

Logros 2020

02

El año 2020, al ser un año inusual en muchos sentidos, implicó una serie de retos, así como un gran esfuerzo por parte de **Grupo BBVA México**; logrando mantener un buen desempeño en sus temas materiales buscando siempre el **bienestar y satisfacción de sus clientes y colaboradores** y contribuyendo al crecimiento económico y a la creación de una comunidad sostenible.



COVID-19

Se logró recaudar un total de 720 millones de pesos para la compra de material y equipo médico, ventiladores, capacitación del personal médico y ampliación de la capacidad hospitalaria (ampliación del INER junto a La Cruz Roja). Estas iniciativas han beneficiado a más de 59,886 pacientes afectados por el COVID-19 y han permitido donar 1,223 ventiladores para pacientes en terapia media e intensiva y 698 mil kits médicos de protección integral para el personal de salud en la primera línea de defensa contra el COVID-19.



Clientes

Durante 2020, el número de transacciones financieras superó los 1,700 millones de transacciones. El 45% fue realizado a través de nuestra aplicación móvil o de la página web, frente al 31% del año anterior.

Al cierre de 2020 contamos con 12.1 millones de clientes digitales, un aumento de 25% respecto a 2019. Esto implica que el 53.7% de nuestra base total de clientes usa nuestros canales digitales para operar. Lo anterior, también se refleja sobre nuestras ventas digitales, alcanzando un 62.8% de productos cuyo origen son los canales digitales.



Comunidad

Reafirmando también nuestro compromiso con México, donamos 470 mdp a través de la Fundación BBVA México como capital semilla.

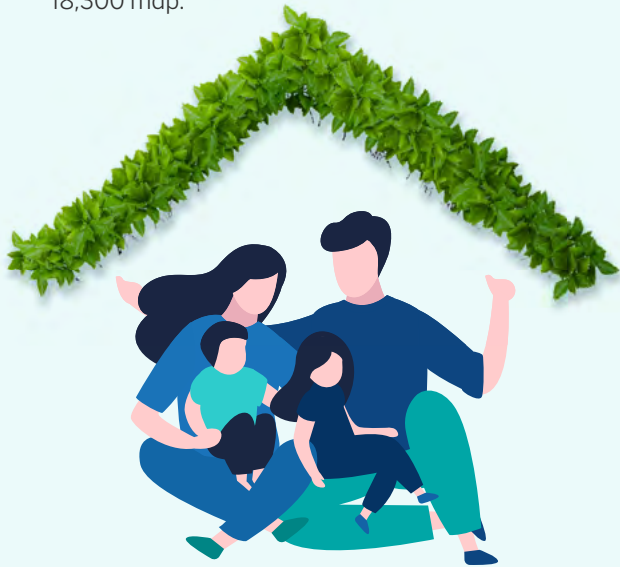
315 mil becas otorgadas desde 2002, con una inversión de 6,000 mdp.

Aportación del 2% de las utilidades a Fundación BBVA México.



Finanzas sostenibles

- I. Productos de crédito a particulares: financiamiento para adquisición de autos híbridos y eléctricos, financiamiento de paneles solares e hipotecas verdes, entre otros. Al cierre de 2020, esta cartera se ubicó en 1,433 mdp.
- II. Productos a empresas: financiamiento verde para empresas, cartas de crédito, arrendamiento y bonos verdes, entre otros. Al cierre de 2020, este portafolio superó los 12,000 mdp.
- III. Seguros: estamos iniciando la oferta de seguros verdes empezando con autos híbridos y eléctricos.
- IV. Intermediario colocador de bonos sostenibles por 18,300 mdp.



Colaboradores

En 2020 se constituyó el Consejo de Diversidad e Inclusión, conformado por 20 colaboradores del más alto nivel, con el objetivo de guiar la estrategia y establecer lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad, la igualdad, la no discriminación y la inclusión laboral.

Se realizó un diagnóstico sobre equidad de género, para detectar el estado actual y las áreas de oportunidad. Adicionalmente, se establecieron planes de acción y KPI's concretos para fomentar la equidad de género en las posiciones directivas.



Para **reforzar su compromiso** y alinear sus esfuerzos con iniciativas nacionales, BBVA se adhirió a la iniciativa **“Meta Igualdad de Género” del Pacto Mundial.**

Reconocimientos



Nuestra Banca PyME es reconocida por el Foro Global de Finanzas para PyMEs 2020 como una de las mejores del mundo

Estos galardones celebran los logros sobresalientes de las instituciones financieras y empresas de tecnología financiera en la entrega de productos y servicios con valor agregado que ayudan a sus clientes PyME a crecer. A su vez, reconocen y recompensan la innovación en préstamos para las pequeñas empresas permitiéndoles mejorar su financiamiento y ayudándoles a crecer y a generar empleos. Los Premios Globales de Finanzas para PyMEs son organizados por la IFC, miembro del Grupo del Banco Mundial y el Foro Global de Finanzas para PyMEs. Además, son respaldados por la Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI, por sus siglas en inglés) del G20. Para Grupo BBVA México, el segmento PyME es muy importante ya que son los agentes económicos que más contribuyen a la generación de empleos, por lo que se han orientado todas las capacidades para ser el banco de las PyMEs en el país, a través de una oferta comercial diferenciada y competitiva, con productos y servicios diseñados para sus necesidades.



Grupo BBVA México, el banco con la mejor reputación en el país, por cuarto año consecutivo

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) reconoció a Grupo BBVA México, por cuarta ocasión consecutiva, como el banco con la mejor reputación en el país. La entidad también obtuvo el sexto lugar en la clasificación general. Además, el Vicepresidente y Director General de Grupo BBVA México, Eduardo Osuna Osuna, fue reconocido en el sexto lugar dentro del listado de 'Los 100 directivos con mejor reputación de México', elaborado por la misma firma consultora. Para Grupo BBVA México, la atención y cuidado de su reputación es uno de los ejes clave en el negocio, y no solo la reputación, sino la Responsabilidad Corporativa con información clara y transparente, haciendo frente e interiorizando el cuidado del medio ambiente y la sociedad, así como de la adecuada gestión del gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés). Grupo BBVA México está convencido de que su actuación diaria debe reforzarse para ser un negocio responsable con beneficios para la sociedad, los colaboradores, los clientes y los accionistas.



Grupo BBVA México es reconocido como el Mejor Banco en México por la revista internacional Euromoney

En julio 2020 la revista Euromoney reconoció a Grupo BBVA México como el Mejor Banco de México, esto, no sólo por sus resultados financieros sino también por su liderazgo en la transformación digital durante 2019. Asimismo, se reconoce la adecuada gestión y control de gastos al posicionarse como el banco más eficiente del sistema financiero mexicano, con un índice del 36.3% al finalizar 2019. Este resultado pone en evidencia el éxito de Grupo BBVA México en su proceso de transformación e innovación, cuyo principal objetivo es aumentar la satisfacción del cliente y avanzar en la digitalización. Los avances en transformación tienen su reflejo en el número de clientes que usa los canales digitales. A diciembre de 2019, la Institución contaba con más de 10 millones de clientes digitales, el 47% de la base total de clientes. Esto se debe a una propuesta de valor diferencial. Grupo BBVA México fue el primer banco en México en utilizar inteligencia artificial integrada con la tecnología de WhatsApp y en 2019 se mantuvo una innovación continua para seguir incorporando nuevas soluciones en las aplicaciones móviles.



Grupo BBVA México, en la lista de Universum “Most Attractive Employers in Mexico 2020”

Grupo BBVA México se ha caracterizado por ser un banco innovador, con una propuesta diferenciada, que incorpora el mejor talento, capaz de desarrollar y ofrecer las mejores soluciones financieras para los clientes en el momento y lugar que lo requieren. Dicha innovación nos ha hecho notable como uno de los lugares donde los universitarios y recién egresados buscan trabajar. Esto es lo que nos ha dado la distinción de Universum en 2020. Para los estudiantes dentro del área de negocios, Grupo BBVA México fue calificado en el 6º lugar, siendo el primer banco en la lista. Los 10 atributos más asociados con Grupo BBVA México por los universitarios son: éxito en el mercado, prestigio, buena referencia para el futuro profesional, alto nivel de responsabilidad, formación y desarrollo profesional, salario base competitivo, empleo estable, oportunidades de liderazgo, beneficios competitivos y enfoque al cliente.



Reconocimiento por inclusión laboral

La subsidiaria Servicios Externos de Apoyo Empresarial recibió un reconocimiento por la Fundación ManpowerGroup por su compromiso con la inclusión laboral por promover oportunidades de empleo y de formación para personas con discapacidad, jóvenes de bajos recursos, mujeres en proceso de reinserción laboral, mayores de 45 años, migrantes y refugiados, durante el año 2020.

