

Presentación del Informe Anual 2019

El presente reporte es el decimotercer Informe Anual Integrado de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.; es el resultado de los esfuerzos y trabajo excepcional de los colaboradores. La información y resultados presentados corresponden a los temas más importantes para los grupos de interés y la contribución de Grupo BBVA México hacia un futuro sostenible. Las áreas encargadas de la elaboración del Informe Anual son la Dirección de Relación con Inversionistas y la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas.



Informe del Presidente del Consejo de Administración

Distinguidos accionistas:

2019 fue un año de grandes retos y cambios en nuestra organización y también de grandes resultados que nos inspiran y fortalecen como equipo. La integridad y la transparencia son los valores que definen un crecimiento sostenible en una organización. En BBVA México la ética es una pieza fundamental de nuestro crecimiento; obtuvimos el primer lugar en el IC500 (Índice de Integridad Corporativa 500) de la Revista Expansión, reconociendo las acciones por incrementar la calidad y control de nuestras Políticas de integridad y anticorrupción.

En 2019 BBVA México se adhirió a los Principios de Banca Responsable junto con otras 131 entidades financieras globales; esta adhesión forma parte de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), basada en principios que definen el papel del sector como responsable de promover e impulsar un futuro sustentable y alinear al sector bancario con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU del Acuerdo de París de 2015. BBVA México se ha distinguido por sus esfuerzos en materia de sustentabilidad, estamos adheridos desde 2003 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, a través de la alineación de nuestros objetivos, colaboramos en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

1^{er} lugar en el IC500, muestra del compromiso de BBVA México con la integridad, la transparencia y la ética.

BBVA México ha sido pionero en integrar a la población a la era digital de los servicios financieros. Mediante nuestra aplicación móvil, facilitamos la forma de utilizar la banca en México, integrando a personas y negocios desde su móvil. Somos Banco líder en enrolamientos a CoDI buscando incrementar la inclusión financiera en el país. Asimismo, impulsamos estrategias para mejorar la salud financiera de los mexicanos, estableciendo módulos para mejorar las finanzas personales y para aprovechar mejor los servicios financieros. En 2019, más de 41 mil personas fueron beneficiarias con talleres presenciales, talleres *online* o asesoría personalizada vía telefónica, denominada *coaching* financiero. Adicionalmente, establecimos convenios con el sector público y privado para realizar actividades de educación financiera para niños y jóvenes.



Más de 41 mil personas beneficiarias de las acciones de educación financiera en 2019.

Con orgullo, y a la vez con una gran responsabilidad, cerramos el año consolidando nuestra posición con el mejor resultado histórico con calificación de 9.1 para el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU). Este índice permite conocer la eficiencia de las instituciones financieras en atención a las quejas que los usuarios presentan ante la CONDUSEF.

Calificación de 9.1 para el IDATU, el mejor resultado histórico de BBVA México.

Obtuvimos por décimo año consecutivo el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable (ESR); fuimos reconocidos como banco *"Top of the industry"*, como el mejor

empleador del sector financiero en Latinoamérica por Universum y como empresa número uno del Sector Financiero para el empleo de jóvenes (*Employers for Youth*). Estos resultados fueron posibles gracias a una estrategia consistente con nuestro propósito: "poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

Mientras el negocio de la banca se transforma a gran velocidad, nos enfrentamos al reto de ser reconocidos como la empresa que ofrece los mejores productos y servicios financieros; estamos convencidos de contar con los más altos estándares en la industria. Como muestra de nuestros esfuerzos por continuar siendo el banco de vanguardia en México, durante este año obtuvimos los siguientes reconocimientos:

- Reconocimiento como el "Mejor Banco de México 2019" según Forbes.
- Reconocidos nuevamente por la revista especializada *World Finance* en sus premios *"World Finance Banking Awards"* en las categorías de "Mejor Banco Digital en México 2019" y la "Mejor Aplicación de Banca Móvil 2019".
- Obtuvimos el puesto #1 en la encuesta *"Best Place to Code"*.

BBVA México fue reconocido como el "Mejor Banco de México 2019" según Forbes.

- En la última edición de *"The Innovators"* de la revista *Global Finance*, el asistente virtual de Grupo BBVA México recibió una mención honorífica.

Por último y, como reflejo de nuestro compromiso con el medio ambiente y el cambio climático, la Torre BBVA fue reconocida como "Edificio del año 2019" por Edificios de México.

BBVA México se ha distinguido por sus esfuerzos en materia de sustentabilidad, estamos adheridos desde 2003 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, a través de la alineación de nuestros objetivos, colaboramos en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, de esta manera el siguiente Informe es considerado como parte de la "Comunicación sobre el Progreso" para 2019.

Los invito a leer nuestro Informe Anual y a sumarse como agentes de cambio que aspiran a convertirnos en un mejor país. Estamos seguros que en manos de todos nosotros está el futuro de México.

Atentamente,

Jaime Serra Puche
Presidente del Consejo de Administración
de BBVA México

Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

Evolución del Negocio, Ejercicio 2019

En un contexto retador, caracterizado por una desaceleración económica mundial, Grupo Financiero BBVA México reitera su compromiso con el país y sus clientes, al impulsar la inversión, el empleo y el bienestar de las familias, fomentando con ello una mayor bancarización e inclusión financiera en el país.

Durante el ejercicio 2019 se decidió ejecutar la unificación de la marca "BBVA" a nivel global; esta nueva identidad refleja los valores del Grupo a nivel global y el compromiso de brindar al cliente productos especializados con el mejor servicio. El objetivo es crear una Institución cercana que siga desarrollando soluciones que ayuden a los clientes a tomar mejores decisiones en sus vidas y en sus negocios.

En este contexto el desempeño financiero de la Institución en 2019 fue favorable. La cartera vigente cerró el año con un saldo de 1,218,088 mdp, equivalente a un incremento anual del 6.7%. Esta evolución permitió al banco posicionarse como líder en el mercado con una participación de 23% al cierre de diciembre de 2019, de acuerdo con la información pública de la CNBV.

Los resultados de 2019 permitieron que BBVA México se posicione como **líder en el mercado con una participación de 23% en cartera vigente, de acuerdo con la CNBV.**

Analizando los diferentes segmentos de la cartera, el crédito a las familias (consumo), creció 9.9% en el año, destacando los aumentos observados en los préstamos de nómina y personales, que en conjunto crecen al 12.8% anual, mientras que el financiamiento de auto también alcanza un crecimiento anual de doble dígito en 13.2%.



12.8% de crecimiento en préstamos de nómina y personales; 13.2% de incremento en el financiamiento de auto.

Por su parte, la continua y potente implementación de campañas en tarjeta de crédito se ha visto reflejada en una aceleración del crédito que registra un saldo 5.2% superior al alcanzado el año previo, ello a pesar de contar con una amplia base de clientes que pagan la totalidad de su deuda al final del mes. Adicionalmente, la facturación continúa mostrando un positivo desempeño al incrementar 14.4% en términos anuales.

En el segmento hipotecario, BBVA México mantiene el liderazgo y continúa fomentando la inversión en el patrimonio de las familias, a través del otorgamiento de crédito a la vivienda, otorgando una de cada cuatro nuevas hipotecas dentro del sector privado¹. Así, el financiamiento a la vivienda creció 10.9% con respecto al año previo, con un saldo de 231,213 mdp al cierre de diciembre de 2019.

Finalmente, se observa que la cartera comercial registró un crecimiento de 3.9% en términos anuales. En el detalle, la cartera de gobierno registró el mayor dinamismo con aumento anual de doble dígito al cierre del año (+11.3%), mientras que la actividad empresarial registró un saldo 1.8% superior al del año previo.

El crecimiento del crédito ha venido acompañado de buenos indicadores de calidad de riesgo, los cuales son el reflejo de una adecuada política de gestión de riesgos. Al cierre de 2019, se observó un índice de cartera vencida que se ubicó en 2.2%, mientras que la prima de riesgo se ubicó en 3.0%. Por su parte, el índice de cobertura se ubicó en 129.3% al cierre de 2019.

La cartera de gobierno registró el mayor dinamismo en 2019, con un aumento de 11.3%.

Dentro de los recursos de clientes, la captación tradicional, que incluye depósitos a la vista, plazo, títulos de crédito emitidos y cuenta global de captación sin movimientos, se ubicó en 1,262,023 mdp, con un incremento anual de 5.5%. En BBVA México seguimos impulsando y fomentando el ahorro de los clientes, que se ha visto reflejado en el crecimiento anual de 6.7% sobre la captación bancaria (depósitos de vista y plazo público en general) para cerrar el año con un saldo de 1,153,902 mdp. En el detalle, los depósitos a la vista tuvieron un saldo 6.7% superior al del año previo y representan el 80% de la captación bancaria, mientras que los recursos de plazo público (en general) tuvieron un incremento anual de 6.4%.

6.7% de crecimiento anual en la captación bancaria (depósitos de vista y plazo público en general), cerrando el año con un saldo de 1,153,903 mdp.

Los activos gestionados en fondos de inversión cierran en diciembre de 2019 en 466,673 mdp, un aumento anual de 16.6%. Con ello, la gestora de fondos del Grupo se mantiene como una de las más grandes del mercado con una participación de 21%, de acuerdo con la información de la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) a diciembre de 2019. Con ello, la captación global alcanzó 1,728,696 mdp equivalente a un crecimiento anual de 8.3%.

La gestora de fondos del Grupo se mantiene como una de las más grandes del mercado, con una participación del 21%.

¹ Fuente: información pública de bancos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Todo lo anterior se fundamenta en una sólida base de capital, BBVA México cuenta con indicadores que cumplen holgadamente con los mínimos regulatorios para seguir impulsando el desarrollo del país a través del otorgamiento de crédito. Con ello, el índice de capital total al cierre del año se ubicó en 15.6%. Asimismo, se gestiona activamente el nivel de liquidez para hacer frente al crecimiento del negocio.

Cabe destacar, que BBVA México es una Institución que también refrenda su compromiso con el país a través de la continua inversión destinada a la transformación e innovación. Ello se puede ver reflejado en el crecimiento y mantenimiento a nuestra amplia red de infraestructura, así como en el desarrollo, expansión y protección de servicios digitales. En 2019 se tuvo un incremento de 27 sucursales (1.5%) y de 693 cajeros automáticos (5.6%).

6.3% de crecimiento anual en los ingresos totales al cierre de 2019.

En cuanto a resultados, se tuvo una favorable evolución de los ingresos totales, los cuales muestran un crecimiento anual de 6.3% respecto al año anterior. Esto, aunado a la continua gestión del gasto, ha permitido que BBVA México se consolide como una de las instituciones

más eficientes del sistema financiero, con un índice de eficiencia, medido como gastos entre ingresos, de 36.3% al cierre de diciembre de 2019, disminuyendo 65 puntos básicos (pb) respecto al año anterior. La utilidad neta cerró el año en 57,001 mdp, con un crecimiento anual de 8.3%.

Cabe destacar, que uno de los principales negocios del Grupo, además del banco es el del Sector Seguros, en el cual también se obtuvieron resultados muy favorables al crecer el resultado neto un 29% respecto al año anterior.

La estrategia que hemos seguido, centrada en otorgar al cliente un fácil acceso a los servicios bancarios a través de los canales digitales y centrada en la mejora continua del servicio al cliente, nos ha permitido que, por quinto

55 de cada 100 clientes que deciden cambiar su nómina de banco, lo hacen a BBVA México; 83% de ellos lo hace de manera digital.

año consecutivo, nos coloquemos como el mejor banco en el *Net Promoter Score* (NPS) en 2019.

Como reflejo de lo anterior, hemos podido posicionarnos como un banco atractivo para nuevos clientes lo que se refleja en el liderazgo que tenemos en el tema de portabilidad de nómina: hoy, 55 de cada 100 clientes que deciden cambiar su nómina de banco, lo hacen a BBVA México y el 83% de ellos lo hace de manera digital, cumpliendo con el objetivo que nos hemos trazado de brindar las mejores soluciones para el autoservicio de nuestros clientes.

El constante desarrollo e innovación dentro de los servicios financieros que ofrece la Institución, también se ha visto reflejado en el crecimiento de la base de clientes usuarios de canales digitales que al cierre del año alcanzó los 10.1 millones de clientes, 41% más que el año pasado. Asimismo, el porcentaje de las ventas digitales sobre las ventas totales también se ha visto beneficiado al pasar del 44% en 2018 a un 55% en 2019.

Así, el año 2019 ha sido un año de excelentes resultados y un año en el que no se perdió el foco en la ejecución. Continuamente seguimos transformando el banco, con procesos más eficientes, sistemas más robustos, aplicaciones más sólidas y productos especializados a las necesidades de cada uno de nuestros segmentos de clientes. Por ello, seguiremos invirtiendo para mantenernos a la vanguardia, siguiendo enfocados en ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

2019 fue un año de excelentes resultados y en el que reforzamos el foco en la ejecución.

BBVA México seguirá invirtiendo en el país, en 2019 se anunció el Plan de Inversión 2019–2024 por 3,300 millones de dólares (mdd) destinado a infraestructura, digitalización, ciberseguridad, becas educativas, reconstrucción de escuelas y educación financiera. En este sentido, BBVA México es un banco que seguirá evolucionando para ofrecer el mejor servicio a sus más de 21.4 millones de clientes, ya que el cliente es el centro de nuestro propósito y lo más importante para la Institución.

Adicionalmente, en 2019 también anunciamos que la Institución duplicó la aportación a Fundación BBVA México reiterando nuestro compromiso no sólo con el país, sino también con un tema fundamental para el desarrollo y crecimiento económico que es la educación.

A la fecha, a través de Fundación BBVA México, hemos otorgado más de 315 mil becas beneficiando a 35,467 jóvenes becarios para continuar sus estudios de secundaria, preparatoria y universidad. En relación con el programa de reconstrucción de escuelas, hemos beneficiado a más de 16 mil alumnos con 25 escuelas entregadas y seguiremos con cuatro escuelas por año.

315 mil becas otorgadas a través de Fundación BBVA México, beneficiando a 35,467 jóvenes becarios para continuar sus estudios de secundaria, preparatoria y universidad.

25 escuelas entregadas y +16,000 alumnos beneficiados con el programa de reconstrucción.

Me gustaría terminar esta carta agradeciendo el esfuerzo, la entrega y la profunda dedicación de cada uno de los colaboradores de BBVA México, ya que sin el gran equipo con el que cuenta la Institución, este resultado no sería posible. También quiero agradecer la lealtad y preferencia de nuestros clientes y, a los miembros de nuestro Consejo de Administración, su dedicada actuación para seguir fortaleciendo nuestra Institución.

En BBVA México seguimos Creando Oportunidades.

Eduardo Osuna Osuna
Vicepresidente del Consejo de Administración
y Director General de BBVA México

Acerca de este Informe

El Informe Anual 2019 contiene las iniciativas, actividades y resultados de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. La información reportada abarca el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2019. La información presentada incluye temas en los ámbitos económico, social y medioambiental alineados a la estrategia de Banca Responsable de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V. El reporte se encuentra disponible para consulta en su página de Internet.

Cobertura y Denominación

A menos que se exprese lo contrario, el Informe Anual abarca las siguientes empresas que conforman al Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.:

- BBVA Bancomer, S.A.
- Casa de Bolsa BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Servicios Administrativos, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Operadora, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Gestión, S.A. de C.V.
- Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.
- BBVA Bancomer Seguros Salud, S.A. de C.V.
- Pensiones BBVA Bancomer, S.A. de C.V.

Para el propósito de este informe, Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V., se llamará Grupo BBVA México y/o la Institución. En caso de que la información reportada

no corresponda a todas sus filiales, se hará la aclaración sobre la filial a la cual se vincula la información. En este informe, Grupo BBVA corresponde a la integración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) y todas sus adquisiciones internacionales.

13^{er} Informe Anual Integrado de Grupo Financiero BBVA Bancomer, S.A. de C.V.

GRI 102-45, 102-46, 102-49, 102-50 y 102-54



Estándares utilizados en la **Elaboración del Informe**

Global Reporting Initiative (GRI)

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI y bajo los siguientes principios de elaboración de informes:



Revisión Independiente

El Informe Anual de Grupo BBVA México 2019 fue revisado de forma independiente por la firma KPMG. Para el *Content Index Service*, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.



Para conocer más de los principios de reporte de GRI visite la siguiente página:
<https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/gri-101-foundation-containing-standard-interpretation-1/>.