

# Presentación del Informe Anual 2020

01

El presente informe es el decimocuarto **Informe Anual Integrado de Grupo BBVA México**, el cual muestra el resultado del esfuerzo y trabajo de todos los colaboradores a lo largo del año. La información y resultados presentados corresponden al desempeño de la Institución en los temas de **mayor relevancia para los grupos de interés y la contribución del Grupo 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

GRI 102-14, 102-15

## Distinguidos accionistas:

2020 fue un año sin precedentes: nuestro país ha vivido retos nunca antes vistos en materia de salud en un entorno de contracción y volatilidad económica.

Para Grupo BBVA México la prioridad fue y seguirá siendo contribuir a la salud y el bienestar general, así como a la de nuestros clientes y colaboradores. La Fundación BBVA donó 470 millones de pesos como capital semilla a la iniciativa “Juntos por la Salud” para la compra de material y equipo de protección médico, equipos de respiración y capacitación del personal médico. Uniendo esfuerzos con nuestros Consejeros Regionales y con la valiosa participación de nuestro personal, se logró obtener más de 720 millones de pesos, beneficiando a 700 hospitales en los 32 estados.

**470 mdp donados por Fundación BBVA como capital semilla a la iniciativa “Juntos por la Salud”.**

A pesar de la pandemia, el impulso a la educación en México continuó siendo una de las prioridades para Grupo BBVA México. Apoyar a los jóvenes en su formación para generar mejores oportunidades para las personas, la sociedad y las empresas, es acercar a todos las oportunidades de esta nueva era. Por esto, en 2020 apoyamos a 40,685 estudiantes con becas para nivel secundaria a universidad. Además, 5,055 colaboradores fueron voluntarios en el programa de mentoría a becarios, que constituye una parte fundamental del programa de Becas de BBVA.

**40,685 estudiantes apoyados con becas para nivel secundaria a universidad.**

En temas de negocios también apoyamos a nuestros clientes, ofreciendo el diferimiento de pago del capital y/o intereses de sus créditos hasta por 6 meses y suspendiendo el cobro de algunas comisiones, beneficiando a 1.4 millones de clientes y apoyando el 25% de la cartera total. Además, continuamos con estrictos protocolos de seguridad en oficinas y sucursales, así como campañas de concientización para minimizar la tasa de contagio en nuestras instalaciones.



## 1.4 millones de clientes apoyados con planes de diferimiento de pagos y/o suspensión de cobro; **25% de la cartera total.**

En Grupo BBVA México continuamos el esfuerzo de integrar a la población a la era digital de los servicios financieros. Lanzamos la app BBVA Empresas, enfocada en ofrecer un servicio que empodere a nuestros clientes de PyME y Grandes Empresas desde sus dispositivos móviles, cuidando su salud y poniendo el banco al alcance de sus manos.

Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, impulsamos la bancarización y la educación financiera a través de talleres digitales, presenciales y a través de nuestra aplicación. Asimismo, colaboramos en la dispersión de cuatro programas sociales gubernamentales. Se llegó a cubrir a más de 3 millones de beneficiarios.

Apoyamos el emprendimiento con impacto social y ambiental beneficiando a 100 emprendimientos, a los que se les brindó acompañamiento, aceleración y financiamiento. Impulsamos la bancarización y digitalización del colectivo PyMEs en México con soluciones ad hoc a través de la iniciativa "Banco de Barrio".

En 2020 profundizamos en nuestra Política de Sostenibilidad del Grupo y creamos la Oficina Global de Sostenibilidad con el objetivo de impulsar y coordinar iniciativas de desarrollo sostenible en todas nuestras geografías.

Grupo BBVA México fue el colocador líder en la emisión del bono verde inaugural del fideicomiso de inversión en bienes raíces, que supone el primer bono verde emitido por una entidad de este tipo, denominado en dólares y emitido en México; también colocamos un bono social de género que supone un gran hito al ser el primer bono con enfoque en igualdad de género en el país. Los recursos disponibles en estos bonos tienen como objetivo la inclusión financiera y el acceso al financiamiento para las mujeres en el sector agrícola.

## Se creó la **Oficina Global de Sostenibilidad** y robustecimos la **Política de Sostenibilidad del Grupo.**

Asimismo, Grupo BBVA México fue reconocido por Universum con el sexto lugar dentro del ranking de mejores empleadores en México y como empresa número uno para el empleo de jóvenes por Employers for Youth. Además, mantuvimos el liderazgo en poder de marca, creciendo 260 pbs vs. 2019 y con 950 pbs de ventaja vs. el siguiente competidor. Obtuvimos por quinto año consecutivo, el primer lugar en atención a nuestros clientes, así como el primer lugar en el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU); índice que permite conocer la eficiencia de las instituciones financieras en atención a las quejas que los usuarios presentan ante la CONDUSEF. Estos resultados fueron posibles gracias a una estrategia consistente con nuestro propósito: "poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era".

## Grupo BBVA México colocó un **bono verde y un bono social de género**, lo que supone un gran hito al ser **los primeros en su tipo en el país.**

Día a día continuamos trabajando en la transformación de la banca, esforzándonos por ser reconocidos como la empresa que ofrece los mejores productos y servicios financieros en el país. Durante 2020 obtuvimos los siguientes reconocimientos:

- Banco con mayor responsabilidad social y mejor gobierno corporativo en el país, por parte del ranking de Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco)
- Mejor banco y mejor proveedor de financiamiento de comercio exterior por parte de la revista Global Finance
- Mejor banco del país por parte de Euromoney, por sus resultados financieros y por su liderazgo en la transformación digital
- Mejor oferta de productos y servicios hipotecarios en el país por parte de Euromoney, siendo el banco con el mayor número de hipotecas otorgadas en México
- Una de las mejores bancas PyME del mundo por parte del Foro Global de Finanzas para PyMEs 2020 (SME Bank of the Year)

Los invito a leer nuestro Informe Anual y a sumarse como agentes de cambio que inspiren a convertirnos en un mejor país.

Atentamente,

**Jaime Serra Puche**  
Presidente del Consejo de Administración  
de BBVA México



# Informe del Vicepresidente del Consejo de Administración y Director General

GRI 102-14 y 102-15

## Evolución del Negocio, Ejercicio 2020

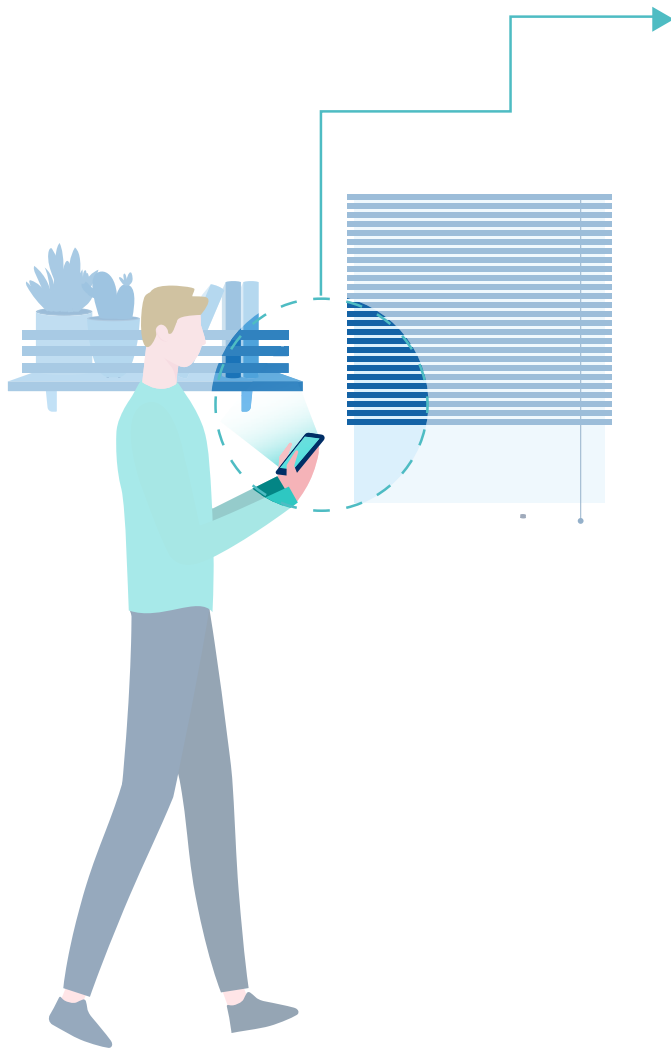
El año 2020 mostró ser uno de los más complejos en las últimas décadas, más allá de cualquier expectativa que hubiéramos imaginado, ya que vivimos la peor crisis sanitaria global en más de un siglo a causa de la pandemia originada por el virus COVID-19. En México, como en el resto de los países del mundo, el cierre de las actividades económicas no esenciales para privilegiar la salud generó una fuerte contracción en la economía.

En Grupo BBVA México tenemos claro que toda crisis es momento de cambio y siempre conlleva oportunidades. Por ello, el año 2020 demostramos una vez más nuestra amplia capacidad de adaptación, reacción y flexibilidad para salir adelante, dando soluciones a problemas poniendo, en todo momento, la salud de nuestros clientes y colaboradores como la principal prioridad.

720 millones de pesos recaudados para la compra de material y equipo médico, ventiladores, **capacitación del personal médico y ampliación de la capacidad hospitalaria.**

Brindamos apoyo financiero a nuestros clientes a través del diferimiento de pago del capital y/o intereses del crédito por un periodo de 4 a 6 meses. Reafirmando también nuestro compromiso con México, donamos 470 millones de pesos a través de la Fundación BBVA México como capital semilla. Nuestros colaboradores, en un esfuerzo sin precedentes, a través de la iniciativa '1 Día de Salario' se sumaron aportando 25 millones de pesos. La valiosa aportación de nuestros Consejeros Regionales sumó 225 millones adicionales, logrando sumar en total 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 55 mil 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 proteger al personal de salud en la primera línea de defensa contra el COVID-19.





## 12.1 millones de clientes digitales; aumento de 25% respecto al ejercicio 2019.

Ante el nuevo entorno, una de nuestras grandes fortalezas fue la robusta oferta digital fruto de la constante inversión y transformación durante los años previos. Durante 2020, el número de transacciones financieras superó los 1,700 millones de transacciones. El 45% fueron realizadas 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 la originación de productos ejecutada a través de canales digitales.

En este sentido y para fortalecer nuestra oferta digital, durante 2020 seguimos integrando nuevos productos y funcionalidades a nuestra ya robusta "App BBVA Mx". De enero a diciembre de 2020, los clientes móviles que utilizan nuestra App se incrementaron en más de 2.4 millones. También lanzamos "App BBVA Empresas" dirigida a personas morales desde pequeñas y medianas empresas hasta grandes empresas, la cual permite a los clientes gestionar y administrar su negocio desde su celular. Desde su lanzamiento en junio de 2020, más de 125 mil clientes ya utilizan en su día a día esta aplicación.

En temas de economías sostenibles, en BBVA continuamos avanzando durante 2020, cuando el Consejo de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. aprobó la Política de Sostenibilidad, la cual define y establece los principios generales y objetivos de gestión que deben seguir todas las geografías del Grupo en materia de desarrollo sostenible. Con ello se busca impulsar el desarrollo de soluciones sostenibles e identificar las oportunidades y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas. Si bien la oportunidad aún es grande, en Grupo BBVA México hemos desarrollado productos de crédito que otorgan beneficios a nuestros clientes y que giran en torno a la sostenibilidad, tales como:

- 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 en Bonos sostenibles por 18,300 mdp.

## 62.8% de la originación de productos es ejecutada a través de canales digitales.

En cuanto al desempeño financiero del negocio, al igual que el resto de los sectores económicos, el financiero también se vio impactado por los efectos de la pandemia.

No obstante, en Grupo BBVA México, cerramos el año con un saldo de cartera de crédito vigente de 1,211,829 millones de pesos, nivel similar al cierre de 2019 con un retroceso marginal de 0.5%. Logrando consolidar nuestra posición de liderazgo en cartera vigente con un incremento en la participación de mercado de 34 puntos base (pb) para cerrar diciembre de 2020 en 23.4% de acuerdo con las cifras de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

La cartera comercial retrocedió 0.9% en términos anuales, impactada por pagos anticipados de empresas y corporativos en el cuarto trimestre de 2020, dada la elevada liquidez observada en el último trimestre del año y revirtiendo con ello la disposición en líneas de crédito observada durante la primera mitad del año. Destaca un crecimiento de 12.4% anual en los préstamos al gobierno, derivado de nuestra estrategia de participar activamente con los Estados y el Gobierno Federal en propuestas más ágiles y condiciones competitivas. Por su parte, los créditos a los individuos mostraron una desaceleración como reflejo del retroceso económico. En el detalle, los más impactados por la pandemia han sido los préstamos de consumo y tarjeta de crédito que, en conjunto, registran un retroceso de 6.0% en términos anuales.

**1,211,829 millones**  
**de pesos, saldo de cartera**  
**de crédito vigente al cierre de 2020.**

## **7.7% de incremento** **en el saldo de financiamiento** **a la vivienda** en relación con el año previo.

Por su parte, el financiamiento a la vivienda mostró un sólido dinamismo con un saldo 7.7% superior al de 2019, impulsado por la baja de tasas.

En cuanto a la calidad de activos, si bien se muestra un ligero incremento, se ha logrado controlar la evolución del índice de cartera vencida (ICV), que registró un incremento anual de 80 pb, ubicándose en 3.0% al cierre del año. Lo anterior principalmente como resultado de la culminación de los programas de apoyo ofreciendo, en algunos casos, refinanciamientos a nuestros clientes acorde a sus nuevas posibilidades financieras. Por su parte, el índice de cobertura de cartera vencida se mantuvo relativamente estable en la comparativa anual, cerrando el año en 128.7%.

Por el lado de los recursos, el fomento al ahorro se refleja en el incremento de la captación bancaria (depósitos a la vista + plazo total) de 12.8% en términos anuales. Siendo los depósitos a la vista los más dinámicos con un crecimiento anual de 17.4%. Lo anterior ha permitido que en Grupo BBVA México también consolidemos nuestra posición de liderazgo en captación bancaria al registrar una participación de mercado de 22.6%, un incremento anual de 27 pb, de acuerdo con las cifras públicas de la CNBV al cierre del mes de diciembre de 2020.

Al cierre del año 2020 registramos una utilidad neta de 42,860 millones de pesos equivalente a un decremento de 24.8% con respecto a 2019. Lo anterior es principalmente explicado por un menor ingreso relacionado con la aplicación de los programas de apoyo y la creación prudencial de reservas adicionales para cubrir un posible deterioro de la cartera. Esto fue parcialmente compensado por nuestra estrategia de mantener un estricto control del gasto para mitigar el impacto de los menores ingresos.

El margen financiero en el año muestra una caída de 1.1% con respecto al año anterior, explicado por un cambio en la mezcla de la cartera con mayor peso hacia los segmentos mayoristas y la reducción de 300 pb en la tasa de referencia en los últimos doce meses. Derivado de la creación de reservas prudenciales para hacer frente a la actual crisis, el margen financiero ajustado por provisiones muestra un retroceso de 12.8% con respecto a 2019. Las comisiones y tarifas retrocedieron en el año 5.3% principalmente derivado de un menor nivel de transaccionalidad de nuestros clientes con tarjetas de crédito. Adicionalmente, se observó un aumento en las operaciones a través del canal móvil que, para los clientes particulares, no genera comisión por el uso de este servicio.

Los ingresos por intermediación muestran un retroceso de 3.0% con respecto al año anterior, explicado principalmente por el resultado de valuación de los instrumentos financieros derivados. En 2020, fruto de la crisis sanitaria, destinamos importantes recursos en la compra de insumos higiénicos y sanitarios para mantener los más altos estándares de seguridad y control en nuestros centros de trabajo. No obstante, seguimos enfocados en mantener un estricto control de gastos, mostrando un crecimiento de 1.9% con respecto a 2019, el cual estuvo por debajo de la inflación. Así, el índice de eficiencia (medido como gastos entre ingresos) se ubicó en 38.07% al cierre de diciembre de 2020, mayor en 176 pb con respecto al año anterior impactado por la reducción de los ingresos.

En Grupo BBVA México, enfrentamos el complejo entorno con niveles elevados de solvencia y liquidez. El índice de capitalización cerró el año en 17.5%. La recurrencia

## 192 pb de incremento en el índice de capital total respecto al resultado del año anterior.

de los ingresos se reflejó en la constante generación de capital orgánico, lo que permitió a Grupo BBVA México incrementar el índice de capital total en 192 pb respecto al 15.60% registrado en diciembre de 2019. Los niveles de liquidez se mantienen sólidos y en niveles fuertes para continuar creciendo nuestra cartera. El índice de liquidez, definido como Activos Líquidos / Pasivos Líquidos, se ubicó en 76.8%. El Índice de Cobertura de Liquidez (CCL) se situó en 190.49%.

En Grupo BBVA México tenemos claro que el futuro no es lo que viene, es el resultado de nuestras decisiones

pasadas y presentes, de reconocer y agradecer a cada uno de los miembros de este gran equipo el trabajo y compromiso mostrados en este 2020. Cerramos un ciclo para abrir paso a una nueva oportunidad y celebrar el hecho de que estamos presentes para seguir apoyando a nuestros clientes y al país en el papel que nos corresponde, siendo una actividad económica esencial para el país. No podemos permitirnos bajar la guardia, sigamos cuidándonos todos, por el bien nosotros, de nuestras familias y del país.

Sigamos creando oportunidades.

Consolidamos la posición  
de liderazgo de Grupo BBVA México en captación  
bancaria al registrar una **participación de mercado  
de 22.6%; incremento de 27 pb vs el año anterior.**

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