

Gestión de la Reputación

Para sus grupos de interés, la reputación de la Institución es un factor importante a considerar, es por eso que también para Grupo BBVA México la reputación es uno de los activos más relevantes e incide directamente sobre los resultados, por lo que es imprescindible medirla y gestionarla. Para ello, cuenta con herramientas que la miden y, con los resultados, se analizan y se llevan a cabo iniciativas que buscan incidir en las percepciones y opiniones.



Gestión de la Reputación

Adicionalmente, el Grupo BBVA cuenta con una metodología para la identificación, evaluación y gestión del riesgo reputacional. A través de esta metodología, cada año el Grupo BBVA México lleva a cabo un ejercicio con el que identifica los riesgos reputacionales que se pueden derivar de su operación y genera controles y planes de acción para mitigarlos.



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS

Promover sociedades justas,
pacíficas e inclusivas.

Sistema de Cumplimiento

El Sistema de Cumplimiento de Grupo BBVA México constituye una de las bases en la que la Institución afianza el compromiso de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético.

La función de Cumplimiento, en línea con los principios establecidos por el *Bank for International Settlements* (BIS) y la Normativa Europea Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID, por sus siglas en inglés), continúa articulando su actividad en torno a la promoción de políticas y procedimientos, la difusión y formación en materia de cumplimiento y la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento, entendidos como los que afectan las siguientes cuestiones:

- Conducta en los mercados.
- Tratamiento de los conflictos de intereses.
- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Prevención de la corrupción.

Pilares Básicos del Sistema de Cumplimiento de Grupo BBVA México



1

Estructura organizativa adecuada



2

Políticas y procedimientos



3

Procesos de mitigación y controles de cumplimiento



4

Infraestructura tecnológica



5

Mecanismos y políticas de comunicación y formación



6

Métricas e indicadores de supervisión



7

Revisión periódica independiente

Compromiso con los Derechos Humanos

Grupo BBVA tiene un firme Compromiso con los Derechos Humanos, a través del cual busca garantizar el respeto a la dignidad de todas las personas y los derechos que les son inherentes. Grupo BBVA México se encuentra comprometido con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, con el objetivo de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que se desarrolla su negocio.

El compromiso con el cumplimiento de los derechos humanos adoptado por Grupo BBVA México obedece a lo establecido en diversos lineamientos internacionales,

como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, entre otros.

Para más información visite el Compromiso con los Derechos Humanos de Grupo BBVA: <https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2018/02/Compromiso-con-los-derechos-humanos.pdf>.

Política de Competencia Económica

En 2019 el Consejo de Administración aprobó la Política de Competencia Económica, misma que se difundirá entre el personal de Grupo BBVA México para su aplicación de forma inmediata, además de que se generará un programa específico que cubra los riesgos en el tema.

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

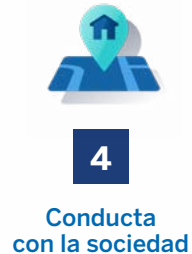
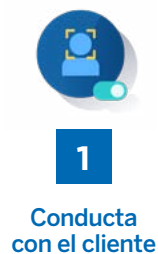
Programa de Integridad

Comportamiento Ético y Código de Conducta

El Código de Conducta de Grupo BBVA, aprobado por el Consejo de Administración en 2015, impulsa estrictos principios y normas de conducta ética para todos los colaboradores y directivos de la Institución. Éste es una guía de comportamiento para mantener los mejores estándares de integridad y honestidad.

El Código de Conducta de BBVA establece para todos los colaboradores estrictos estándares de comportamiento ético como una forma de entender y desarrollar las actividades de Grupo BBVA México. Refrenda el compromiso para la apropiada salvaguarda de la información de sus clientes y la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales.

Se fundamenta en cuatro pilares éticos clave:



GRI 102-16, 102-17, 205-1, 205-2 y 205-3

Formación en Código de Conducta

Durante 2019 se realizó una campaña con el propósito de lograr que el 100% de los colaboradores se formaran y adhirieran al Código de Conducta. Se llevó a cabo a través de un curso en línea corporativo que tiene como objetivo reafirmar el comportamiento ético esperado y reforzar el tema de la cultura de denuncia.

Al 31 de diciembre de 2019, el **96%** de los colaboradores de Grupo BBVA México había recibido la **formación en el Código de Conducta**.

Iniciativas de difusión del Código de Conducta

En 2019 se realizaron estrategias de comunicación sobre temas sensibles, tales como las faltas de respeto, el acoso, entre otros, robusteciendo especialmente la nueva Política Anticorrupción y la Política de Aceptación de Regalos, junto con el reforzamiento del uso del Canal de Denuncia. Toda difusión se llevó a cabo a través de la campaña institucional de #Hazlocorrecto.

Taller de integridad

Es un taller presencial dirigido principalmente a las áreas de negocio y, en especial, a la Fundación BBVA. Es un espacio para reflexionar sobre el significado de “Ser Íntegro” y cómo esto debe regir el comportamiento de todos los colaboradores de la Institución y las consecuencias que tiene el no serlo. Los contenidos de aprendizaje se desarrollan a través de videos y casos de estudio, los cuales enfatizan en las conductas más denunciadas a través del Canal de Denuncia. El objetivo principal del taller es modificar comportamientos y alinearlos a lo establecido en el Código de Conducta.

Canal de Denuncia

El Canal de Denuncia es el sistema de reporte de Grupo BBVA, mediante el cual los colaboradores, clientes y proveedores ponen de manifiesto aquellos desajustes al Código de Conducta que identifiquen en el desarrollo de sus actividades o cualquier otro incumplimiento.

 **Correo electrónico:**
canaldenuncia.mexico.mx@bbva.com

 **Teléfono:** (55) 5621-4188 o 01-800-001-0011

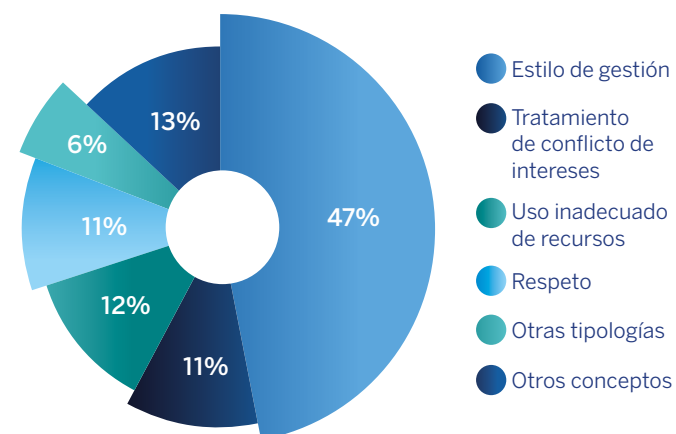
 **HPD:** Canal de Denuncia

 **Correo electrónico global:**
canaldenuncia@bbva.com

 **Teléfono global:** (34) 9153-77222

En 2019, el número de denuncias recibidas aumentó un 11% con respecto al año anterior, derivado del **posicionamiento y la confianza que perciben los colaboradores del Canal de Denuncia en Grupo BBVA México**.

Tipología del total de denuncias recibidas



Programa de Anticorrupción

En 2019 se trabajó para definir e implementar políticas y procedimientos relacionados con temas de anticorrupción y competencia económica, factores significativos en la forma de hacer negocios ante los nuevos escenarios, tanto nacional como internacional.

Se ha trabajado para lograr un programa en anticorrupción y otro en materia de competencia económica que verán la luz en el primer semestre de 2020; y se constituyen como un elemento innovador que vigilarán los riesgos que se desprenden de estos temas.

Se llevaron a cabo tres sesiones de Formación en temas de Anticorrupción con colaboradores de distintas áreas donde la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción pudiera ser mayor.

Para mayor información, visite la página:
<https://www.bbva.mx/personas/negocio-responsable.html#anticorrupcion>.

Casos de corrupción

Durante 2019, no se tuvo conocimiento de casos que involucraran actos de corrupción recibidos mediante el canal de denuncia que representen una afectación a la reputación de Grupo BBVA México. Los mecanismos de control interno establecidos protegen a la Institución ante estos hechos.

Como medida de prevención ante futuros casos de corrupción, la Política Anticorrupción es difundida a todos los colaboradores, en concordancia con la campaña institucional #Hazlocorrecto. En 2020, se trabajará en la implementación de un Programa Anticorrupción aplicable para todos los integrantes del Grupo BBVA México.

Integridad Corporativa 500 (IC500)

Elaborado por Mexicanos contra la Corrupción y la Impunidad y Transparencia Mexicana, es un diagnóstico y evaluación de la presencia, calidad, publicidad y transparencia con la que las 500 empresas más importantes de México dan a conocer sus políticas de integridad.

Grupo BBVA México ascendió del 13^{er} lugar en 2018, al 1^o en 2019 en el IC500. Aunque empató técnicamente con otras siete empresas, Grupo Financiero BBVA Bancomer, Seguros BBVA México y Pensiones BBVA México, se ubicaron en los 10 primeros lugares.

Para conocer más sobre el informe IC500, la metodología y la evaluación de Grupo BBVA México, ingrese a la siguiente página:
<https://www.integridadcorporativa500.mx/>.



Prevención de Lavado de Dinero / Financiación de Actividades Terroristas

Grupo BBVA México colabora y trabaja activamente en la prevención de lavado de dinero (PLD) y del financiamiento al terrorismo (FT). Estas dos actividades constituyen un objetivo prioritario que la Institución asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que se desarrollan sus actividades. Para lograr este objetivo, Grupo BBVA México ha asumido públicamente los siguientes compromisos:

- Colaborar activamente con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales y otras instituciones en la lucha contra el narcotráfico, actividades terroristas y otras formas de crimen organizado.
- Establecer un conjunto de criterios corporativos orientados a prevenir el riesgo de que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva.
- Diseñar una estructura organizativa que disponga de los recursos necesarios para gestionar esta función y una clara asignación de responsabilidades.
- Crear un cuerpo normativo que determine las obligaciones para prevenir el lavado de dinero, con especial énfasis en las medidas de identificación y conocimiento del cliente (*Know Your Customer*).
- Implementar medidas de monitoreo de los clientes, orientadas a identificar potenciales actividades sospechosas y garantizar su reporte a las autoridades competentes.
- Ejecutar los planes de comunicación y formación de los colaboradores, mismos que son diseñados a nivel gremial por la Asociación de Bancos de México (ABM), en función del nivel de exposición de cada colectivo al riesgo de lavado de dinero y con el fin de dotarlos de las capacidades necesarias para cumplir con la normativa aplicable.

GRI 205-1 y 205-2

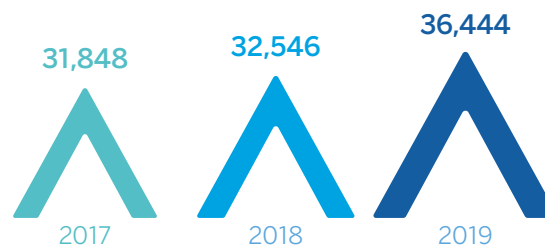
Los programas de capacitación y difusión contemplan, por lo menos, las siguientes características:

- La divulgación de las políticas de identificación y conocimiento del cliente, así como las de identificación de los usuarios, los criterios, medidas y procedimientos para el debido cumplimiento de las disposiciones.
- La difusión de las disposiciones y de sus modificaciones.
- La información sobre técnicas, métodos y tendencias para prevenir, detectar y reportar operaciones que pudieran estar destinadas a favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Finalmente, los cursos se acreditan mediante la aplicación de evaluaciones sobre los conocimientos adquiridos.

El detalle de los colaboradores que han recibido capacitación en los últimos tres años se presenta a continuación:

	2017	2018	2019
Participantes en actividades formativas en materia de PLD	31,848	32,546	36,444
Personas especialistas en actividades PLD y FT	270	305	481
Plantilla de la Dirección de PLD y FT	140	184	170

Participantes en actividades formativas en materia de PLD



El número de participantes en actividades formativas en materia de PLD aumentó un 12% respecto al año 2018.

