



03

Estrategia

Grupo Financiero BBVA México es un banco en constante transformación, evolucionando cada día para mejorar la experiencia del cliente y la oferta de productos tradicionales, innovando a través de la oferta digital. El modelo de negocio permite brindar una atención especializada a cada una de las Unidades de Negocio para el desarrollo de productos y servicios enfocados en las necesidades de los clientes.



Modelo de negocio

GRI 102-2

Grupo Financiero BBVA México se encuentra en una constante transformación, evolucionando cada día para mejorar la experiencia del cliente, la oferta de productos tradicionales e innovando a través de la oferta digital. Uno de los principales elementos del modelo de negocio es la segmentación de clientes, lo que permite brindar una atención especializada a través de las Unidades de Negocio, dedicadas al desarrollo de productos y servicios enfocados en las necesidades de cada uno de los clientes. Lo anterior, acompañado de la estructura robusta de Unidades de Apoyo que permite acompañar a los negocios y todas las Redes a generar la mejor experiencia y que, además, tienen como objetivo mantener la adecuada recurrencia en el negocio y la gestión integral con sinergias que permitan el continuo crecimiento.



 El **modelo de negocio** de Grupo Financiero BBVA México le permite mejorar la experiencia del cliente, la oferta de productos e **innovar a través de la digitalización.**



Red minorista

La unidad comercial de Red Minorista gestiona toda la red de sucursales, que ofrece servicios a una variedad de segmentos de clientes individuales: Ultrahigh Net Worth, Privada, Patrimonial y Personal hasta el segmento bancario y el exprés. Desde esta unidad también se atienden a las micro y pequeñas empresas.

Esta unidad ha sido un importante pilar para el rediseño de la estructura de las sucursales agregando espacios de autoservicio más grandes para mejorar la experiencia de los clientes al mejorar el flujo dentro de las sucursales y agregando cajeros automáticos que permiten a los clientes de Grupo Financiero BBVA México obtener créditos de consumo, hacer depósitos y pagos en efectivo, pago de servicios, entre otros.

También se han realizado importantes inversiones para seguir desarrollando canales digitales alternativos que impulsen las ventas dentro de las sucursales, mejorar el servicio y aumentar la lealtad. Como ejemplo de lo anterior, se tiene la migración de cuentas de nómina, al 31 de diciembre de 2021, se obtuvo un total de 476,448 nuevas nóminas en BBVA México, mientras que, en el ámbito

digital, 69.9% del total de las ventas fue realizado a través de un canal alternativo a la oficina. En conjunto con la unidad de Desarrollo de Negocio, se ha implementado una amplia gama de productos y servicios, incluyendo créditos de consumo, créditos para automóvil, productos de ahorro como depósitos a la vista, depósitos a plazo, fondos de inversión, así como seguros de vida, auto, vivienda y desastres naturales. GFBB continúa trabajando en innovar su oferta, adaptándose a las necesidades de cada uno de los segmentos de clientes.

Durante 2021 se dio seguimiento a la transformación de la estrategia de atención con el objetivo de consolidar relaciones de largo plazo y poder hacer frente a sus necesidades de manera anticipada con soluciones especializadas. En este sentido, el nuevo modelo de atención para PyMEs ha sido diferenciador y registra resultados positivos con atracción de nuevos clientes. Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México continúa impulsando los canales digitales con los que cuenta para robustecer y diferenciar su oferta con soluciones de cobro innovadoras (CoDi, pago electrónico, e-commerce y TPVs).



476,448 nuevas nóminas en Grupo Financiero BBVA México; en el ámbito digital, 69.9% del total de las ventas fue realizado a través de un canal alternativo a la oficina.





Banca de Empresas y Gobierno

Con el objetivo de aumentar las oportunidades de venta cruzada, el nivel de lealtad de los clientes y mejorar las experiencias, en esta unidad se ofrecen servicios y atención especializada a clientes en los siguientes segmentos de clientes:

- **Entidades Empresariales:** con soluciones de ahorro, crédito, administración de efectivo y cobranza. A través de la App BBVA Empresas, es posible gestionar y administrar el negocio desde su celular y, además, a través de este medio se ofrece una amplia variedad de servicios y ofertas digitales
- **Desarrolladores de Viviendas:** proporciona créditos a desarrolladores para fines de construcción
- **Financiamiento al Consumo:** dentro de la banca se creó esta unidad especializada exclusivamente para satisfacer los diversos requerimientos de la industria automotriz, incluyendo los créditos para la distribución y adquisición de vehículos, y también forma parte del segmento de Banca Corporativa y de Inversión, ya que proporciona servicios para satisfacer las necesidades financieras de los concesionarios de automóviles
- **Entidades Gubernamentales:** Grupo Financiero BBVA México ofrece servicio especializado y personalizado para atender las necesidades del Gobierno Federal Mexicano, los Estados y Municipios de México y otros organismos gubernamentales. La amplia gama de productos para este segmento incluye servicios de cheques de pago para empleados del gobierno y cuentas de cheques, así como servicios de recaudación y pago de impuestos para Estados y Municipios a través de productos como "Multipagos" y "CIE en línea"



Banca Corporativa y de Inversión

Grupo Financiero BBVA México ofrece productos y servicios de crédito a clientes corporativos e institucionales, servicios de fusiones y adquisiciones, operaciones de mercado (renta variable y renta fija), administración de efectivo, banca en línea y productos de inversión. Los banqueros en esta unidad se esfuerzan por garantizar que los clientes reciban el mejor servicio adaptado a sus necesidades. Algunos ejemplos de productos que se ofrecen a este segmento de clientes son:

- I. **BBVA Net Cash:** una solución global de banca electrónica que permite ejecutar operaciones bancarias de manera eficiente y segura a través de una plataforma confiable y fácil de usar
- II. **BBVA Trader Mx:** una plataforma que permite a los inversionistas realizar operaciones comerciales propias en línea y en tiempo real, este servicio también ofrece información de mercado, análisis, noticias y herramientas técnicas, que se pueden personalizar, para ayudar a los clientes en la toma de decisiones financieras

La Banca Corporativa y de Inversión también incluye la unidad de mercados globales y, en asociación con la Casa de Bolsa, Grupo Financiero BBVA México ofrece productos y servicios más sofisticados para personas físicas y morales, como colocaciones y emisiones de deuda, capital, financiamiento estructurado, entre otros. Destaca que GFBB ha encabezado la clasificación de la SHCP y Banco de México de formadores de mercado desde 2012.

Estrategia

GRI 102-12, 102-13, 102-21, 102-29, 102-31

Prioridades estratégicas

BBVA ha establecido seis prioridades estratégicas que permitirán acelerar y profundizar en la transformación del Grupo en los próximos años:



Mejorar la salud financiera de los clientes

A través de la tecnología y el uso de datos, Grupo Financiero BBVA México ofrece un asesoramiento personalizado a sus clientes con el fin de contribuir a su salud financiera. GFBB aborda esta prioridad estratégica desde dos perspectivas principales: permitiendo la comprensión de los ingresos, gastos, necesidades futuras y capacidad de ahorro de los clientes, y asesorando la consecución de sus objetivos de vida y de negocio, a mediano y largo plazo.



Ayudar a los clientes en la transición hacia un futuro sostenible

Grupo Financiero BBVA México aspira a contribuir a la acción climática y crecimiento inclusivo de sus clientes con el fin de apoyar en su transición hacia un futuro más sostenible. Mediante financiación responsable, asesoría y productos y servicios innovadores, GFBB aporta a las importantes inversiones que se necesitan para acelerar la transición energética.



Crecer en clientes, para impulsar un crecimiento rentable

Grupo Financiero BBVA México busca enfocar sus esfuerzos en los productos y segmentos más rentables; por esto, centrará sus operaciones durante los próximos años en pagos, seguros, gestión de activos, segmentos de valor como PyMEs y banca privada, y en las actividades de *Corporate and Investment Banking* (CIB).



Buscar la excelencia operativa

Grupo Financiero BBVA México reconoce la importancia de centrarse en las operaciones con mayor valor añadido para el cliente con el fin de brindarle la mejor experiencia. Esta prioridad implica garantizar el acceso sencillo a sus productos y servicios, transformando el modelo de relación a través de la automatización y el incremento de la productividad, permaneciendo siempre bajo una gestión óptima de riesgos financieros y no financieros.



El mejor equipo y el más comprometido

El equipo BBVA es una prioridad estratégica para GFBB, por lo que busca formar una fuerza laboral diversa y empoderada, con una cultura diferencial que interioriza el propósito y los valores del Grupo, mientras proporciona oportunidades de crecimiento para todos.



Los datos y la tecnología

Grupo Financiero BBVA México está consciente de que la tecnología y el análisis de datos son piezas fundamentales para crear soluciones diferenciales de alta calidad. Por esto, sigue avanzando para desarrollar un modelo de seguridad y privacidad cada vez más robusto.



Estrategia de sostenibilidad

GRI 102-31, 102-32, FS1

La estrategia de desarrollo sostenible de BBVA se basa en los Principios de Banca Responsable que son parte de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). BBVA está comprometido con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en 2016 hizo oficial su compromiso para cumplir los objetivos establecidos en la Cumbre de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

La sostenibilidad es una de las principales prioridades estratégicas del Grupo a nivel global. Para 2025, BBVA duplicará su compromiso y objetivo sostenible a \$200,000 millones de euros en financiamiento de iniciativas sostenibles.

En 2021, Grupo Financiero BBVA México financió un total de \$2,960.01 millones de euros en cambio climático y \$618.43 millones de euros en crecimiento inclusivo, sumando un total de \$3,578.44 millones de euros.

Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México incrementó el financiamiento sostenible en un 373% en relación con el ejercicio anterior.

Pilares estratégicos de Banca Responsable de Grupo Financiero BBVA México

El modelo de Banca Responsable de Grupo Financiero BBVA México se aplica a todas las áreas de negocio y apoyo, con el objetivo de buscar una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés.



Experiencia responsable con el cliente

Relaciones equilibradas con sus clientes, basadas en la transparencia, la claridad y la responsabilidad.



Compromiso responsable con el colaborador

Prácticas responsables con colaboradores, proveedores y otros grupos de interés.



Finanzas sostenibles

Acciones para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los ODS.



Inversión en la comunidad

Fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

Política General de Sostenibilidad

El cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono tienen implicaciones relevantes en la cadena de valor de la mayoría de los sectores productivos y requerirán inversiones significativas en numerosas industrias. Los avances tecnológicos en torno a la eficiencia energética, las energías renovables, la movilidad eficiente o la economía circular suponen una fuente de nuevas oportunidades de negocio.

La **Política General de Sostenibilidad** define y establece los principios generales y objetivos de gestión en materia de desarrollo sostenible. Asimismo, busca impulsar el desarrollo de soluciones sostenibles e identificar las oportunidades y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas. Establece dos principales focos de acción en materia de sostenibilidad:

Cambio climático

Impulsar en los clientes un cambio de comportamiento y facilitar la transición hacia un futuro más verde y movilización de inversiones necesarias para gestionar el reto del cambio climático.

Categorías de iniciativas de negocio:

- Eficiencia energética
- Economía circular
- Reducción de CO₂

Desarrollo social, inclusivo y sostenible

Estimular un crecimiento económico que no deje a nadie atrás y cree oportunidades para todos, impulsando la movilización de inversiones necesarias para construir infraestructuras inclusivas y apoyar el desarrollo económico inclusivo.

Categorías de iniciativas de desarrollo:

- **Facilitación de acceso a servicios financieros** a colectivos no bancarizados a través de soluciones digitales básicas
- **Infraestructuras inclusivas**, incluyendo servicios básicos y sistemas de transporte
- **Apoyo a emprendedores**, y fomento del crecimiento económico y el empleo pleno y productivo



Política de Responsabilidad Social Corporativa

La **Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** crea el marco de referencia que reconoce la responsabilidad de Grupo Financiero BBVA México por el impacto de sus actividades en los grupos de interés en cuanto a aspectos sociales, medioambientales, de responsabilidad fiscal, derechos humanos y prevención de la corrupción, entre otros.

Así, la Política de RSC busca promover la consecución de los objetivos estratégicos de BBVA mediante prácticas responsables, a través de los siguientes principios de actuación:



1. Orientación a la generación de impacto positivo en la sociedad:

GFBB promoverá los impactos positivos, tanto directos como indirectos de sus actividades y minimiza los impactos negativos.



2. Respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que les son inherentes:

GFBB actuará conforme a los distintos compromisos nacionales e internacionales a los que se ha adherido, incluyendo la Carta Internacional de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales, entre otros.



3. Inversión en la comunidad:

GFBB realizará programas e iniciativas de acción social que aborden los mayores retos de las comunidades en donde tiene presencia, buscando crear oportunidades para todos.



4. Implicación como agente de cambio social:

GFBB tomará el rol de agente de cambio, implicándose junto con otros grupos de interés y dedicando para ello sus competencias, conocimiento empresarial, capacidades y recursos.

Alianzas

Con el objetivo de ayudar a sus clientes en la transición hacia un futuro sostenible, Grupo Financiero BBVA México ha llevado a cabo alianzas con expertos en materia de sostenibilidad, en movilidad, equipo de transporte, sistemas fotovoltaicos y eficiencia energética.

Además, se fortaleció la alianza con la Agencia Alemana de Cooperación Internacional –también conocida como GIZ– para una oferta solar y de vivienda sostenible. Trabajando en conjunto se podrán generar productos que beneficien a los clientes de Grupo Financiero BBVA México y la construcción de un mundo más sostenible.

Consulta los principios y políticas que rigen la actividad de Grupo Financiero BBVA México en el siguiente [enlace](#).

Impacto económico

Grupo Financiero BBVA México es una entidad que forma parte de las actividades económicamente esenciales del país, es por ello que refrenda su compromiso con México, al seguir otorgando crédito y fomentando el ahorro entre sus clientes, siempre velando por la salud de los colaboradores, clientes y de la sociedad. Con ello, continúa detonando la recuperación económica del país aún en momentos de gran incertidumbre.

En las siguientes líneas se demuestran la fortaleza, solvencia y solidez de la estrategia con las que Grupo Financiero BBVA México cuenta para transformar momentos de crisis en oportunidades que benefician a sus clientes, teniendo un claro foco en el control de la calidad de activos como en la evolución del gasto, sin dejar de lado la rentabilidad y productividad para seguir impulsando el negocio.

Los resultados son el fruto de varios años de inversión en tecnología que han permitido a Grupo Financiero BBVA México estar mejor preparado para enfrentar la situación actual, todo esto pensando también en seguir fomentando la inclusión financiera del país para que más mexicanos tengan acceso a servicios financieros de alta calidad.

Dentro del Grupo Financiero BBVA México, se sabe que el complejo entorno demanda soluciones ágiles, por ello, durante 2021 se crearon dentro de la App BBVA México, un par de módulos digitales que ayudaron a los clientes a mejorar su salud financiera y a transitar a un futuro más sostenible.

En Grupo Financiero BBVA México se tiene claro que el futuro es incierto, lo que motiva a GFBB a seguir trabajando en lo que la caracteriza, en ser mejor cada día, continuar brindando soluciones ágiles teniendo como foco a sus clientes y la calidad en el servicio, con el objetivo de seguir creando oportunidades.



Tenemos el objetivo de **seguir creando oportunidades.**

Evolución de la actividad

Debido a que las actividades del Grupo Financiero BBVA México son consideradas como económicamente esenciales, durante el año 2021 GFBB continuó siendo protagonista de la recuperación económica del país, al seguir otorgando crédito tanto a minoristas como a pequeñas, medianas y grandes empresas, es por ello que la cartera de crédito vigente cerró con un saldo de \$1,291,449 millones de pesos, lo que representa un incremento del 6.6% contra el cierre de 2020.

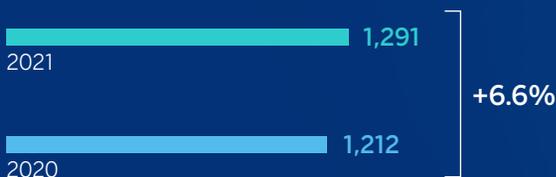
En el año 2021, logramos consolidar nuestra posición de liderazgo en cartera vigente con una participación de mercado de 23.7%, lo anterior refleja un incremento anual de 25 pb de acuerdo con las cifras de la CNBV.

La cartera comercial incrementó 5.0% de forma anual en el cierre de 2021, impactada por la buena evolución de los créditos corporativos y del segmento empresarial. Cabe destacar un aumento de 6.8% en los préstamos al gobierno, derivado de nuestra estrategia de participar activamente en las licitaciones con propuestas más rápidas y condiciones competitivas.

Por su parte, los créditos a los individuos mostraron un incremento del 8.6% anual como reflejo de nuestra estrategia digital y la gradual recuperación económica durante el último trimestre del año. En detalle, destacan los préstamos de consumo y tarjeta de crédito que, en conjunto, registran un incremento del 7.6% en términos anuales. Por su parte, el financiamiento a la vivienda continúa mostrando un sólido dinamismo con un saldo 9.7% superior al de 2020, por lo cual seguimos colocando 1 de cada 4 hipotecas en la banca privada.

Nuestra continua estrategia de inclusión financiera y fomento al ahorro entre los clientes se ve reflejada en el incremento de la captación bancaria¹ de 10.6% en términos anuales. Lo anterior ha permitido que Grupo Financiero BBVA México consolide su posición de liderazgo al registrar una cuota de mercado en captación bancaria de 23.6%, de acuerdo con las cifras públicas de la CNBV al cierre de 2021.

Cartera vigente (mmdp)



Cartera hipotecaria (mmdp)



¹ Captación bancaria = Vista + Plazo total.



Captación Bancaria (mmdp)



Composición de la cartera Vigente

La cartera de crédito vigente al cierre de diciembre de 2021 se conforma por un 55% de créditos Comerciales y el 45% corresponde a la parte minorista, logrando así un balance óptimo entre nuestra cartera.



Composición de la cartera Comercial

Nuestra cartera comercial se integra al cierre de diciembre de 2021 por créditos a: Empresas, Gobierno y Entidades Financieras las cuales se conforman por el 72%, 24% y 4% respectivamente.



Composición de la cartera Minorista

Al cierre de diciembre de 2021 la cartera minorista se conforma por el 53% de créditos al consumo y un 47% de créditos a la vivienda.



Evolución de los resultados

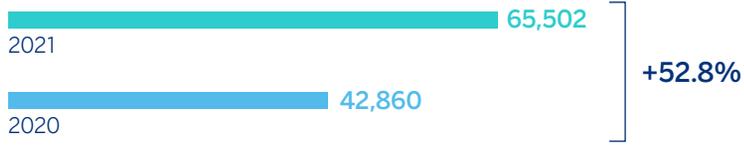
Al cierre del año hemos generado una utilidad neta de \$65,502 mdp, equivalente a un incremento de 52.8% con respecto a 2020. Lo anterior es principalmente explicado por una mejora en el margen financiero a causa del crecimiento de la cartera en segmentos más rentables, así como por un menor costo de captación por nuestra razonable mezcla de fondeo, liberaciones de reservas creadas en 2020, y por nuestro estricto control en gastos.

El margen financiero en el año muestra un crecimiento del 5.2% con respecto al año anterior, derivado de la reactivación económica del país y del constante crecimiento de la cartera. Debido a la liberación de reservas prudenciales creadas para hacer frente a la crisis provocada por la pandemia durante 2020, el margen financiero ajustado por provisiones muestra un crecimiento del 31.4% con respecto a 2020.

En cuanto a los ingresos no financieros, las comisiones y tarifas crecieron en el año 8.8% principalmente por mayor nivel de transaccionalidad de nuestros clientes con tarjetas de crédito y de las comisiones relacionadas a los fondos de inversión por mayor volumen. Los ingresos por intermediación muestran un incremento del 2.2% con respecto al año anterior, explicado principalmente por el resultado de valuación de los instrumentos financieros derivados.

En 2021, a pesar de la elevada inflación de un dígito alto registrada durante los últimos meses del año, hemos logrado mantener el crecimiento de los gastos en un 2.9% interanual, lo anterior sin descuidar la calidad de nuestros procesos alineados a la estrategia de optimización de recursos. Así, el índice de eficiencia (medido como gastos entre ingresos) se ubicó en 36.7% al cierre de diciembre de 2021, menor en 136 pb con respecto al año anterior impactado por la reducción de los gastos.

Utilidad neta
(mdp)



Ingresos totales
(mdp)



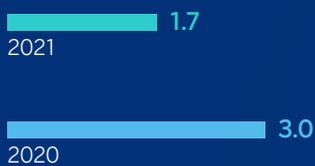
Gastos totales
(mdp)





La resistencia en los resultados ha sido reflejo del esfuerzo y compromiso de todos los colaboradores que día con día hicieron frente al complejo entorno, ofreciendo un servicio constante y con la mejor experiencia para los clientes.

Índice de Morosidad
(%)



Índice de Cobertura
(%)



Índice de Capital Total
(%)



CCL
(%)



Información relevante

Indicadores (%)

	GFBB	Mercado*
Rendimiento sobre capital (ROE)	22.2	16.7
Margen de Interés Neto (MIN)	5.2	4.9
Índice de Eficiencia	36.7	47.2
Índice de Morosidad	1.7	1.6

*Mercado Grupos Financieros incluye: BBVA, Banorte, Inbursa, HSBC, Scotiabank, Santander y Citibanamex.

Indicadores Generales de la Banca Múltiple (Información CNBV)

	dic-21
Total Instituciones Banca Múltiple	50 instituciones
Sucursales	11,698
Empleados	254,348
Activos totales de la Banca (mp)	11,066,172
PIB constante (mp)	17,867,247
% del PIB	61.9%
Cartera total bruta de la Banca (mp)	5,549,056
% del PIB	31.1%
Captación tradicional (mp)	6,544,202
Vista	4,561,703
Plazo	1,648,177
Títulos	334,321

Cifras en millones de pesos.

Relevancia de Grupo Financiero BBVA México en la Economía

	dic-21
Activos Totales (mp)	2,752,369
Cartera Vigente	1,291,449
Participación de Mercado (Cartera Vigente)	23.7%
Captación Tradicional (mp)	1,555,032
Participación de Mercado (Captación)	23.6%
Captación Tradicional / Activo Total	56.50%

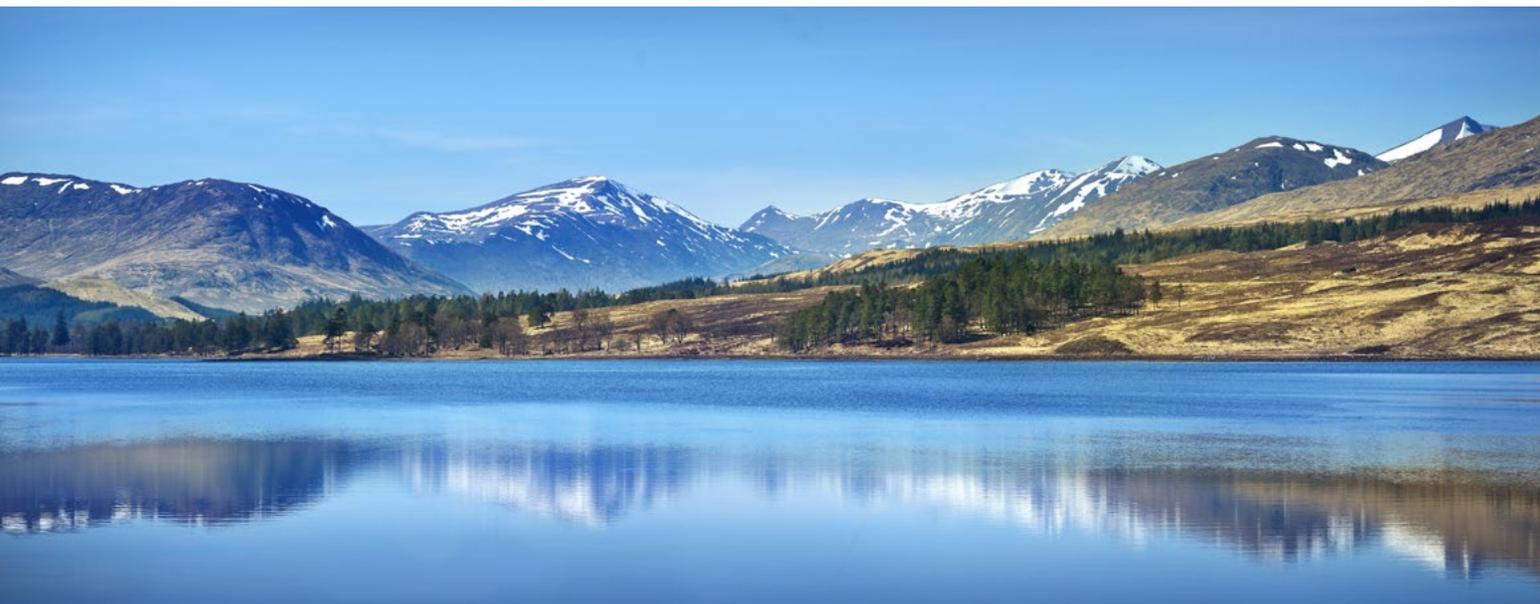
Valor Económico Añadido (EVA)

	2020	2021
Gastos de personal	24,461	25,317
Gastos por intereses	55,289	41,846
Gastos administración y operación	17,453	18,251
Impuestos	17,576	25,516
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	114,779	110,930

Valor Económico generado y distribuido

	2020	2021
Valor económico generado	173,653	185,422
Margen financiero	135,483	142,470
Comisiones netas	25,866	28,140
Otros ingresos ordinarios	12,304	14,812
Valor económico distribuido	89,166	99,705
Dividendos	10,919	11,080
Gastos generales de administración	36,210	37,792
Impuestos	17,576	25,516
Gastos de personal	24,461	25,317
Valor económico retenido	84,487	85,717
Estimaciones preventivas para riesgo crediticio	47,128	26,401
Resto	37,359	59,316

Fuente: Grupo Financiero BBVA México.
Cifras en millones de pesos.



Grupos de interés y materialidad

GRI 102-1, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46 y 102-47

Grupos de interés y canales de diálogo

La relación de Grupo Financiero BBVA México con sus grupos de interés es indispensable para el crecimiento sostenible de GFBB y su comunidad. La identificación de grupos de interés considera los criterios establecidos por la Guía AA1000 *Stakeholder Engagement Standard*². Este estudio se realiza por medio del área de Responsabilidad y Reputación Corporativas.

Grupo de interés	Canales de diálogo	Áreas responsables
 Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dirección Jurídica ■ Asamblea de Accionistas ■ Informe Anual ■ Información financiera trimestral 	<ul style="list-style-type: none"> • Información a inversionistas https://investors.bbva.mx
 Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sucursales ■ Línea BBVA https://www.bbva.mx/personas/servicios-digitales/linea-bbva.html ■ Página web https://www.bbva.mx ■ Medios de prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros) ■ Encuesta de satisfacción ■ Redes sociales ■ Estudios de opinión 	<ul style="list-style-type: none"> • Banca mayorista y de inversión • Desarrollo de negocio • Red comercial
 Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ■ Somos BBVA ■ Correo electrónico (canal de denuncias de colaboradores) ■ Encuesta de clima laboral ■ Estudio de reputación interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento & Cultura • Responsabilidad y Reputación Corporativas
 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ■ Portal electrónico Adquira https://bbvaproveedores.mx ■ Buzón de quejas y sugerencias https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva ■ Correo electrónico ■ Encuesta de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Compras
 Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comités ■ Foros ■ Reuniones ■ Comunicados 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento & Cultura • Responsabilidad y Reputación Corporativas • Riesgos • Cumplimiento normativo
 Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Página web Fundación BBVA México www.fundacionbbva.mx ■ Redes sociales ■ Estudios de opinión 	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación BBVA México • Calidad • Responsabilidad y Reputación Corporativas

- Diaria
- Mensual
- Trimestral
- Anual
- Bienal
- Periódica

² Para mayor información sobre la Guía AA1000, visite la [página](#).

Análisis de Materialidad

Durante 2021 Grupo Financiero BBVA México llevó a cabo un nuevo análisis de materialidad para identificar los temas relevantes en los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza que pudieran tener cualquier tipo de impacto en la sostenibilidad de GFBB y sus grupos de interés.

Bajo la estrategia de continuar siendo referente en innovación en el país, Grupo Financiero BBVA México implementó en su análisis una herramienta de materialidad innovadora y única en el mercado. Esta herramienta tecnológica, contribuye a entender, anticipar y responder el panorama del sector financiero que se encuentra en constante cambio.

El resultado de este análisis es la identificación de 15 temas materiales para Grupo Financiero BBVA México, cada uno contiene temas específicos y fueron agrupados en los cuatro pilares estratégicos de Banca Responsable de Grupo Financiero BBVA México³ y dos adicionales –estrategia y gestión de la reputación–, con la finalidad de reflejar cómo impactan en la estrategia del banco y viceversa. Los pilares de **Experiencia responsable con el cliente** y **Compromiso responsable con el colaborador** abarcan temas relacionados al deber que tiene Grupo Financiero BBVA México hacia todas las personas que hacen posible su sostenibilidad a lo largo del tiempo. **Finanzas sostenibles e Inversión en la comunidad** incluyen temas relevantes a un negocio responsable y el impacto que tiene Grupo Financiero BBVA México en los ámbitos social y ambiental.

La selección de los 15 temas materiales para Grupo Financiero BBVA México consiste en un proceso que comprende varios pasos.



En primera instancia, se analizó la lista de 28 temas del sector financiero, la cual se basa en requerimientos internacionales como:

1. Los estándares del sector financiero de SASB
2. Requerimientos de divulgación de GRI
3. Panel de expertos en materia de sostenibilidad
4. Requerimientos de calificadoras internacionales como Dow Jones Sustainability Index
5. Temas relevantes de competidores del sector



Grupo Financiero BBVA México continúa innovando a través de la **implementación de la tecnología en la sostenibilidad.**

³ Consulte el detalle de cada pilar y los temas materiales que abarca en Anexos-Temas materiales.



Por otra parte, se tomaron en cuenta los temas mapeados en el estudio de actualización de materialidad previo para verificar si existían temas relevantes no identificados por la herramienta; una vez revisados, se aprobaron para llevar a cabo el análisis.

La lista de 28 se redujo a 17 temas, tomando en cuenta que cada aspecto de la lista completa apareciera en la lista reducida. El proceso de análisis contempla los siguientes criterios de materialidad:

- Los temas tienen la habilidad de impactar en las operaciones de Grupo Financiero BBVA México y viceversa
- Son importantes para todos los grupos de interés de GFBB
- Se encuentran dentro de la posibilidad de control e influencia de Grupo Financiero BBVA México

Se analizó información documental de los grupos de interés para obtener su relevancia y se establecieron las métricas de evaluación para cada uno.

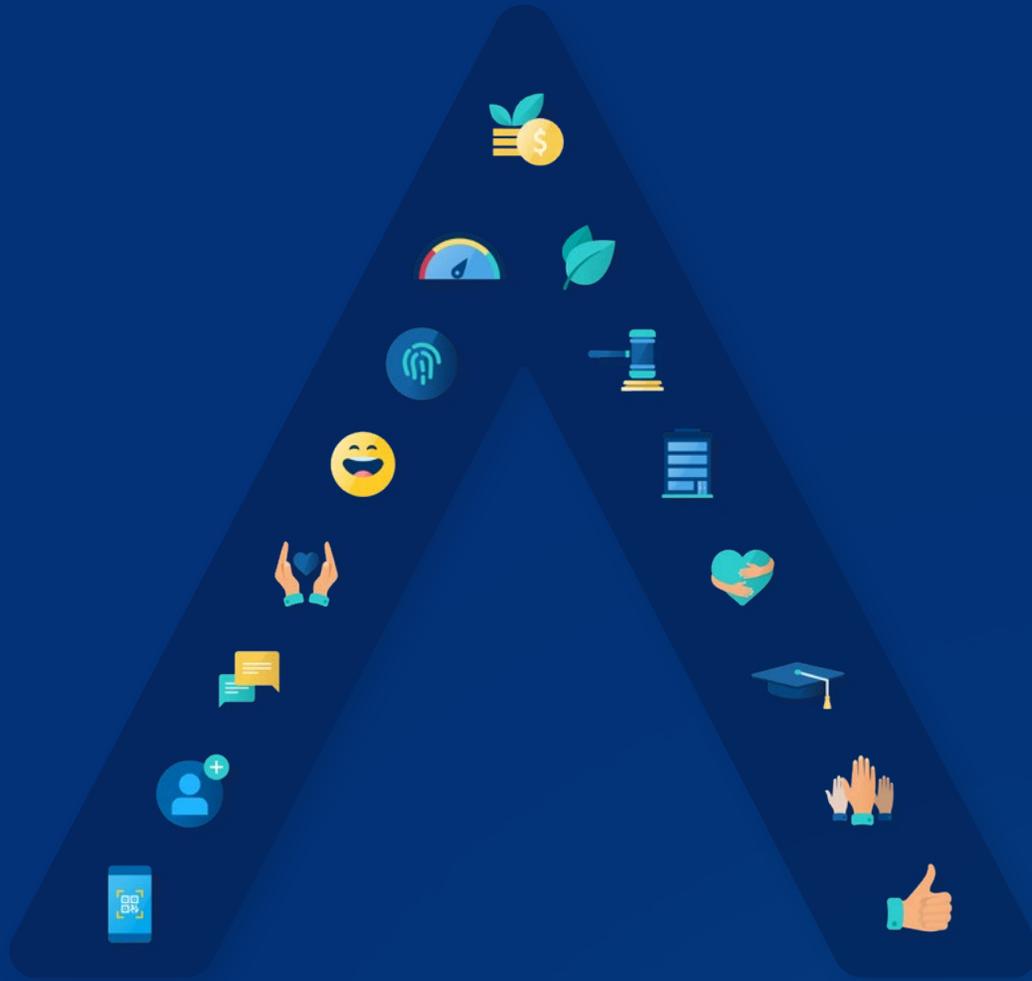
Por otra parte, se analizó información y estudios internos enfocados a la estrategia de sostenibilidad y a la marca de GFBB para identificar la relevancia de los 17 temas para Grupo Financiero BBVA México. Se estandarizaron los resultados bajo una misma escala para que se elaborara la matriz de materialidad.

Una vez que se obtuvieron los resultados, se realizó el ejercicio interno con el área de Responsabilidad y Reputación Corporativas para determinar si los temas evaluados consideran:

- La perspectiva de cada grupo de interés
- La influencia que tiene Grupo Financiero BBVA México en cada uno de los temas materiales y el impacto que tienen éstos en el negocio
- El nivel de alineación que tienen con la estrategia, compromisos y objetivos del Grupo

Se evaluaron los 17 temas materiales identificados para obtener un Top 15, los cuales están alineados a la estrategia global del Grupo y son los reportados en este Informe.

Top 15 temas materiales 2021



 1. Inversión y financiación responsables

 2. Gestión de riesgos y crisis

 3. Huella ambiental

 4. Ciberseguridad y uso responsable de los datos

 5. Cumplimiento normativo

 6. Experiencia del cliente

 7. Gobierno corporativo

 8. Gobierno corporativo

 9. Diversidad e inclusión

 10. Comunicación y transparencia

 11. Educación e inclusión financiera

 12. Atracción, desarrollo y retención de talento

 13. Contribución a la sociedad

 14. Innovación y transformación digital

 15. Resiliencia del modelo de negocio