





**BBVA** Bancomer

**adelante.**