

Inversión en la Comunidad

El apoyo a la comunidad de Grupo BBVA México se da a partir de la reciprocidad entre ésta y la Institución; ambas partes son indispensables para su permanencia y futuro sostenible.

Grupo BBVA México desarrolla proyectos financieros de alto impacto social que permiten a todo grupo de personas tomar decisiones para mejorar su bienestar financiero y reconocer los riesgos y oportunidades de sus finanzas. Los proyectos y productos destinados a la inclusión financiera impactan de manera positiva en las comunidades donde éstos operan.

Inversión en la Comunidad

Inclusión Financiera

El acceso a servicios financieros, el crecimiento económico de las familias mexicanas y la lucha contra la exclusión financiera son objetivos clave del compromiso que Grupo BBVA México tiene como parte de su inversión y contribución a la comunidad. Sus programas de inclusión financiera aportan a que las personas puedan tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero, ser más conscientes de los riesgos y oportunidades que existen y, en consecuencia, contribuir a distintos ODS.

La inclusión financiera es un factor clave que impacta de manera favorable en el acceso a mejores condiciones de vida por parte de las comunidades en donde tiene presencia Grupo BBVA México. A lo largo de los últimos años, la Institución ha logrado grandes iniciativas y avances en este tema para poner sus servicios financieros al alcance de todos, a través de su modelo de inclusión financiera.

GRI FS13 y FS14



1 FIN DE LA POBREZA

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

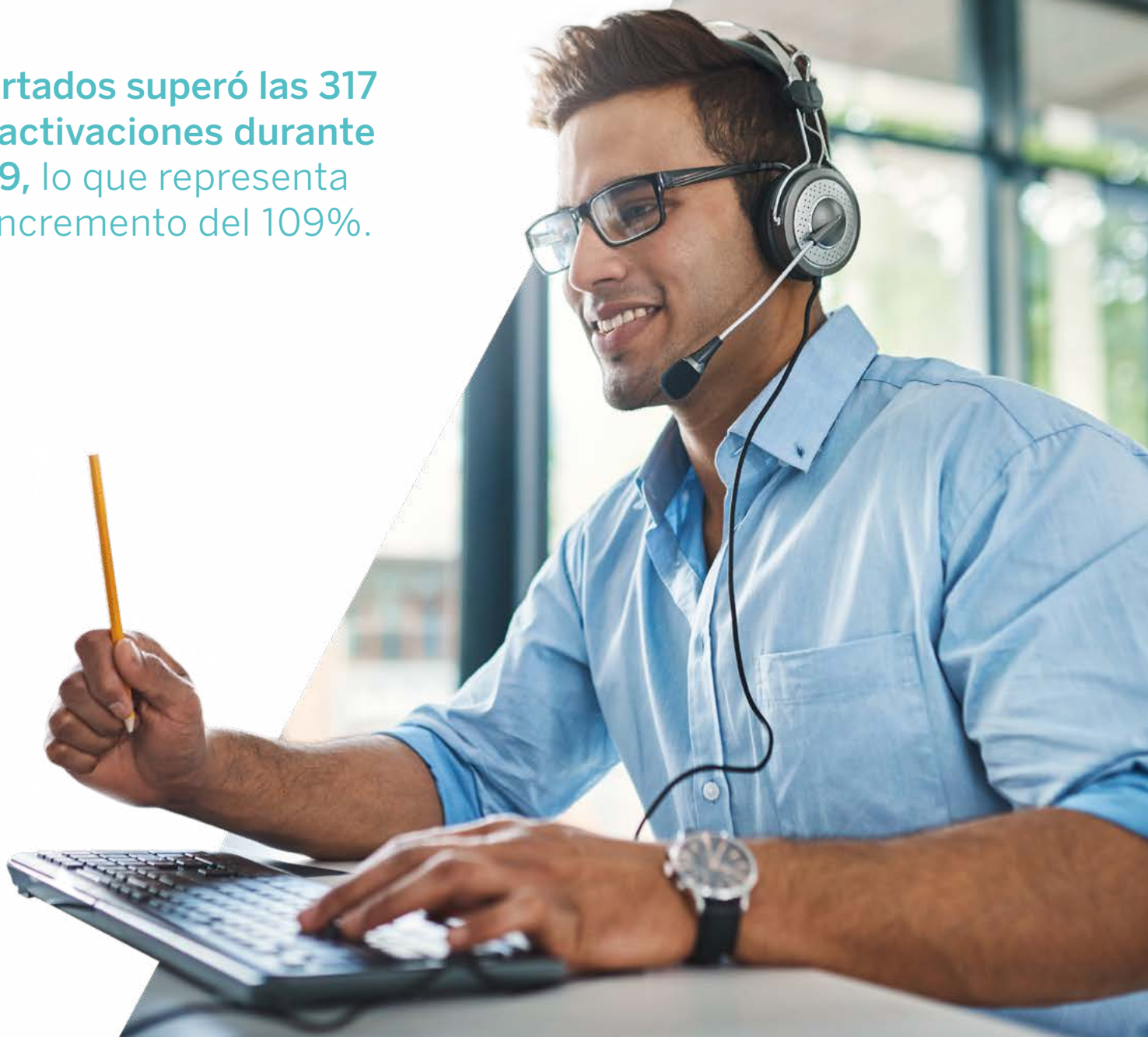
Reducir la desigualdad en y entre los países.

Modelo de Inclusión Financiera

Las siguientes acciones corresponden a la estrategia del modelo de Grupo BBVA México:

- Ser relevantes para el segmento express y ayudarlo a resolver sus necesidades más básicas relacionadas con dinero:
 - Transferencias a familiares no bancarizados que viven fuera de los principales centros urbanos, recargar dinero en su móvil disminuyendo los tiempos y costos de traslado, administración de los montos que deben pagar, etc.
- Acercar los servicios financieros básicos para operaciones en efectivo a través de la atención en 1,467 municipios por medio de corresponsales bancarios, complementando la cobertura de 547 municipios que cubren las sucursales de Grupo BBVA México. En este canal se realizaron más de 86.2 millones de transacciones por un monto promedio de \$1,423 pesos por transacción durante 2019.
- Facilitar la administración de los flujos a través de herramientas digitales –“Apartados”– que emulan el uso que dan las personas a los “sobres” para separar su dinero por objeto de gasto.
- Conectar a los servicios bancarios por medio de los canales digitales de Grupo BBVA México. En 2019 el número de clientes que usaron en los últimos tres meses las Apps que tienen disponibles, al menos una vez al mes se incrementó en 93%. Este tipo de clientes representó el 11% en diciembre de 2018 y alcanzó el 20% para diciembre de 2019.
- Apoyar mediante el crédito a los clientes nominados ha sido una tendencia positiva. Esta acción aumentó 33% el número de préstamos asociados a la nómina y los saldos en TDC se incrementaron en 42%.

Apartados superó las 317 mil activaciones durante 2019, lo que representa un incremento del 109%.



Iniciativas 2019



Mejora de la experiencia de cobro de las remesas familiares impulsando la recepción mediante depósito en cuenta

Esta forma de liquidación creció del 51.4% al 58.6%; en tanto que los montos liquidados por este mismo medio pasaron de 71.3% a 75.4%. Esto permite al beneficiario obtener su dinero total o parcialmente las 24 horas del día, todos los días del año.



Divulgación en sucursales sobre la manera de usar la banca digital en la solución de problemas cotidianos

Tales como transferencias de dinero a familiares que no están bancarizados, cobro de remesas familiares directamente a cuenta, recarga de saldo en telefonía móvil, administración de recursos (“Apartados”), entre otros.



Digitalización del segmento

Posicionar como soluciones relevantes las funcionalidades de la banca digital ha permitido que el porcentaje de usuarios digitales en este segmento supere el 23%.



Simplificación de los procesos de reposición de plásticos

Mensualmente se reportan más de 170 mil plásticos por robo o extravío. Esta iniciativa permite minimizar el tiempo que el cliente se queda sin acceso a sus recursos.



Reducción de los costos implicados a la liquidación de remesas familiares mediante depósitos

A partir de 2020 aumentará el incentivo para que los transmisores de dinero promuevan entre los remitentes el envío de la remesa a cuenta.



Disminución de tiempos en saldos retenidos

El Índice de recomendación en call center aumentó más de 15 puntos, pues ahora los cargos duplicados generados por la repetición de la transacción por fallas en la comunicación se liberan en un tiempo menor.

Educación Financiera (EF)

Grupo BBVA México tiene un claro compromiso con el apoyo a las personas para que tomen mejores decisiones financieras, por lo cual la Educación Financiera (EF) es una de las prioridades estratégicas del Plan de Banca Responsable de Grupo BBVA México. La Institución ha sido pionera en el diseño, implementación y ejecución de programas en materia de EF, que acercan contenidos, herramientas y mejores prácticas a clientes y al público en general para tener unas finanzas sanas.

A través del Plan Global de Educación Financiera, Grupo BBVA México promueve la adquisición de conocimientos y habilidades financieras, contribuyendo al desarrollo de la sociedad. El objetivo de EF es permitir a la sociedad tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero, ser más consciente de los riesgos y oportunidades que existen y del uso correcto de los productos o herramientas que dispone la Institución para mejorar la calidad de vida de los clientes y la interacción con sus finanzas.

Los grupos que son impactados por la estrategia de Educación Financiera son niños, jóvenes, adultos, clientes y público en general; para cada uno de ellos existe un enfoque específico de acercamiento.

EF está basada en tres líneas estratégicas, promoviendo así la mejora en la salud financiera de:



Clientes



Gobierno



Público en general



A través de estos tres alcances, EF busca impactar positivamente en las personas, así como en el desarrollo y el futuro económico empresarial del país. Alineados con la estrategia institucional encaminada hacia la transformación digital, EF enfoca sus iniciativas hacia el desarrollo de productos y contenidos digitales. Para ello, se tiene un mayor acercamiento y vinculación con las diferentes áreas de negocio, buscando que estos esfuerzos promuevan también el uso de las herramientas y productos digitales desarrollados por Grupo BBVA México.

BBVA México ha sido reconocido, por el Diario Excélsior, como el banco más destacado por los esfuerzos realizados en educación financiera. Ha sobresalido por el diseño, implantación y ejecución de programas en materia de educación financiera, buscando acercar los conocimientos, herramientas y buenas prácticas para un mejor manejo de las finanzas personales.

Programas de EF

Taller modalidad presencial

Talleres destinados a los colectivos de nómina para adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para el seguro y correcto uso de los productos financieros y de las Apps bancarias. Son talleres impartidos por un facilitador de EF para colectivos nominados y no nominados y se realizan en aula móvil, espacio digital o en las instalaciones de la empresa.

Para mayor información visite:

- <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/EspaciosDigitales>
- <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/Movil>

Taller modalidad digital

Generación de contenidos de EF relacionados con productos y servicios digitales de Grupo BBVA México. La finalidad es contar con la mejor oferta digital gratuita para clientes y público en general centrada en los principales temas financieros. Este taller contiene artículos, videos, infografías, tips, definiciones, consejos, entre otros.

Para mayor información visite:

- Portal de Educación Financiera: <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/>
- Talleres en línea: <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/talleres>
- Campañas digitales y medios propios (redes sociales, marketing dinámico)

Asesoría: Taller modalidad *coaching*

Coaching Financiero vía telefónica, en donde una persona calificada podrá orientar y responder las inquietudes que tienen los clientes de Grupo BBVA México acerca de sus finanzas y la oferta de la Institución.

Para mayor información visite: <https://www.educacionfinancierabancomer.com/CoachingFinanciero>.

Resultados

Educación Financiera BBVA	Número de beneficiarios*	Número de participantes**	Número de talleres impartidos
Modalidad presencial	37,896	52,426	3,031
Modalidad <i>online</i>	796	1,415	1,415
Modalidad <i>coaching</i>	2,830	2,840	NA

* El beneficiario es quien participa en la actividad que se ofrece. En el caso de la modalidad *online*, es el que termina un taller.

**Dado que un beneficiario puede participar en más de un taller, se contabiliza el número total de participaciones que tiene el Programa. Ejemplo, si una persona participó en dos talleres –uno de ahorro y otro de crédito–, se contabiliza un beneficiario y dos participaciones.

Página web

Uno de los principales pilares es la presencia digital, siendo piedra angular para extender la estrategia de EF en el mundo digital y alinear esfuerzos con diferentes acciones para que Grupo BBVA México se comunique con clientes y el público en general, con la finalidad de compartir contenidos de calidad para alcanzar sus metas con finanzas personales sanas a través de su página web <https://www.bbvaeducacionfinanciera.mx/>, la cual obtuvo un total de 1,038,458 visitas.

En el sitio <https://www.bbva.mx/educacion-financiera.html> se encuentran artículos de interés, talleres gratuitos en línea y el acceso para solicitar talleres presenciales a socios, clientes y aliados.

Talleres en línea

A través de talleres en línea se ofrece una amplia gama de temas que se pueden cursar en cualquier momento. Temas como el ahorro, la banca digital, el uso de la tarjeta de crédito, créditos hipotecarios, inversiones y establecer un plan de vida están disponibles las 24 horas del día. Siendo una forma fácil y sencilla de adquirir conocimientos y herramientas que ayudan al público en general y clientes para mejorar sus finanzas personales de forma gratuita.

Servicio social en Universidades

Con la finalidad de promover iniciativas para apoyar a jóvenes universitarios e instituciones para generar un plan en conjunto y expandir la educación financiera en las comunidades y entre el público en general, Grupo BBVA México ha generado alianzas con universitarios e instituciones a nivel nacional.

Este programa busca que jóvenes que estudian una licenciatura hagan su servicio social impartiendo talleres de educación financiera, proporcionando al estudiante distintas herramientas y habilidades para su vida profesional.

12,555 beneficiarios y 735 talleres presenciales impartidos durante 2019.

Jóvenes Construyendo el Futuro

Se centra en un modelo de corresponsabilidad social entre los sectores público, privado y social para ofrecer a los jóvenes un espacio, apoyos y actividades estructuradas y así desarrollar o fortalecer hábitos de trabajo y competencias técnicas que promuevan la inclusión social e incrementen sus posibilidades de empleabilidad a futuro. El programa tiene una duración de un año: dos meses de capacitación *online* y presencial junto con 10 meses para impartir cursos de educación financiera a su comunidad.

31 jóvenes fueron parte del programa Jóvenes Construyendo el Futuro durante 2019.

Semana Nacional de Educación Financiera

Foro dedicado a concientizar a la población en general acerca de la importancia de la educación financiera para que logren un sano manejo de sus finanzas. Es un evento organizado por el Gobierno de México, a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). En el evento, Grupo BBVA México realizó talleres y conferencias a nivel nacional; adicionalmente, tuvo presencia con un *stand* ubicado en el Bosque de Chapultepec, tomando como eje central la planeación y desafíos personales en las finanzas. Se impartieron talleres de ahorro y plan de vida en el aula móvil BBVA.

3,080 beneficiarios atendidos en talleres
y 1,277 beneficiarios acudieron al *stand*
en Chapultepec.

Liga BBVA sub 13

La Liga MX y el Grupo BBVA México han impulsado la educación financiera en las selecciones sub 13, instruyendo a los niños y jóvenes de todos los clubes sobre la importancia de la formación financiera desde etapa temprana, brindándoles herramientas para ser ahorradores consistentes, usuarios responsables del crédito e inversionistas prudentes.

1,032 participantes.

KidZania

Es una ciudad interactiva para niños de 2 a 16 años de edad que mezcla inspiración, diversión y aprendizaje a través de diversas actividades. La estrategia del programa va dirigida a ellos a través de diferentes puestos de trabajo, se fomenta el desarrollo de capacidades y la educación financiera a través de actividades lúdicas.

582,303 niños participantes*.

*Considera únicamente a niños mayores de tres años.



Programas Sociales

Grupo BBVA México continuó la operación con la Secretaría de Desarrollo Rural (SADER) que consistió en el apoyo a 1,400,000 agricultores de zonas rurales (asistencia directa a productores de granos para elevar la producción) y la Secretaría del Bienestar para el apoyo a adultos mayores, con el fin de contribuir al bienestar del beneficiario a través del otorgamiento de una pensión no contributiva.

Reposición por vencimiento de tarjetas de débito

Cada año se presentan vencimientos de TDD en los dos principales programas sociales que se tienen registrados en Grupo BBVA México.

Durante los meses de marzo a agosto, se realiza un esfuerzo a nivel nacional con la finalidad de otorgarles el servicio sin que los beneficiarios tengan la necesidad de trasladarse a las ciudades o cabeceras municipales para realizar el cambio de su plástico.

Programa	# Plásticos renovados en 2019
SADER Agropecuario	33,249
Bienestar (adultos mayores)	3,557

GRI 103-1, 103-2 y 103-3



SADER Agropecuario

- Periodo febrero-mayo 2019.
- Objetivo establecido: 46,422 TDD.
- Logro: 71.6% con 33,249 renovaciones en 20 estados.
- Cinco estados principales: Puebla, Chiapas, Chihuahua, Hidalgo y Estado de México.

Bienestar (Adultos mayores)

- Objetivo establecido: 10,513 en 23 sucursales.
- Presencia principalmente en Ciudad de México y zona Metro Sur.
- Logro a agosto de 2019: 33.8% con 3,557 TDD renovadas.

Cápsulas de educación financiera para beneficiarios de programas sociales

Como un complemento importante de los programas, los beneficiarios tienen acceso a talleres de educación financiera donde se les proporciona información sobre ahorro, seguros de vida, entre otros.

Objetivo: Brindar información y resolver dudas puntuales acerca del uso de la tarjeta de débito.

Beneficios esperados:

- Impulsar el uso adecuado de los canales digitales.
- Vinculación con asesoría telefónica y productos.
- Presencia de marca, fidelidad y reputación.

Metas:

- Reducir el número de consultas en el cajero.
- Incrementar el uso de servicios de SMS.
- Incrementar el retiro de efectivo con corresponsales bancarios.

Las cápsulas informativas de Educación Financiera lograron beneficiar a **9,454** personas del programa SADER Agropecuario y a **611** personas del Programa Bienestar.



Comunidad

Grupo BBVA México actúa como generador de oportunidades para la comunidad mexicana al impactar de manera positiva en sus vidas. La inversión en programas sociales es de índole educativa, cultural, social y medioambiental para promover una comunidad mexicana sostenible en donde se practiquen la paz y justicia. A través de sus programas, la Institución ejecuta su compromiso con la sociedad.

Fundación BBVA

Fundación BBVA es responsable de dar vida a las iniciativas de acción social de Grupo BBVA México. La Fundación ha desarrollado iniciativas innovadoras de apoyo educativo, cultural y de emprendimiento para la sociedad mexicana.

La Fundación otorga apoyos económicos o en especie a beneficiarios para promover, fomentar y realizar actividades encaminadas a la educación, el emprendimiento y la cultura para que el ser humano alcance un desarrollo pleno.

GRI 103-1, 103-2, 103-3 y 413-1



1 FIN DE LA POBREZA

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



5 IGUALDAD DE GÉNERO

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Inversión en programas sociales

En 2019, la Fundación recibió una inversión total de 941 mdp y, en los últimos 13 años, se han destinado 6,000 mdp a temas de Responsabilidad Social, en las líneas de acción de:

- Becas educativas
- Alianzas estratégicas y escuelas
- Fomento cultural

Programa de Becas para Chavos que Inspiran

Con el objetivo de apoyar de manera integral a jóvenes talentosos en situación de vulnerabilidad de todo el país, el programa de becas genera un acompañamiento en su proceso de educación y formación desde la secundaria hasta la universidad, para así impulsar su desarrollo académico y personal.

El programa apoya la continuidad escolar al seleccionar a jóvenes que ingresarán a primer año de secundaria en una escuela pública. Así, otorga becas económicas y un acompañamiento que incluye mentoría, vinculación académica y formación extracurricular en las distintas etapas de la trayectoria escolar de los jóvenes.

Becas para Chavos que Inspiran promueve la excelencia académica y fomenta la creación de una comunidad de agentes de cambio.

Beneficiarios

Nivel	Número de beneficiarios 2019
Chavos que Inspiran - Secundaria	17,659
Chavos que Inspiran - Preparatoria	13,535
Chavos que Inspiran - Universidad	4,273

*Beneficiarios totales al arranque de la generación 2019-2020 del Programa Chavos que Inspiran.

Voluntariado

Indicador	2019
Horas de voluntariado (<i>One Team</i>)	14,076
Horas de Mentoría para becarios universitarios	839

*Las horas de mentoría tienen corte a noviembre de 2019. El programa de mentoría tendrá el cierre de horas al final del ciclo escolar 2019-2020, en julio de 2020. La cifra reportada es un avance al mes de noviembre.

Proyecto Bi

Es una plataforma nacional de intercambio y colaboración, que otorga estímulos económicos a iniciativas sobresalientes de arte y cultura, así como a programas públicos inéditos. Funciona por medio de una convocatoria anual, bajo la estructura de un comité de expertos, con el objetivo de promover a profesionales de la cultura, artistas y gestores culturales con trayectoria probada.

12 proyectos apoyados durante la tercera edición de Proyecto Bi.

Museo de Arte Carrillo Gil (MACG)

Es un programa bianual formativo interdisciplinario, post-académico, en alianza con el Museo de Arte Carrillo Gil, que apoya el desarrollo, la producción y la exhibición de proyectos de artistas visuales destacados, menores de 35 años. Tiene como objetivos abrir campos de reflexión y crítica dentro de las prácticas artísticas, además de fomentar la profesionalización de las jóvenes generaciones, mediante la discusión entre pares y con especialistas de distintos ámbitos.

10 artistas apoyados durante la sexta edición del Programa BBVA-MACG.

Concurso universitario Hazlo en cortometraje

En colaboración con Fundación Cinépolis, este concurso promueve la creación cinematográfica de pequeño formato en comunidades de jóvenes menores de 30 años. La iniciativa inspira soluciones a las distintas problemáticas sociales, fomentando la reflexión a través de una mirada crítica.

44 participantes beneficiarios de los seis equipos ganadores de la 12ª edición del concurso universitario Hazlo en cortometraje.

Laboratorio de Inmersión BBVA-CCD

Programa formativo pionero en México, realizado en colaboración con el Centro de Cultura Digital; tiene por objetivo impulsar el desarrollo de tecnologías inmersivas (realidad virtual, aumentada y mixta).

45 beneficiarios de la primera edición del programa “Laboratorio de Inmersión BBVA-CCD”.

Reconstrucción de escuelas

Para Fundación BBVA, el objetivo del programa de reconstrucción de escuelas es entregar escuelas más seguras y mejor equipadas para desarrollar una nueva generación de mexicanos talentosos.

Durante 2019, se reconstruyeron 23 escuelas, apoyando a más de 12 mil estudiantes de seis entidades del país. El capital semilla fue de 180 millones de pesos y la inversión total fue de 358 millones de pesos.

Reconstrucción de 23 escuelas y apoyo a más de 12 mil estudiantes en seis entidades del país durante 2019.

Objetivo 2020

Sumar a 6 mil nuevos becarios de secundaria al programa de becas BBVA para Chavos que Inspiran, a fin de que la generación de becarios BBVA para el ciclo escolar 2019-2020 otorgue 40 mil becas de secundaria, preparatoria y universidad.

Para conocer más acerca de Fundación BBVA y sus programas visite su página oficial: <https://www.fundacionbbva.mx/>.

BBVA Momentum

Es el programa más grande de aceleración de emprendedores sociales y ambientales de México. BBVA Momentum tiene como objetivo impulsar a empresas y emprendedores que ofrezcan soluciones a problemas sociales y medioambientales, de una forma innovadora y sostenible. De esta forma se apoyan el crecimiento –a través de formación y mentoría *networking*– y la visibilidad a proyectos que busquen solucionar estas problemáticas.

Resultados séptima edición

- 99 emprendedores finalizaron el programa.
- Participaron 72 hombres y 27 mujeres con una edad promedio de 38 años.
- Recibieron 222 horas de mentoría y 20 horas de formación en línea.
- Se obtuvo un financiamiento de \$45.250 mdp.
- Asistieron 190 actores relevantes del ecosistema.

Mejora Mutualista

El proyecto ha cumplido ocho años siendo un claro ejemplo de las actividades de negocio responsable de la Institución.

Mejora mutualista tiene como misión generar una recuperación social, financiera y del entorno urbano en zonas del país que han sido abandonadas o descuidadas. El modelo nace a partir de la necesidad y responsabilidad social de Grupo BBVA México para generar un beneficio más a la comunidad, derivado de la falta de pago acelerada de los créditos hipotecarios y las devoluciones de las viviendas en ciertos fraccionamientos y las devoluciones de las viviendas en ciertos fraccionamientos, que provocaron toda una espiral negativa en tres aspectos:



Deterioro del entorno urbano



Deterioro financiero



Descomposición del tejido social

Al aplicar este programa de recuperación integral, se contactó a aquellas familias que estaban abandonando sus casas para ofrecerles un producto de solución a su crédito hipotecario, al mismo tiempo que reconstruyeron el tejido social a través de la organización vecinal, jornadas de limpieza, educación financiera y aplicación de métodos de prevención del delito, entre otras acciones.

8 años de resultados



10,205 viviendas favorecidas.



40,000 habitantes y 10,000 familias beneficiadas.



El programa ha apoyado a **12 fraccionamientos de Tijuana, Baja California.**

Rescate social

- Creación de 177 comités vecinales
- 17 murales urbanos
- 718 talleres de Artes Plásticas
- 1,054 jornadas de limpieza
- 3,589 talleres de Educación Financiera

Rescate Entorno Urbano

- 103 tapiados de vivienda
- 144 instalaciones de malla ciclónica
- 44 contenedores ecológicos
- 120 privadas con alumbrado interno
- 48 privadas con fachadas pintadas
- 16 parques públicos rehabilitados
- 6 casetas de vigilancias

Grupo BBVA México ha invertido \$18 mdp en los programas de rescate de mejora mutualista.

Voluntariado

Reforestación Ciudad de México

Grupo BBVA México realizó actividades de reforestación de pinos y árboles en el Área Metropolitana del Valle de México. Las actividades se llevaron a cabo gracias a la participación de los colaboradores, sus familiares y amigos, con un total de 559 participantes.

Se llevó a cabo otra actividad de reforestación en Chiapas donde participaron 235 voluntarios de Grupo BBVA México.

Gremial Asociación de Bancos de México

Los colaboradores junto con sus familiares llevaron a cabo actividades de apoyo a asociaciones civiles para ayudar a niños de casas hogares pintando salones y reparando bancas, entre otras, contando con un total de 71 voluntarios: 46 en Querétaro, 14 en Tijuana y 11 en Guadalajara.

