



05

Cadena de valor responsable

Grupo Financiero BBVA México tiene como prioridad crear valor para todos sus grupos de interés de forma responsable, sostenible e inclusiva. Como parte de esta creación de valor, busca la mejora continua de la experiencia y satisfacción de sus clientes, brindando productos y servicios innovadores, seguros y de alta calidad. Además de responder a las necesidades de sus clientes, Grupo Financiero BBVA México se compromete con sus colaboradores, reconociendo la importancia de un ambiente laboral seguro y diverso; busca minimizar su impacto en el medio ambiente a través del Plan Global de Ecoeficiencia; y extiende sus esfuerzos al resto de su cadena de suministro, por medio de una nueva evaluación a sus proveedores. Así, Grupo Financiero BBVA México involucra a toda su cadena de valor, asegurando un avance integral en su estrategia de sostenibilidad.

Experiencia única

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

Durante 2021, GFBB continuó con la misión de impulsar una visión centrada en el cliente de forma transversal a través de todos los pilares de Grupo Financiero BBVA México. La experiencia del cliente es el resultado directo del compromiso y comportamiento de los colaboradores.

De esta forma, GFBB ha proporcionado las herramientas y formación a sus colaboradores con el fin de que cuenten con las capacidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad y atención personalizada. Grupo Financiero BBVA México busca dotar a sus colaboradores con la información, herramientas y formación para que puedan ofrecer un trato personalizado y adaptado a las necesidades de todos sus clientes en cada punto de contacto. Así, el objetivo es contar con colaboradores empáticos a las necesidades de los clientes y con capacidad resolutoria. La mejora continua de los resultados ha sido impulsada por la apuesta de GFBB a la Experiencia del Cliente.

Calidad y servicio al cliente

La finalidad de Grupo Financiero BBVA México es diferenciarse de su competencia y ofrecer a sus clientes productos y servicios únicos, GFBB se ha enfocado en ofrecer una experiencia única, que se distinga por su calidad y por un asesoramiento personalizado. La metodología para medir la calidad y servicio al cliente permite conocer el grado de recomendación y, por ende, el grado de satisfacción de los clientes de Grupo Financiero BBVA México para los diferentes productos, canales y servicios. Este índice se basa en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, el nivel en que los clientes recomendarían su banco.

La información obtenida es esencial para mejorar los productos y servicios de GFBB, así como para alinearlos con las necesidades y expectativas de los clientes. La aplicación de esta herramienta ha permitido a Grupo Financiero BBVA México incrementar su confianza con los clientes al punto que lo reconozcan como una de las entidades bancarias más seguras y recomendables en el país.



Gracias a múltiples programas, Grupo Financiero BBVA México se ha consolidado por **7º año consecutivo en 1º lugar en el Índice de Recomendación Neta de satisfacción del cliente.**

Índice de Recomendación Mercado Abierto

Parte de la estrategia de Grupo Financiero BBVA México se basa en realizar estudios acerca de la percepción de la marca con el fin de optimizar la atención, los productos y los servicios para sus clientes. El resultado de toda esta estrategia se ve reflejado en el posicionamiento de GFBB en el Índice de Recomendación Mercado Abierto.

Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México mantuvo la primera posición en el Índice de Recomendación Mercado Abierto promedio anual, tanto para Banca Comercial, Banca de Empresas y Gobierno y Banca PyME, ubicándose como Líder del Mercado, así como en los distintos canales.

Negocio o Canales	Puntos por arriba del competidor más cercano
Banca Comercial	+ 30
BEyG	+ 32
Banca PyME	+ 3
Banca por Teléfono	+ 12
Banca Móvil	+ 28
ATM's	+ 30



Grupo Financiero BBVA México mantiene la **1ª posición en el índice de recomendación mercado abierto**, ubicándose +30 puntos por delante del segundo lugar.

Índice interno de recomendación del cliente

Para Grupo Financiero BBVA México, la satisfacción y bienestar de sus clientes es una prioridad; por lo que, para conocer su percepción, se realizan encuestas, principalmente electrónicas, tanto internas como externas. En línea con esta iniciativa estratégica, Grupo Financiero BBVA México incrementa el alcance de las encuestas a sus colaboradores con el fin de integrar su opinión en el proceso de mejora continua de GFBB. La evaluación consiste en encuestas perfiladas vía correo electrónico que miden la percepción que tienen las Redes Comerciales con respecto al servicio que reciben de sus proveedores internos para proporcionar el servicio al cliente.

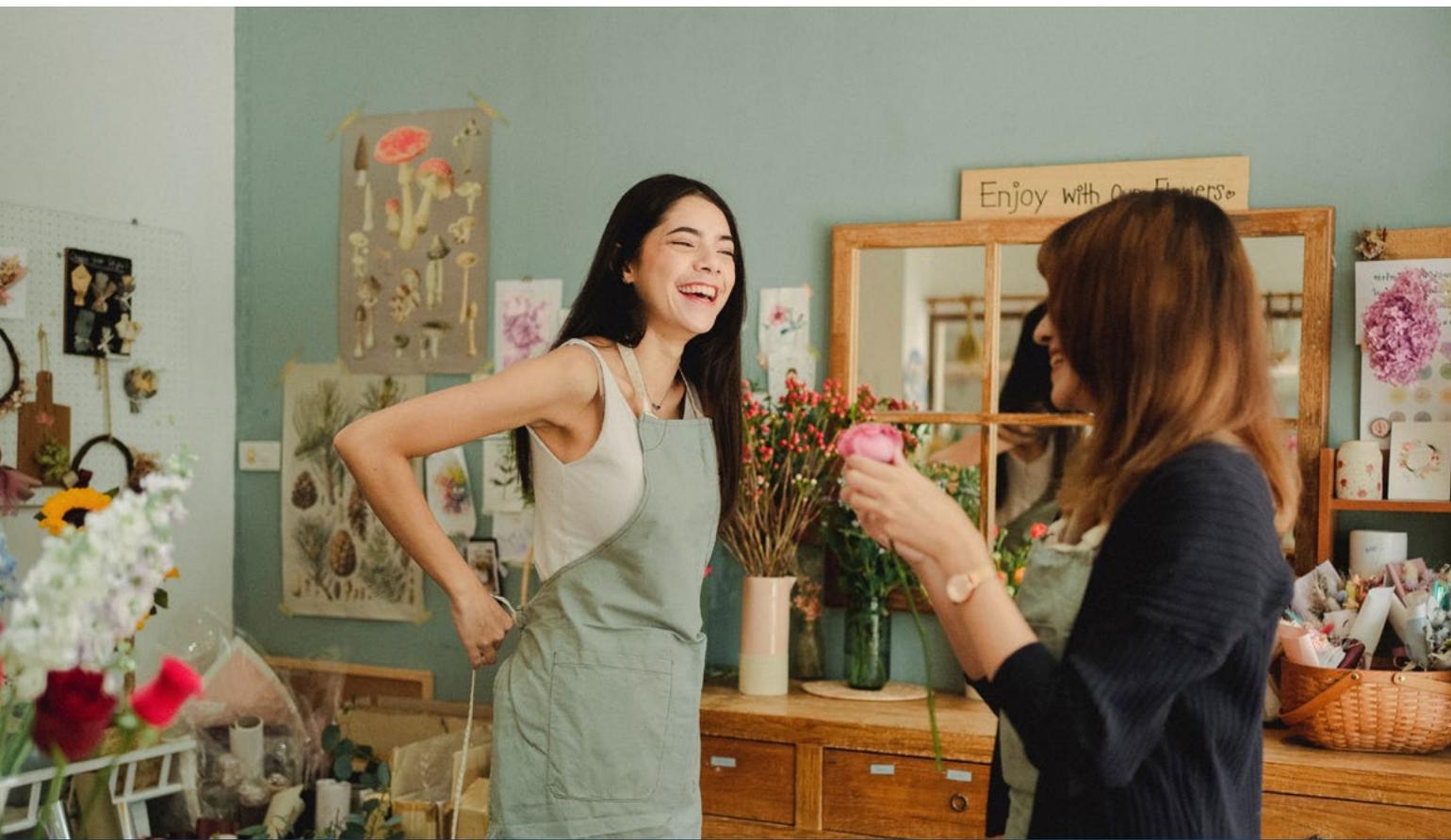
Percepción del Cliente

Banca	Variación 2021 vs. 2020
Banca Comercial	↑ 9
Banca Patrimonial y Privada	↓ 1
Banca PyME	↑ 20
Banca EyG	↓ 2
Banca Hipotecaria	↑ 2
Banca Consumer Finance	↑ 3

Percepción del colaborador interno

Banca	Variación 2021 vs. 2020
Banca Comercial	↓ 2
Banca Patrimonial y Privada	↑ 3
Banca PyME	↓ 3
Banca Empresas y Gobierno	0
Banca Hipotecaria	↑ 9
Banca Consumer Finance	↓ 1

Asimismo, como parte de los esfuerzos institucionales por mantener el contacto e interacción constante con el cliente, así como facilitar su experiencia con los servicios y productos durante la emergencia sanitaria por COVID-19, Grupo Financiero BBVA México implementó diversas acciones, entre las cuales se encuentran la Banca Remota e iniciativas *Do it yourself*, creadas con el fin de impulsar a los clientes a vivir una experiencia única, cuidando en todo momento su salud y la de los colaboradores de GFBB.



Objetivos 2022

Mantener el primer lugar en las evaluaciones del Índice de Recomendación Mercado Abierto.

Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE)

GRI 417-2, 417-3 y 418-1
SASB FN-CF-270a.4, FN-IN-270a.2

Para Grupo Financiero BBVA México, la retroalimentación de los clientes es fundamental para mejorar los servicios, productos y atención proporcionados; por lo que, se pone a su disposición un canal para aclarar quejas y reclamaciones a través de: sucursales, línea BBVA y página web.

En caso de que la resolución recibida no responda a las expectativas del cliente, la solicitud específica es atendida por la Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE), quien realiza un seguimiento puntual de las aclaraciones hasta identificar la inconformidad de raíz. De esta forma, GFBB garantiza una calidad óptima en la atención a sus clientes. La UNE cuenta con los siguientes canales:

- ✉ **Correo electrónico nacional:**
une.mx@bbva.com
- ☎ **Call center nacional:**
800 112 2610
- ☎ **Call center internacional:**
55 1998 8039
- 🌐 **Página web:**
<https://www.bbva.mx/personas/centro-de-ayuda/quejas-y-reclamos.html>
- 🏢 **Oficinas corporativas:**
Ciudad de México y Guadalajara

La atención a clientes en materia de asesorías y reclamos se brinda en las oficinas corporativas de Grupo Financiero BBVA México; en 2021, se atendieron 1,091 clientes en Torre Parques Polanco y 929 en Guadalajara. La oficina de Torre BBVA fue cerrada temporalmente debido al protocolo sanitario por la pandemia de COVID-19, por lo que no se atendieron clientes de forma presencial en dicha ubicación.



Gracias al seguimiento de las mejoras presentadas en 2020, Grupo Financiero BBVA México logró nuevamente un resultado histórico con una calificación de **9.83 en el Índice de Desempeño de Atención a Usuarios (IDATU)** y concluyó con el 2º lugar del G6.



Durante 2021, se brindó solución a nuevas peticiones teniendo un **porcentaje de 95% de contacto con el cliente.**

Resultados 2021

Durante 2021, se presentaron en total 25,416 reclamaciones; este resultado disminuyó en 17% en comparación con las reclamaciones presentadas en 2020. De igual forma, el número promedio de días para resolver una reclamación fue de 7 días en 2021, reduciendo este periodo en 2 días con respecto a 2020. Las reclamaciones recibidas se presentan a detalle de la siguiente forma:



Las **reclamaciones** presentadas ante la UNE en 2021 **disminuyeron en 41%** con respecto al año anterior.

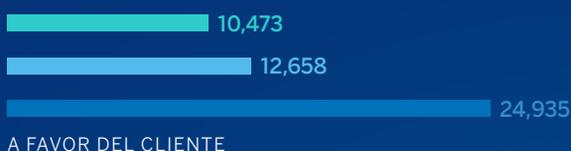
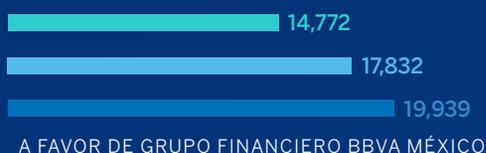
Reclamaciones ante la UNE



Reclamaciones ante la CONDUSEF⁵



Reclamaciones resueltas



■ 2021
■ 2020
■ 2019



Al cierre de diciembre de 2021, el **Índice de Recomendación de la UNE** alcanzó un valor de **50.5**, mejorando en 13.4 puntos con respecto al inicio del año.

⁵ De las reclamaciones presentadas ante la CONDUSEF durante 2021: 15,156 resultaron en pérdidas monetarias y 1,500 en pérdidas no monetarias.



Objetivos 2022

Best in class: proporcionar la mejor atención en el sector bancario G17.

Implementar un proceso de entrega de recursos a beneficiarios con administración por parte de la UNE.



Innovación y transformación digital

Grupo Financiero BBVA México continúa innovando en su relación con el cliente a través de productos y servicios en canales digitales. Las nuevas tecnologías, como el móvil y el *big data*, permiten que GFBB brinde a sus clientes una propuesta de valor personalizada. Durante 2021, se desarrolló una serie de productos, servicios y funcionalidades intuitivas que permiten al cliente hacer más, con menor esfuerzo.



Innovación, mejora de experiencia y seguridad



Nuevas funcionalidades de la App BBVA México

A mediados de 2021, las aplicaciones Wallet BBVA y App BBVA México se fusionaron con el fin de brindar todos los servicios al cliente en una misma plataforma. Esto permite consolidar las funcionalidades de uso diario en la App BBVA México, así como facilitar el acceso a la tarjeta digital, revisar puntos BBVA, encender y apagar tarjetas, visualizar el Número de Identificación Personal (NIP), revisar el código CVV dinámico, activar alertas de compras y consultar saldos, entre otras opciones.

Asimismo, las nuevas funcionalidades de la App BBVA México permiten ofrecer al cliente seguridad y un control total sobre sus tarjetas. Estos nuevos servicios a través de la aplicación incluyen:

- **Pago con puntos BBVA:** el cliente puede pagar sus compras con puntos BBVA, incluso después de realizar la transacción. A finales de 2021, se registraron 2.5 millones de compras con puntos BBVA, por un total de \$290 millones de pesos.
- **Categorizador de gastos:** permite que los clientes conozcan la evolución de su balance de ingresos y gastos clasificados en diferentes categorías. Desde su lanzamiento en julio de 2021, el categorizador de gastos ha generado más de 4.5 millones de visitas.
- **Experiencia digital para las tarjetas adicionales:** se incluyó una nueva experiencia de gestión de tarjetas adicionales, con un alcance a más de 250,000 clientes.

Adicionalmente, se incluyó una sección de servicios no financieros dentro de la App BBVA México:

- **Recarga de Telepeaje:** en colaboración con PASE, este servicio permite a los clientes realizar la recarga de sus tarjetas de telepeaje. Desde mayo de 2021, se han realizado más de 350,000 recargas.
- **Tarjetas de Regalo Digitales:** permite a cualquier usuario de la aplicación la compra de tarjetas de regalo de distintas marcas como Amazon, Spotify, PlayStation y Google Play, entre otras. Con dos meses de lanzamiento, se alcanzaron más de 17,000 recargas.

De igual forma, se realizó el lanzamiento de las tarjetas de débito y crédito limpias *Aqua*, que permiten transformar los medios de pago con tecnología contactless y sin el uso de datos impresos.



6,000,000 de tarjetas limpias
entregadas a los clientes en 2021.

Por otro lado, Grupo Financiero BBVA México lanzó la nueva tarjeta de crédito, *Smart Key*, con tecnología biométrica avanzada, dirigida a su segmento afluente. En su versión piloto, la tarjeta ha llegado a manos de 75 clientes, convirtiendo a México en el primer país de Latinoamérica en contar con esta herramienta y el tercer país a nivel mundial.

Por último, se construyeron dos *journeys* proactivos que permitieron un mayor entendimiento de las necesidades de los clientes. A través de estos *journeys*, se ofreció a los clientes una tarjeta de crédito al hacer el pago de una TDC de otra institución financiera o al realizar una recarga de tiempo aire.





Seguros

Con el fin de cumplir con las necesidades de los clientes, Grupo Financiero BBVA México desarrolló una serie de nuevos productos, siempre manteniendo los niveles de aseguramiento adecuados:

- **“Tu Médico Particular”**: se trata de un seguro diseñado para cubrir los gastos médicos relacionados con las afecciones más comunes, como la gripe, fiebre, dolor estomacal o incluso fracturas menores, entre otras. La contratación de este seguro se realiza de forma completamente digital y permite el acceso a atención médica a través de consultas físicas, en casa, remotas, vía telefónica o por videoconferencia. Desde agosto de 2021, este producto cuenta con más de 21,000 asegurados, con una prima emitida de \$142 millones de pesos.
- **WIBE x km**: es un producto de movilidad que permite al usuario pagar únicamente por los kilómetros que utiliza. La tecnología del dispositivo OBDII se conecta al vehículo y almacena tanto los kilómetros recorridos como la forma de conducir del usuario; éste puede consultar las distancias recorridas y realizar el pago con tarifas variables, desde 0.80 centavos por kilómetro, que se ajustan al modelo de automóvil. Contratado a través de la aplicación o del sitio en línea, se han vendido 154 pólizas con una prima emitida de \$712,000 pesos.
- **Seguros de nueva generación**: Grupo Financiero BBVA México diversifica los productos ofrecidos a sus clientes a través del lanzamiento de seguros de mascota, embarazo, cirugía y cibernética. Durante 2021, se han colocado 1,646 pólizas de seguro para mascotas, 59 pólizas de seguro cibernético para PYME, 354 pólizas de seguro de embarazo y 222 pólizas de seguro de cirugía, incrementando así los servicios de protección y previsión de los clientes.



Oferta sustentable

En línea con la prioridad estratégica de Grupo Financiero BBVA México, se creó una **sección de sostenibilidad** tanto en el sitio web de BBVA, como en la App BBVA México. Esta sección contiene información sobre la sostenibilidad en diferentes formatos como videos, podcasts, entrevistas y foros con expertos, con el fin de apoyar a los clientes en su transición hacia un futuro inclusivo y responsable. Durante todo el año, este apartado generó más de 1.5 millones de visitas en la aplicación.



1 millón de usuarios únicos en el apartado de sostenibilidad en la App BBVA México retail (GloMo) en 2021.

Adicionalmente, se creó una **nueva solución de inversión sostenible** que integra un análisis de riesgos más allá de la evaluación tradicional, e incorpora criterios de inversión sostenible en la selección de activos. De esta manera, Grupo Financiero BBVA México promueve la inversión en empresas con calificaciones elevadas en temas medio ambientales, sociales y de gobernanza (ESG).



+\$561,000,000 de pesos invertidos en el fondo ESG durante 2021.

Dentro del nuevo contenido de sostenibilidad en el sitio web y en la App BBVA, GFBB incluyó una **Calculadora de Emisiones**; se trata de una herramienta digital basada en la analítica de datos que permite calcular las emisiones de sus clientes particulares en función de sus consumos de electricidad, de combustibles y de agua, entre otros. De igual forma, GFBB publicó un monográfico⁶, accesible de forma gratuita a cualquier persona, que detalla el concepto de la huella de carbono y el proceso a detalle para su cálculo.

Asimismo, Grupo Financiero BBVA México busca impulsar la economía circular a través de un compromiso de consumo responsable de materiales reciclados y el reciclaje de éstos. Así, Grupo Financiero BBVA México incrementó el número de tarjetas de crédito y débito recicladas distribuidas a sus clientes, con el fin de avanzar hacia el objetivo de alcanzar 100% de tarjetas hechas de material reciclado en 2023.

6 millones de tarjetas recicladas emitidas por GFBB al cierre del año, siendo así la Institución que más tarjetas recicladas ha emitido dentro de BBVA.



⁶ Para más información, consultar la siguiente [página](#).



Mercado abierto

Double Pay es una iniciativa de *Open Market* a través de la cual las personas que no son clientes pueden obtener una tarjeta de crédito y una cuenta N2 de manera completamente digital. Al cierre de 2021, se colocaron 209 tarjetas de crédito diarias en mercado abierto, alcanzando una tasa de conversión de 2.6%.



Hackathon

En 2021, Grupo Financiero BBVA México realizó nuevamente el Hackathon; evento donde 752 jóvenes de 8 países diferentes –incluyendo México, España, Colombia y Perú– desarrollaron soluciones innovadoras a los retos planteados desde distintos ámbitos. En este evento, los participantes se enfrentaron a 9 retos BBVA y 3 retos transversales.



Modelos de Relación con el Cliente



Banca remota

Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México continuó impulsando la Banca Remota; ésta, permite que los banqueros proporcionen el servicio, asesoría y venta de productos financieros a sus clientes de forma remota, sin necesidad de acudir a las sucursales. Actualmente, se cuenta con 294 banqueros que atienden a más de 880 clientes bajo esta modalidad, incluyendo en la oferta de productos:

- **Seguros de vida y seguro de hogar:** son seguros adaptados a las necesidades de los clientes, quienes pueden elegir las coberturas y el monto de la suma asegurada
- **Crédito no preaprobado Consumo y TDC:** el banquero tiene las facultades de operar un crédito no preaprobado menor a \$75,000 pesos para clientes sin oferta en ningún canal o que soliciten un monto mayor. En caso de requerir un importe mayor a \$75,000 pesos, el banquero puede elevar el caso con apoyo del Centro Especializado de Admisión (CEA), únicamente para consumo
- **Renovación de inversiones (pagaré):** el banquero puede ayudar al cliente a renovar sus inversiones
- **Preaprobado auto:** permite el asesoramiento del cliente para que pueda tomar la oferta preaprobada a través de la App BBVA México. En caso de presentar dificultades al momento de la contratación, el banquero puede darle la opción de emitir un certificado que el cliente reciba por medio de correo electrónico



Banca digital para PyMEs

Banca de Barrio continúa siendo uno de los pilares de la estrategia PyME para Grupo Financiero BBVA México. Esta iniciativa ofrece soluciones financieras y de digitalización atractivas para fomentar la bancarización y formalización de PyMEs. En 2021, se lanzó una serie de productos que busca ofrecer sistemas de pago y otorgar préstamos adaptados a las PyMEs:

- **Link de cobro:** sexta nueva modalidad permite realizar transacciones de cobranza seguras con cargo a tarjetas de crédito o débito de cualquier banco. Se realiza a través de SMS, correo electrónico o redes sociales, sin necesidad de instalar ninguna aplicación en el celular
- **Adelanto TPV:** es un producto de crédito 100% digital que le permite al cliente tener liquidez inmediata. Durante 2021, se distribuyeron más de 2,000 créditos a los clientes a través de la App BBVA Empresas



App BBVA para Empresas (GEMA)

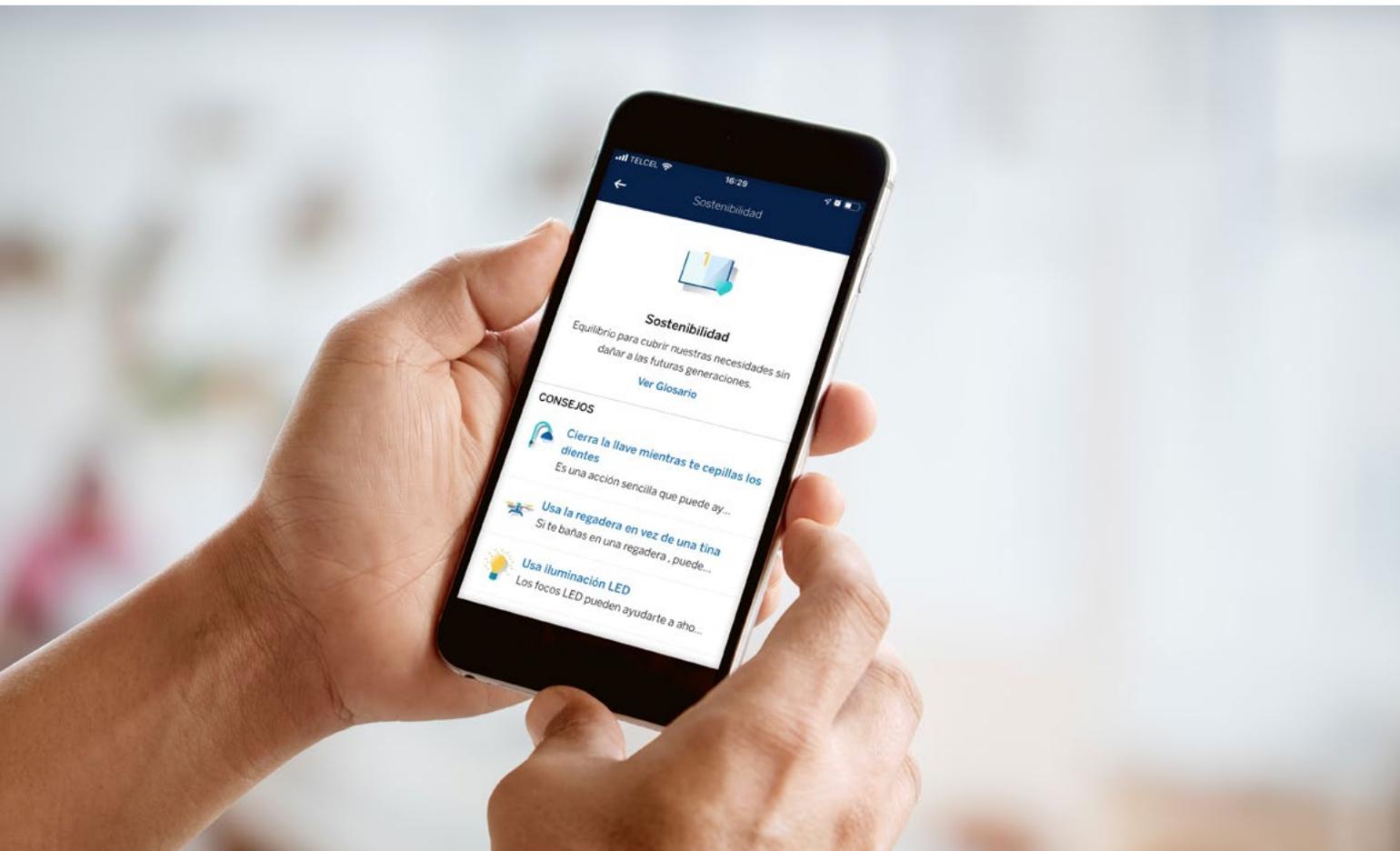
La App BBVA para Empresas permite brindar un servicio de alta calidad a los clientes de la Banca de Empresas y Gobierno. En 2021, se desarrollaron nuevas funcionalidades, que incluyen:

- App BBVA Empresas con firma remota que permitió que más de 8,500 empresas activaran su App BBVA Empresas y firmaran de forma remota más de 24,000 operaciones
- Firma de operaciones con biometría
- Activación de token móvil de empresas
- Geolocalización (regulatorio)

Durante 2021, más de 190,000 clientes PyME con ingresos recurrentes hicieron uso de la App BBVA Empresas, superando los 2.2 millones de transacciones mensuales y montos operados superiores a \$34 millones de pesos.



A partir del 2 de noviembre de 2021, se incluye un apartado de **sostenibilidad en la App BBVA Empresas México (GEMA)**.



Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 417-1, 417-2 y 417-3
SASB FN-AC-270a.3, FN-IN-270a.4

La comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) consiste en definir los criterios básicos de actuación y las pautas necesarias para aplicar la máxima sencillez posible a toda la comunicación de los productos y servicios y en todos los puntos de contacto con el cliente y con los grupos de interés a través de los siguientes canales:



Docuentos
comerciales



Web Pública



Aplicaciones



Servicios
a clientes



Campañas

Principios TCR



Comunicación Transparente

Deberá ser sincera, atenerse a los hechos y basarse siempre en la verdad evitando toda información que pueda inducir a error y la toma de decisiones no deseadas:

- 1 Proporciona al cliente toda claridad con la información relevante
- 2 Ten en cuenta que la información relevante varía en función del perfil del cliente, del momento del proceso y del producto
- 3 Da la misma relevancia visual a las ventajas/beneficios y a los riesgos/costes/requisitos
- 4 Utiliza el canal adecuado: el que te permita contar lo relevante
- 5 Asegura que el mensaje principal es válido para la mayor parte de la audiencia



Comunicación Clara

Debe ser directa, con el fin de exponer de forma ágil y precisa las características del producto o servicio, y completa, es decir, adecuada y suficiente para una correcta y responsable toma de decisiones, indicando tanto los riesgos como los beneficios del producto o servicio:

- 1 Emplea una buena estructura y utiliza elementos visuales para facilitar la comprensión y la navegación
- 2 Vigila que los elementos gráficos den una imagen realista e intuitiva
- 3 Fomenta la accesibilidad. En piezas audiovisuales utiliza subtítulos e incorpora lo relevante
- 4 Utiliza un lenguaje claro y fácil de comprender
- 5 Limita al máximo el uso de la letra pequeña (cuando la uses, que sea clara)



Comunicación Responsable

Deberá ser honesta, orientada siempre a los intereses del cliente, y comprometida con la eliminación de toda exclusión, fomentando la educación financiera y el desarrollo de las comunidades donde opera:

- 1 Cuida de los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo
- 2 Da al cliente el control sobre su relación con el banco
- 3 Acompaña al cliente
- 4 Haz un uso responsable de los datos personales del cliente
- 5 Promueve la salud financiera

La Norma de transparencia para la publicidad de productos de Grupo Financiero BBVA México establece las obligaciones de GFBB con respecto a cualquier comunicación o publicidad de los productos que ofrece a clientes o usuarios. De igual forma, permite aplicar las pautas de comportamiento con relación al:

- Cumplimiento de las leyes y normativa aplicable de forma íntegra y transparente, en línea con la confianza que los accionistas y clientes depositan en GFBB.
- Uso de información clara y veraz para comunicar de manera transparente tanto las características, como los riesgos de los productos y servicios.
- No condicionamiento de la concesión de productos y servicios a la obtención de beneficios o ventajas personales, entre otras pautas.

Durante el año, se desarrollaron más de 110 iniciativas por los equipos Scrum de la Fábrica Digital de Desarrollo de Negocios y Banca de Empresas con el objetivo de aplicar los principios TCR en soluciones digitales.

Asimismo, durante 2021, GFBB se ha enfocado en el diseño de soluciones TCR para las personas con algún tipo de discapacidad visual, auditiva, motora o cognitiva con el fin de incrementar la accesibilidad de sus diseños, productos y servicios.

Por otro lado, Grupo Financiero BBVA México mide su desempeño en TCR a través del indicador Net TCR Score (NTCRS), que se calcula siguiendo la misma metodología del NPS. Los resultados a diciembre de 2021 muestran que BBVA es líder en NTCRS en México, lo que significa que es percibido por los clientes como un banco transparente y claro, en comparación con sus competidores.



Grupo Financiero BBVA México obtuvo la **1ª posición por su resultado de TCR en el Índice de Recomendación**, con una puntuación de 51.4.



En 2021, se realizaron **1,820 interacciones online** de sensibilización y formación TCR en BBVA.



Objetivos 2022

Dar continuidad a las prácticas TCR con la aplicación conjunta de *Behavioral Economics* (conducta económica).

Seguridad, Privacidad y Protección del Cliente

GRI 103-1, 103-2, 103-3 y 418-1

SASB FN-CF-230a.3, FN-CB-230a.2, FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2

Data Protection Office

Debido a que la privacidad, seguridad y protección de sus clientes es una prioridad clave, en 2021 Grupo Financiero BBVA México creó la Oficina de Protección de Datos (*Data Protection Office*, DPO, por sus siglas en inglés), como Dirección dentro de Cumplimiento.

Dicha Oficina es responsable de velar por el cumplimiento de la normativa en materia de datos personales, por lo que, en cada iniciativa realizada en donde exista tratamiento de datos personales, la DPO ha verificado que se cuente con las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas para proteger los datos personales, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de cada sistema de datos personales que posean.

Estas medidas comprenden tres tipologías de seguridad:



Seguridad administrativa

Los mecanismos empleados incluyen la creación de políticas, procedimientos y acciones de formación y comunicación que permiten a los colaboradores cumplir correctamente con la legislación.



Seguridad técnica

Se consideran las acciones y mecanismos que se valen de la tecnología relacionada con *hardware* y *software* para proteger el entorno digital de los datos personales y los recursos involucrados en su tratamiento. Las medidas incluyen el perfilamiento para acceso e identificación de entrada a sistemas o bases de datos, así como una correcta configuración de *software* en las herramientas de trabajo, entre otras.



Seguridad física

Se verifican las acciones y mecanismos para proteger el entorno físico de los datos personales y de los recursos involucrados en su tratamiento. Ejemplos incluyen la prevención al acceso no autorizado de los datos personales o la salida no autorizada de cualquier recurso móvil o portátil fuera de la organización.

Así, la DPO busca preservar el pleno ejercicio de los derechos titulares frente a daño, pérdida, alteración, destrucción o su uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Seguridad y protección de datos

Como parte de la mejora continua de Grupo Financiero BBVA México en cuanto a privacidad y seguridad de la información, se realizaron distintos avances durante 2021:

- Reestructuración de distintas normas y procedimientos con el fin de optimizar el entendimiento del cumplimiento normativo
- Creación de un buzón interno para mejorar los procesos internos de consultas para colaboradores
- Atención de Derechos ARCO adecuados a lo establecido en la legislación y a las necesidades del negocio y el cliente
- Acercamiento, creación y alineación de las filiales y subsidiarias del Grupo a lo establecido en GFBB
- Integración del Módulo de la DPO en el “Diplomado Banquero Comercial” e inclusión de un apartado relacionado con esta Oficina en el Curso “Retorno a Sedes”

Por otro lado, Grupo Financiero BBVA México reconoce que la sensibilización de todos sus colaboradores en temas de Protección de Datos Personales es imprescindible para garantizar el cuidado de la información. Por lo tanto, se llevaron a cabo las siguientes campañas de concientización:



1. Campaña del **Día Internacional de Protección de Datos Personales 2021**, durante el mes de enero.



2. Más de 40 **publicaciones periódicas** a través de todos los canales institucionales dirigidos a la red de sucursales y a las áreas centrales (Banca al día, Red al día, Wiki Red, Para Mí, HPD y Somos), así como a clientes y usuarios mediante redes sociales.



3. Campaña “**New Beginning**” o Cambio de Razón Social de GFBB mediante la cual se modificaron los Avisos de Privacidad de todo el Grupo y se generó una campaña dirigida a clientes y usuarios, a través de cajeros, redes sociales y la página web de BBVA, sobre la importancia del documento, así como las modificaciones realizadas.



4. Creación del **apartado de la DPO** dentro de la página web interna de Cumplimiento, en donde se informan las funciones de la nueva dirección y se actualiza la información periódica sobre datos personales.

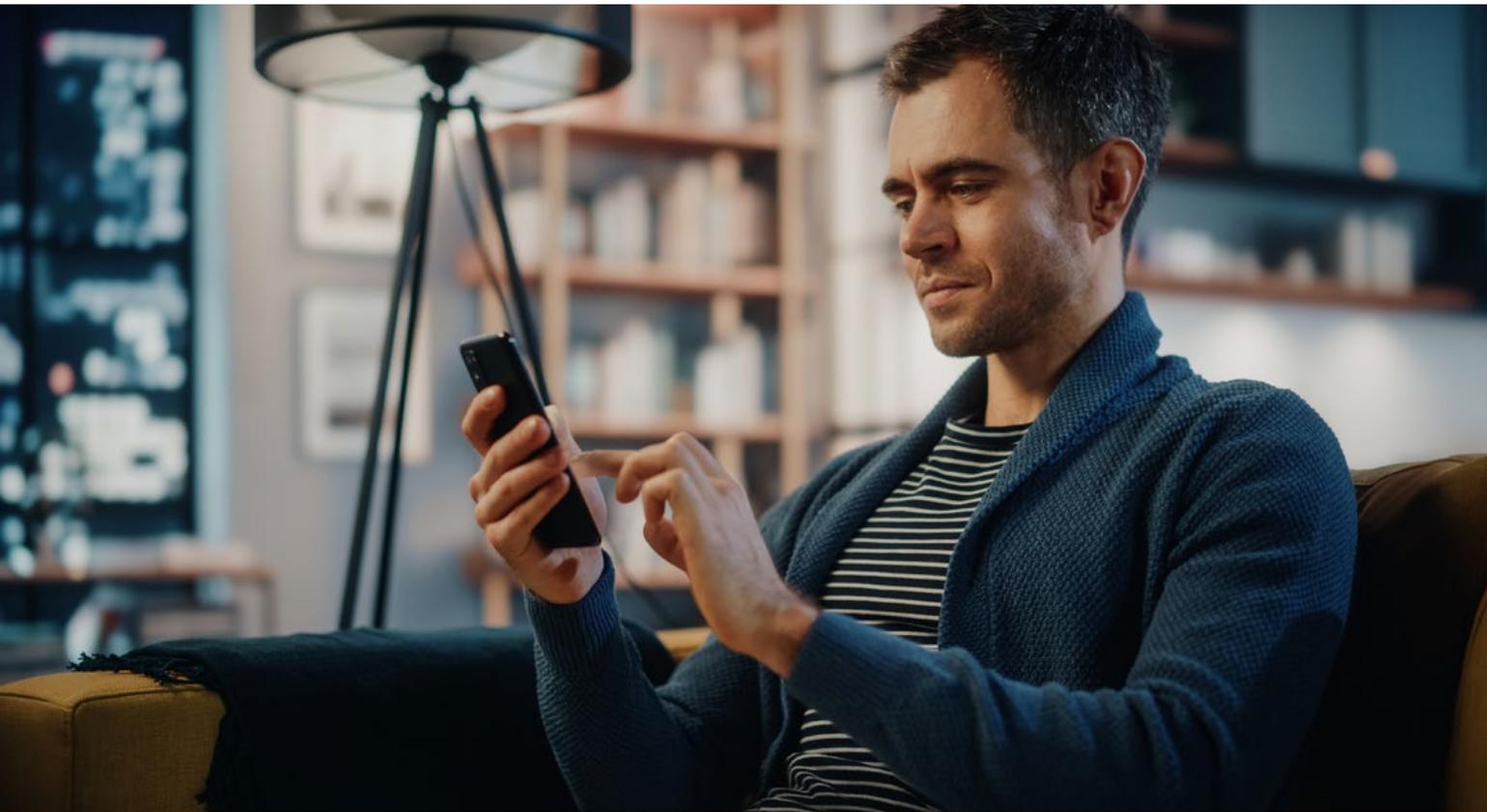


En 2021, se fortaleció la seguridad de la aplicación móvil para personas físicas “GloMo” con la **implementación de la biometría facial** al momento de reinstalar la aplicación en otro dispositivo.

Adicionalmente, al corte del 31 de diciembre de 2021, 98% (37,631) de los colaboradores concluyeron satisfactoriamente el curso regulatorio institucional de Protección de Datos Personales.

Buzón de Protección de Datos Personales

El Buzón de Protección de Datos Personales (protecciondedatospersonales.mx@bbva.com) se encuentra disponible para el cliente con el fin de reportar y atender cualquier tipo de queja, comentario o situación en materia de protección de datos de clientes y/o usuarios de Grupo Financiero BBVA México.



Objetivos 2022

Mejorar el proceso para clientes y usuarios de Derechos ARCO a fin de consolidar un medio más ágil y tecnológico.

Reestructurar los Avisos de Privacidad para fortalecer una perspectiva de confianza y transparencia a los titulares de datos personales en el tratamiento de sus datos dentro de BBVA.

Compromiso responsable con el colaborador

GRI 102-7, 102-8, 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2 y 405-1
SASB FN-IB-330a.1, FN-AC-330a.1, FN-MF-270a.4, FN-CF-270a.1

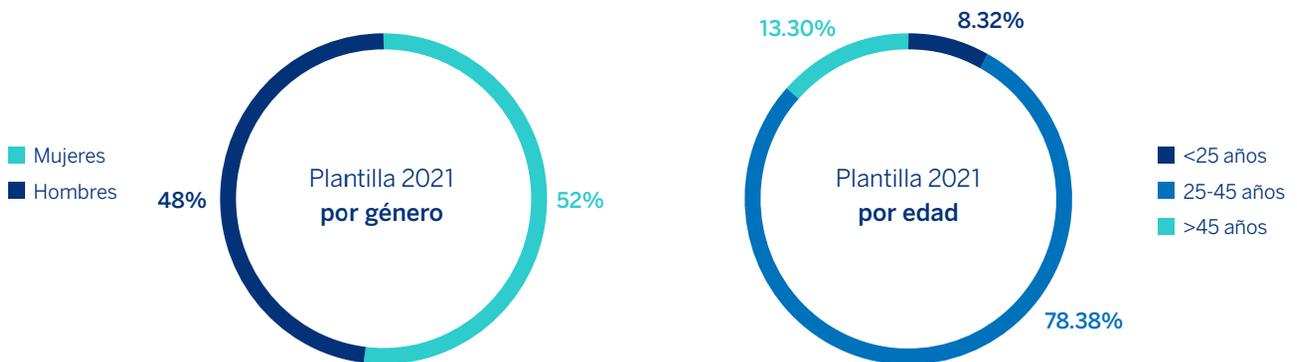
Equipo BBVA

Al cierre de 2021, la plantilla de Grupo Financiero BBVA México estaba conformada por 40,383 colaboradores. Esto, representa un aumento de 8% con respecto a 2020.



40,383 colaboradores en 2021,
8% más en comparación con 2020.

Plantilla por edad y género	2018		2019		2020		2021	
Mujeres	19,565	53%	20,405	53%	19,924	53%	21,172	52%
Hombres	17,272	47%	17,823	47%	17,334	47%	19,211	48%
Edad								
Total de colaboradores	36,837		38,228		37,258		40,383	
< 25 años		11%		11%		9%	3,359	8.32%
25-45 años		75%		75%		78%	31,653	78.38%
> 45 años		14%		14%		13%	5,371	13.30%



Alcance: Grupo Financiero BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



52% de la **plantilla laboral** de Grupo Financiero BBVA México **son mujeres.**

	2018		2019		2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plantilla por contrato y género*								
Contrato de planta	15,583	17,882	16,084	18,621	16,300	18,958	17,776	19,876
Contrato eventual	1,689	1,683	1,721	1,767	1,006	952	1,429	1,285
Plantilla por contrato y género*								
Jornada completa	17,253	19,551	17,823	20,403	16,300	18,956	19,211	21,171
Jornada parcial	19	14	0	2	0	2	0	1

Categoría de colaboradores por género	2018		2019		2020		2021		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Comité de dirección y directores corporativos	45	5	44	6	39	4	34	4	
Directivos	131	29	116	28	109	33	105	35	
Mandos medios	3,290	2,205	3,597	2,633	3,658	2,700	4,014	2,978	
Especialistas	3,017	2,977	2,993	3,022	2,952	3,029	4,039	3,801	
Fuerza de ventas	5,743	6,050	5,684	6,150	5,523	6,062	5,292	5,916	
Puestos base	5,046	8,299	5,389	8,566	5,035	8,088	5,708	8,431	
Otros puestos								26 colaboradores	



25% de las **posiciones directivas** de Grupo Financiero BBVA México son ocupadas por **mujeres.**

Colaboradores sindicalizados	2018	2019	2020	2021
Hombres	4,533	4,903	4,653	5,411
Mujeres	7,704	8,035	7,669	8,209
Total	12,237	12,938	12,322	13,620



34% de los colaboradores de Grupo Financiero BBVA México está **sindicalizado**, de estos, el **60%** son **mujeres.**

*Los resultados no consideran contratos de tiempo parcial de planta, expatriados e incapacidad temporal. Alcance: Grupo Financiero BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.



	2018		2019		2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Altas de colaboradores*								
< 25 años	1,612	1,940	1,131	1,317	535	638	931	947
25-45 años	2,538	2,517	2,567	2,388	1,612	1,374	3,594	2,968
> 45 años	56	26	54	37	42	21	276	146
Total		8,689		7,494		4,222		8,862
Bajas de colaboradores*								
< 25 años	563	655	645	714	364	406	492	490
25-45 años	2,309	2,432	2,657	2,546	1,870	1,786	2,849	2,793
> 45 años	366	305	374	252	185	143	391	278
Total		6,630		7,188		4,754		7,293

Rotación por edad y género	2018	2019	2020	2021
Hombres	19%	21%	14%	20%
Mujeres	18%	17%	12%	17%
< 25 años	33%	34%	25%	30%
25-45 años	18%	19%	19%	18%
> 45 años	11%	11%	6%	11%

Tasa de ausentismo	2018	2019	2020	2021
Colaboradores ausentes	8,661	8,364	5,052	2,757
Días de ausentismo	177,759	130,797	130,421	31,779



Colaboradores ausentes:
-45% entre 2020 y 2021.

Alcance: Grupo Financiero BBVA México. Se excluyen 26 colaboradores.

Atracción de talento

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

Con el objetivo de fortalecer a su equipo de colaboradores, Grupo Financiero BBVA México implementa diversas iniciativas, generando un alto impacto en la atracción de talento y resaltando su compromiso el desarrollo de su fuerza laboral.

Programas de Talento Joven

Durante 2021, se llevaron a cabo siete programas de Talento Joven, alineados al reclutamiento y desarrollo de oportunidades para un crecimiento en BBVA. Estos corresponden a los programas de *Trainees*, *Becarios*, *Summer*, *Veranito*, *Graduates*, y dos nuevos, *Global MBA* y *Women in Data*.



En conjunto, los programas de Talento Joven dieron la oportunidad a **207 estudiantes y recién egresados** de desarrollarse en BBVA.

Programa de *Trainees*

Con una duración de 12 meses, el programa de *Trainees* de Grupo Financiero BBVA México incluyó la participación de 40 recién egresados de licenciatura, que recibieron más de 500 horas de capacitación en materia de liderazgo, valores y negocios durante 2021.



Programa de *Becarios*

Se enfoca en la participación de estudiantes de último año de la licenciatura quienes realizan un proyecto específico durante 6 meses, cubriendo 30 horas a la semana, para impulsar su experiencia profesional. En 2021, el programa incluyó a 107 becarios y 1070 horas de capacitación invertidas.



Programas Summer y Veranito

Dirigido a estudiantes de maestría (MBA), el programa *Summer* tiene una duración de 8 a 12 semanas. A los participantes se les asigna un proyecto definido, al finalizar el programa se realiza una presentación con el Director General del área. A lo largo del programa se realizan sesiones de *exposure* con directivos de diferentes áreas con el objetivo de conocer más sobre GFBB.



Veranito es exclusivo para becarios de Fundación BBVA México con duración de 8 a 10 semanas dirigido a estudiantes de 4° a 5° semestre de universidad. El programa permite a los estudiantes tener su primera experiencia laboral.

Global MBA

Programa que busca candidatas que cursen un MBA en escuelas de negocio con el fin de desarrollarlos para que puedan asumir posiciones de liderazgo en el largo plazo en Grupo Financiero BBVA México.



Se invirtieron más de **180 horas** en conjunto para los programas *Summer*, *Veranito* y *Global MBA* durante el año.

Women in Data

Iniciado en 2021, el programa “Women in Data” está enfocado en atraer al mejor talento femenino en la ciencia de datos. La primera generación de participantes dio la bienvenida a 15 mujeres dentro del área de *Engineering*, quienes recibieron más de 90 horas de capacitación.

Living BBVA

Fue un evento en línea para llevar a cabo el arranque de las convocatorias de Talento Joven 2022, al cual asistieron 4,272 jóvenes interesados en comenzar su carrera profesional con Grupo Financiero BBVA México.

Facebook Careers

Facebook Careers ha sido un canal sin precedentes para conectar con todas aquellas personas que aspiran a laborar dentro del Grupo. La página tiene un alcance de más de 187,000 seguidores.

Vinculación universitaria

La Feria Nacional de Empleo BBVA se realizó en junio de 2021, con el fin de reclutar al mejor talento del país para la red de sucursales de BBVA.

Adicionalmente, durante el año, se llevaron a cabo más de 70 eventos virtuales, impactando a más de 7,000 alumnos a nivel nacional a través de ferias de empleo, talleres de educación financiera y charlas especializadas.

De igual forma, se impartieron 3 cátedras universitarias con un alcance a más de 80 estudiantes que compartieron las aulas virtuales con expertos del banco quienes transmitieron su conocimiento a las nuevas generaciones.



Reconocimientos

Employers for Youth

Este año, Grupo Financiero BBVA México obtuvo nuevamente el primer lugar del sector financiero en la encuesta *Employers for Youth* (EFY), que se realiza a jóvenes profesionales menores de 35 años en México para evaluar distintos aspectos, incluyendo el desarrollo de carrera, reconocimiento, beneficios, talento, calidad de vida, infraestructura, innovación, ambiente laboral, reputación y diversidad-cultura. En la encuesta general, Grupo Financiero BBVA México alcanzó la sexta posición, confirmando así su liderazgo en la materia.

Para más información, visite la [página de EFY](#).

Most Attractive Employers in Mexico

Desde 2020, Grupo Financiero BBVA México ha seguido posicionándose como una de las empresas más atractivas para trabajar, obteniendo este año el tercer lugar en el ranking "*The Most Attractive Employers in Mexico 2021*", de Universum. Esto implica un incremento de 3 posiciones con respecto a 2020. En cuanto a la puntuación por áreas específicas, el Grupo obtuvo el tercer lugar en la división de negocios y la posición 8 en humanidades.

Para más información, visite la [página de Universum](#).



BBVA obtuvo el 1^{er} lugar en la encuesta *Employers for Youth* (EFY) en 2021.

Desarrollo de talento

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3 y 412-2

Grupo Financiero BBVA México considera la formación de todos sus colaboradores como una prioridad, incluyendo aquellos de nuevo ingreso; por lo que, se enfoca en desarrollar e implementar las herramientas y conocimientos necesarios que favorezcan la retención de talento con el fin de cumplir de forma integral con las necesidades de los clientes. A través de una formación especializada, los colaboradores desarrollan las capacidades para brindar las mejores alternativas de solución que optimicen la salud financiera de los clientes.

Adicionalmente, GFBB genera una estrategia integral para permear la Cultura de Servicio BBVA a través de la implementación del Modelo EARA y los comportamientos que lo integran, buscando así la mejora en la percepción de los clientes y su nivel de satisfacción. Con innovación y creatividad, Grupo Financiero BBVA México implementa recursos llamativos que brindan experiencias formativas ágiles y efectivas bajo una modalidad "*just enough*" con la cantidad de información precisa que requiere el colaborador e invirtiendo el menor tiempo posible.

Colaboradores formados

Con la baja en el número de contagios por COVID-19 durante la segunda mitad de 2021, Grupo Financiero BBVA México implementó una estrategia de formación a sus colaboradores adaptada tanto a las nuevas tendencias, como a los requerimientos del personal y GFBB. Incluso si el impulso de la iniciativa de formación en línea #yomeformoencasa desaceleró con respecto al año anterior, Grupo Financiero BBVA México tomó la oportunidad para desarrollar experiencias formativas novedosas.

Entre ellas, destaca la liberación de la herramienta "The Camp", que se enfoca en un *reskilling* a nivel BBVA con 10 temas ("expediciones") liberados y hasta 3 niveles de especialización (valle, montaña y cumbre). Esta iniciativa impulsó un aumento de más de 1,229% en las horas de formación de colaboradores en materia de ciberseguridad con respecto a 2020. De igual forma, la expedición "Sostenibilidad" de *The Camp* permitió, por primera vez, la formación de 31,166 colaboradores en la materia, sumando un total de 86,758 horas de formación.



Al ser un nuevo tipo de formación disruptiva, el programa **The Camp** permitió un aumento de **650% en horas de formación** de colaboradores en materia de ciberseguridad con respecto a 2020.

Asimismo, se construyeron 15 inducciones a los puestos de la Red Comercial, y un diplomado interno para el Banquero de la banca comercial. Se dio seguimiento al modelo de *coaching*, alcanzando un total de 100 *coaches* certificados, entre los cuales 25 se sumaron en 2021; esto permitió que 76 *coachees* recibieran *coaching* interno, y 23 *coachees* obtuvieran *coaching* externo.



Más de **1.85 millones de horas formativas** para los colaboradores en formatos presencial, virtual y remoto.

Colaboradores formados e inversión en formación

	2018	2019	2020	2021
Colaboradores formados	36,479	38,210*	36,985*	40,260*
Porcentaje de colaboradores formados	99%	100%*	99%*	99.7%*
Total de cursos en plataforma CAMPUS BBVA	2,725	4,137*	19,845*	23,395*
Evaluación promedio	9.6	9.78	9.51	9.6
Inversión total en formación	\$231,954,778 MXN	\$202,008,617.22 MXN	\$176,715,217.62 MXN	\$199,190,378.97 MXN

*Total de colaboradores que han recibido al menos un curso en el periodo del informe; considera cursos terminados, acreditados y realizados.



40,260 colaboradores formados
en 2021; 8.85% más que en 2020.

Horas de formación

	2018	2019	2020	2021
Horas de formación presencial	820,783	786,116	336,721	412,342
Horas de formación a través de e-campus	1,069,642	993,811	1,863,382	1,460,244
Total	1,890,425	1,779,928	2,200,103	1,872,585
Horas promedio por colaborador	52	47	59	47

Derivado de la pandemia, en 2020 se impulsó la campaña #YoMeFormoEnCasa; en 2021, al regresar paulatinamente a trabajar a sedes y sucursales, el número de horas formación disminuyó.

Horas de formación en anticorrupción

2020	2021
33,610	2,810

Horas de formación en valores

2019	2020	2021
76,078	204,228	60,856

Horas de formación en seguridad de la información

2018	2019	2020	2021
190,317	8,694	14,282	189,870

Horas de formación en derechos humanos

2018	2019	2020	2021
7,474	18,489	7,436	9,785

Formación en sostenibilidad



Impartición del primer curso **“Sostenibilidad Express”** para todos los colaboradores: **86,758 horas de formación** en 2021.

En línea con nuestra prioridad estratégica, este año se llevó a cabo formación en sostenibilidad más especializada.

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

Durante 2021, 37,954 colaboradores recibieron una evaluación de desempeño, correspondiendo a 99.9%* del total de la plantilla laboral. Previo a la evaluación anual, se llevaron a cabo *webinars* informativos donde se explicó a detalle todo el proceso a los colaboradores. De igual forma, se lanzó una campaña de comunicación con herramientas para asegurar que los *Managers* pudieran dar un seguimiento eficiente al cumplimiento de la evaluación.

Con el objetivo de impulsar el crecimiento de los colaboradores, se realizaron 3 Conversaciones de Desarrollo entre *Managers* y Colaboradores de las Áreas Centrales, y 2 para la red Comercial. En este contexto, 92% de los colaboradores obtuvieron la primera y segunda conversación, mientras que 83% de los colaboradores realizaron la tercera.

Precisamente, 98% de los *Managers* fueron certificados con el fin de llevar a cabo Conversaciones de Desarrollo constructivas para dirigir de forma adecuada el futuro desarrollo de habilidades de sus colaboradores; esto contribuyó a que las 3 conversaciones tuvieran una calificación de calidad de 4.4, 4.6 y 4.7, respectivamente, en una escala del 1 al 5.

Universidad BBVA

Desde 2013, la Universidad BBVA permite ofrecer diferentes programas educativos como licenciaturas, maestrías y diplomados realizados con instituciones de alto nivel.



En 2021, Grupo Financiero BBVA México otorgó **30% más becas académicas** que en 2020 para el desarrollo de los colaboradores.

Becas (número de personas)	2018	2019	2020	2021
Diplomados	N/A	72	120	470
Licenciaturas	150	76	175	129
Maestrías	205	184	160	198
Desarrollo (personas que reciben apoyo mensual fijo)	108	101	220	180
Certificaciones	N/A	N/A	120	100
Especializaciones	N/A	N/A	100	94

*Se toma en cuenta a los colaboradores activos al 14 de enero de 2022 y que se hayan incorporado antes del 31 de octubre de 2021.

Reconocimiento

Encuesta Gallup: Compromiso de los colaboradores

En 2021, Grupo Financiero BBVA México obtuvo como resultado promedio general 4.46 en la encuesta Gallup que cubre, entre otros aspectos, la satisfacción, el desarrollo, el bienestar y la diversidad de la fuerza laboral. Este logro refleja los esfuerzos continuos de GFBB para seguir desarrollando el compromiso con sus colaboradores. De esta forma, Grupo Financiero BBVA México se posiciona en el cuartil de las empresas más comprometidas de México, destacando por ser la geografía del Grupo con mayor nivel de compromiso.



En 2021, Grupo Financiero BBVA México recibió el premio Gallup al **“Lugar de trabajo excepcional”**.



Objetivos 2022

Asesorar y acompañar al colaborador con experiencias formativas que contribuyan a sus objetivos de desarrollo, fortaleciendo la propuesta de valor que Grupo Financiero BBVA México le brinda. Esto, a través de 5 pilares estratégicos:

1. **Evolución de habilidades a futuro:** proporcionar oportunidades de desarrollo a través del *reskilling* para ampliar su empleabilidad y bienestar
2. **Segmentación:** brindar soluciones formativas diferenciadas de acuerdo con los objetivos, necesidades y preferencias del colaborador y/o áreas
3. **Experiencia de aprendizaje:** generar impacto en los colaboradores por su experiencia en acciones formativas, asegurando un aprendizaje productivo y práctico
4. **Datos y medición de impacto:** usar el manejo de datos para valorar el aprovechamiento de las acciones formativas, así como la contribución en el colaborador y el negocio
5. **Integración al Modelo de Desarrollo de Personas (MDP):** alinear y enlazar las experiencias formativas al MDP para maximizar el impacto

Beneficios a los colaboradores

GRI 102-36 y 401-2

Grupo Financiero BBVA México es reconocido como un empleador distinguido que prioriza el bienestar de sus colaboradores; como parte de este enfoque, cuenta con la plataforma B Promos que permite a los colaboradores conocer todas las prestaciones y beneficios que GFBB tiene para ellos.

Al cierre de 2021, los colaboradores contaban con 583 convenios a nivel nacional de las mejores marcas, agrupados en 14 colecciones. De igual forma, la categoría de "Viajes" acumuló más de 83,000 visitas en el año, convirtiéndose en la más visualizada del año.

 En noviembre de 2021, **B Promos** contaba con **37,603 usuarios** registrados en la plataforma, entre los cuales 36,364 son colaboradores y 1,239 son jubilados.

En julio de 2021, se inició la comunidad Promos BBVA Mx que, a finales de diciembre, contaba con 644 miembros, y se implementó una estrategia de comunicados segmentados en colaboración con 5 de las marcas reconocidas.



Al cierre de noviembre de 2021, la aplicación B Promos contaba con un registro de **21,399 descargas**.



Objetivos 2022

Aumentar la gama de beneficios sostenibles en el portal.

Incorporar un espacio de comunicación de nuevos beneficios dentro del portal y/o la aplicación.

Habilitar el acceso a los invitados a través del portal web.

Compensaciones

Grupo Financiero BBVA México cuenta con una política de remuneraciones, elaborada a partir de las mejores prácticas nacionales e internacionales de retribución de los colaboradores.

Diseñado por el Consejo de Administración, el sistema retributivo de Grupo Financiero BBVA México se enfoca en la generación recíproca de valor a largo plazo, que busca, entre otros, los siguientes principios:

- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos
- Atraer y retener al mejor talento
- Recompensar la responsabilidad y trayectoria de los colaboradores
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa
- Asegurar la transparencia en su política retributiva
- Garantizar que no existen diferencias retributivas por género

Bajo estos principios, Grupo Financiero BBVA México asegura que su sistema de retribución se encuentra alineado con la estrategia, objetivos y valores del Grupo, es compatible con la gestión de riesgos, imparcial por razón de género e independiente en cuestión de conflictos de intereses.

El modelo de remuneración de los colaboradores incluye dos componentes principales:

La **remuneración fija** se determina de acuerdo con el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional de cada colaborador, tomando como base una referencia salarial para cada función, lo cual refleja su valor para el Grupo Financiero BBVA México. Asimismo, la concesión e importe de la remuneración fija se establecen con base en criterios objetivos predeterminados y principios de equidad interna.

La **remuneración variable** recompensa las aportaciones individuales de los equipos y la aportación de valor de todos ellos a los resultados recurrentes de Grupo Financiero BBVA México. Esta retribución puede ser monetaria o no monetaria, y está relacionada con el cumplimiento de objetivos previamente establecidos.

Prestaciones

Se trata de una serie de beneficios complementarios que Grupo Financiero BBVA México otorga a sus colaboradores para mejorar su calidad de vida en todos los sentidos, así como para atraer y retener al mejor talento.

Pensiones

Las instituciones previamente descritas de Grupo Financiero BBVA México tienen un plan de pensiones complementario a la seguridad social, el cual busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores a su retiro.

Salud y seguridad laboral

GRI 401-2, FS1

Como parte del frente contra la pandemia por COVID-19, Grupo Financiero BBVA México continuó con la implementación de diversas medidas para garantizar una protección integral de sus colaboradores:

- Campaña permanente de prevención de contagios y sensibilización acerca del virus
- Campaña de concientización acerca de la vacunación contra COVID-19
- Detección y reintegración de colectivo catalogado como grupo vulnerable en apego a los protocolos gubernamentales de salud
- Actualización de los protocolos de COVID-19
- Seguimiento del programa de testeo recurrente para puestos de movilidad

En línea con su compromiso con la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, Grupo Financiero BBVA México implementa el Programa *Wellness* “#Tu_bien_estar” que incluye una serie de programas e iniciativas que fomentan el cuidado de la salud física, mental y emocional de su fuerza laboral. Cada mes, el Comité de Bienestar revisa el avance de los programas a través de indicadores clave de desempeño y plantea las siguientes estrategias. Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México cuenta con una Política Institucional de Prevención de Riesgos Psicosociales que garantiza el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, y pone a disposición de sus colaboradores la Línea Bienestar para cualquier tipo de asesoría.



Grupo Financiero BBVA México implementa el **Programa *Wellness* “#Tu_bien_estar”** con una serie de iniciativas que fomentan el cuidado de la salud física, mental y emocional de sus colaboradores.



Bienestar físico y emocional

Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México ha sumado esfuerzos para fortalecer la iniciativa **Trabaja mejor, Disfruta la Vida** (WB, EL, por sus siglas en inglés) que busca garantizar el bienestar integral de cada uno de los colaboradores para lograr tener equipos de trabajo más comprometidos y en equilibrio. Bajo este paraguas se han creado acciones, cursos y talleres que permiten a los colaboradores mejorar su bienestar físico, mental y emocional:

- Talleres sobre **Resiliencia**, orientados al entendimiento de la resiliencia, autoconocimiento y *Mindset Agile*, a través de 28 sesiones para más de 3 mil asistentes
- Talleres de **Salud Mental**, realizados en conjunto con el Tecmilenio, donde se abordan temas como la ansiedad, depresión, aislamiento, gestión emocional con consejos de cómo tratarlos y cuidarlos. Se desarrollaron 24 talleres para más de 2 mil asistentes
- Se lanzó el **Momento de la Meditación**, espacio de 30 minutos donde un experto guía la sesión para enseñar a colaboradores a bajar el estrés y mejorar la concentración. Se realizaron 66 sesiones, para más de 3 mil colaboradores y 10 mil asistencias



A través de los **talleres virtuales** de Productividad, Resiliencia, Equilibrio de Vida, Meditación, Salud Mental y Managers, se han beneficiado **24,784 personas**.



La **inversión total** en los talleres del programa Trabaja Mejor, Disfruta la Vida fue de **\$2,061,431 pesos**.



Reto Tu Bienestar

Para impulsar a los colaboradores a mejorar su bienestar físico, se continuó con el Programa de Reto tu Bienestar. Éste facilita al colaborador una experiencia que le permite cambiar sus hábitos alimenticios y de actividad física, mediante el apoyo de *coaches* y *nutriólogos* especializados, con un seguimiento y apoyos mensuales de avance. En su primera emisión virtual, participaron más de 6,000 colaboradores perdiendo más de 13 mil kilogramos en conjunto.



La **inversión total** del Reto tu Bienestar fue de **\$600,000 pesos**.



Desconexión Digital

Se impulsa la desconexión digital de los colaboradores, buscando una mejor calidad de vida. Como parte de las acciones de desconexión digital, se han lanzado diferentes campañas de comunicación para establecer horarios de inicio y fin de las actividades, horarios de comida, evitando los correos electrónicos, reuniones y conexiones fuera de los horarios de trabajo. Actualmente el 99% de las sucursales cumplen con el horario establecido y para Áreas Centrales se ha establecido un plan de comunicación de horarios de desconexión con un alcance al 87% de la plantilla actual.

De manera diaria, se envían recordatorios, tanto en sede, como virtuales, que invitan a los colaboradores a desconectarse de las actividades y se ha limitado el horario de la reserva de salas en sede, siendo el límite máximo de reserva las 19:00 horas.



Cultura de trabajo y productividad

Por otro lado, los esfuerzos de Grupo Financiero BBVA México incluyen la implementación de acciones que habilitan a los colaboradores y líderes en una nueva cultura de trabajo enfocada en la productividad. Para esto, se ofrecen **Talleres y Webinars para los líderes** de Grupo Financiero BBVA México donde se abordan diversos temas:

- La nueva realidad del liderazgo
- Herramientas para liderar en tiempos de crisis
- Liderazgo de equipos durante el trabajo en casa
- Autonomía y alineamiento: una nueva cultura de colaboración



Más de **1,000 líderes formados** a través de talleres y *webinars* específicos.



Día de Cumpleaños libre

Se lanzó una iniciativa en la cual, todos los colaboradores que cumplen años de lunes a viernes pueden disfrutar de su día libre y compartirlo con quien ellos deseen. A través de Día de Cumpleaños, se benefician alrededor de 2,300 colaboradores por mes.



Jueves de Tarde Productiva

En la búsqueda de seguir mejorando la calidad de vida de los colaboradores, se implementó la iniciativa Jueves de Tarde Productiva o Tardes de jueves sin junta; los jueves en un horario de 14:30 a 20:00 horas, se busca impulsar un espacio en el que se reducen las reuniones para dar al colaborador la oportunidad de enfocarse en su propio trabajo. Los colaboradores pueden dedicar este espacio a:

- **Planear:** actividades del cierre de la semana, actividades del siguiente *sprint* y/o quincena
- **Reskilling:** completar su formación o realizar actividades de desarrollo
- **Innovar:** tiempo para actualizarse, leer *papers*, y análisis, entre otros
- **Desarrollar:** dar y recibir retroalimentación, así como tener Conversaciones de Desarrollo



El programa Jueves de Tarde Productiva ha impactado de manera directa a **más de 8,000 colaboradores** en las áreas centrales.

Campaña influenza

En 2021, se amplió el alcance de la campaña de vacunación contra la influenza (vacuna tetravalente) para incluir a colaboradores activos, jubilados y beneficiarios registrados en el servicio médico de 11 ciudades adicionales con respecto a 2020. De esta forma, la campaña cubrió 18 ciudades principales del país, aplicando a través de 23 sedes un total de 10,832 dosis, de las cuales 6,965 se realizaron dentro de la Ciudad de México, y 3,867 en el interior de la República.

En la Ciudad de México, se realizaron aplicaciones de vacuna mediante una nueva modalidad de "drive thru" para garantizar las medidas de prevención de contagio contra COVID-19.

Adicionalmente, se abrió la posibilidad de que los colaboradores de las ciudades que estuvieron fuera del alcance de la campaña obtuvieran la vacuna por su cuenta y fueran reembolsados por Grupo Financiero BBVA México.



En 2021, se aplicaron **73% más vacunas contra influenza** con respecto a 2020.



Grupo Financiero BBVA México **invirtió un total de \$5,000,000** para la realización de la campaña de vacunación contra influenza.



Campaña de salud visual

Durante 2021, Grupo Financiero BBVA México realizó nuevamente la campaña de salud visual de forma presencial en las instalaciones de Torre BBVA, garantizando todas las medidas de prevención de contagios debido al COVID-19. Del 30 de noviembre al 4 de diciembre de 2021, se realizaron 508 estudios con el fin de fomentar el cuidado de la salud visual de los colaboradores y familiares.

Campaña oncológica

Se realizaron estudios gratuitos a todos los colaboradores y beneficiarios registrados en servicio médico que cumplieran con ciertos criterios de edad a nivel nacional. A través de convenios con distintos laboratorios clínicos, se realizaron 476 ultrasonidos mamarios a mujeres entre 35 y 39 años, 722 mastografías a mujeres mayores de 40 años y 853 pruebas de antígeno prostático a hombres mayores de 40 años.

Protección civil

Integrada por brigadistas en sucursales, edificios y personal externo, el área de Protección Civil busca garantizar la seguridad de todas las personas que albergan sus instalaciones.

En 2021, se capacitó a 34,708 colaboradores en materia de protección civil a través del "Curso Básico de Protección Civil".

Adicionalmente, el área actualizó los comunicados de diversos temas relevantes, incluyendo infografías preventivas de huracanes, sismos y lluvias, entre otras, y obtuvo una puntuación promedio de 88.6 en el Índice de Recomendación.



Mediante la campaña oncológica, se realizó un total de **2,051 estudios**.



412 horas de capacitación impartidas a los brigadistas, **203% más** que el año anterior.

Total de brigadistas en sucursales	8,505
Total de brigadistas en edificios corporativos	698
Total de brigadistas	9,203



Objetivos 2022

Retomar e implementar las campañas de medicina preventiva.

Reforzar las campañas de sensibilización sobre temas relacionados con COVID-19.

Actualizar de forma continua los protocolos de COVID-19.

Inclusión y diversidad

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 405-1 y FS1

Como parte de los avances en materia de diversidad e inclusión, Grupo Financiero BBVA México ha implementado diversas acciones, herramientas y mecanismos para impulsar una cultura de diversidad, marcada por el respeto a todas las personas independientemente de su edad, orientación sexual, género, orientación política y religiosa.

Consejo de Diversidad e Inclusión

En Grupo Financiero BBVA México, existe el Consejo de Diversidad e Inclusión, conformado por 22 miembros, con representación de cada una de las áreas de negocio. Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México cuenta con *champions* y dependencias, quienes trabajan en acciones enfocadas a Cultura, Liderazgo, Procesos, Talento y Discapacidad.

Desde enero de 2021, se implementó la *Rooney Rule* en todos los procesos de promoción internos y externos, la cual sirve para incrementar la representación de mujeres en las ternas finalistas, y así impulsar la equidad de género en puestos de dirección.

Asimismo, se realizaron 17 entrevistas grupales con más de 200 personas para detectar cuáles eran las principales barreras de crecimiento en Grupo Financiero BBVA México, lo que permitió poner en marcha iniciativas para detectar, dar visibilidad y desarrollar al talento femenino. Algunas de estas iniciativas son la matriz transversal de talento, el programa de *Mentoring Femenino* y las Conversaciones de desarrollo para empoderar al talento femenino.



Parte esencial de promover la internalización de los temas de diversidad e inclusión es la sensibilización y formación a los colaboradores, por lo que:

- Se capacitó en materia de Diversidad al Consejo y Champions de D&I
- Inició el Módulo de Certificación para el equipo de Reclutamiento y TCBP sobre Diversidad e Inclusión
- A lo largo del año, se llevaron a cabo múltiples eventos con más de 44 sesiones en donde se registraron más de 15,000 colaboradores; entre estos destacan: el día Internacional de la Mujer, día del Orgullo, día de la no violencia contra la mujer, día de la discapacidad y las jornadas globales *Diversity Days*



La **inversión total** en paneles y *webinars* de los eventos de inclusión y diversidad fue de **\$1,623,777 pesos**.

Discapacidad

En 2021, además de trabajar en Equidad de Género, Grupo Financiero BBVA México ha puesto foco en la inclusión de personas con discapacidad. En este sentido, se realizó un diagnóstico de accesibilidad y se iniciaron pilotos para la incorporación de personas con discapacidad auditiva y motriz.

Durante el año, se realizó una capacitación para aprender los básicos en “Lengua de Señas Mexicana” y se sensibilizaron a los colaboradores a través de un *webinar* denominado el “ABC de la Discapacidad”.

Adicionalmente, Grupo Financiero BBVA México se adhirió al decálogo de adultos mayores de la Comisión Nacional para la protección y defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (en lo sucesivo “CONDUSEF”), el cual es un compromiso firmado para mejorar la atención y servicio a clientes para personas Adultas Mayores, y se están revisando los protocolos de atención para asegurar que son inclusivos para personas con discapacidad.

Acompañamiento de Maternidad y de Paternidad

Para impulsar la estrategia de inclusión y equidad de nuevos padres y madres, se incrementó la licencia de maternidad y paternidad en 4 semanas por encima de la ley como parte del proceso formal de acompañamiento de maternidad y paternidad. Esta licencia inclusiva considera todo tipo de familias; por adopción, heteroparentales, homoparentales y monoparentales.

Desde la preparación hasta la reincorporación, Grupo Financiero BBVA México continúa fortaleciendo el acompañamiento de maternidad y paternidad:

- Se amplió el kit de regalo para integrar 3 opciones de elección y se entregaron 845 kits durante el año
- Se realizaron presentaciones magistrales de forma virtual para la Escuela de Padres

De igual forma, Grupo Financiero BBVA México cuenta con siete salas de lactancia distribuidas en sus instalaciones de Torre BBVA, Parques Polanco, Tecnoparque, Centro de Procesamiento de Datos y Torre Black, en Mérida.



Actividades para colaboradores

Grupo Financiero BBVA México implementa programas enfocados en priorizar un balance vida-trabajo adecuado. Son diversas iniciativas de acceso totalmente gratuito para los colaboradores que permiten el desarrollo de nuevas habilidades, fomentan el vínculo entre los colaboradores y sus familias con el Grupo, estimulan el *networking*, promueven la competitividad incrementan el atractivo de la empresa para los jóvenes.

Adicionalmente, los programas permiten a los colaboradores gozar de una mejor calidad de vida; algunas iniciativas se enfocan en actividades culturales, como el baile, la pintura y el teatro, mientras que otras forman parte de un voluntariado gremial, con la participación del equipo de oratoria y canto de Grupo Financiero BBVA México, y de talleres de integración.

Programas en familia



Emprendedores de verano

Programa dirigido a colaboradores que tienen hijos entre 17 y 25 años, donde se les ofrece un diplomado de "Innovación y Emprendimiento", con duración de 4 semanas. En 2021, se realizaron 16 sesiones virtuales con 173 participantes.



La **inversión total** al programa Emprendedores de verano fue de **\$900,000 pesos**.



Talleres de organización del tiempo

Talleres en formato virtual para los hijos de colaboradores que cursen secundaria, preparatoria y universidad con la finalidad de que aprendan a gestionar sus tiempos. En el año se llevaron a cabo 6 sesiones, alcanzando una participación de 486 jóvenes.



La **inversión total** de los talleres de organización del tiempo fue de **\$214,425 pesos**.



Programas de valores



Values Day

Se trata de un mes en el cual se realizan actividades lúdicas, así como una jornada específica, a nivel global para concientizar a los colaboradores sobre la relevancia de los valores de GFBB a través de una diversidad de herramientas que incluyen talleres, videos y actividades, entre otras. En 2021, la iniciativa se llevó a cabo en sedes presenciales, beneficiando a más de 29,442 personas.



La **inversión total** del programa Values Day fue de **\$1,987,640 pesos**.



VIVA Award

Reconocimiento que se otorga a los colaboradores que son dignos representantes por vivir los valores de Grupo Financiero BBVA México en el día a día; en 2021, se sumó un total de 37,000 beneficiados.



Línea de Violencia Doméstica

Esta línea telefónica permite que todos los colaboradores de Grupo Financiero BBVA México puedan plantear sus dudas y recibir orientación emocional en casos de violencia doméstica. La línea es atendida por especialistas certificados en el tema y permanece disponible 24 horas al día los 365 días del año, manteniendo la confidencialidad de todas las llamadas recibidas.

Actividades culturales y deportivas

Como parte de la estrategia de bienestar de los colaboradores de Grupo Financiero BBVA México, se realizaron distintas iniciativas en línea:

- **Actividades dirigidas:** yoga, ritmos latinos, danza árabe, jazz y hip hop, entre otras
- **Actividades culturales:** fotografía, pintura, cuento, poesía, oratoria, músico vocal, canto, danza regional, baile de salón, baile deportivo y teatro
- **Talleres de integración:** fotografía, oratoria y canto
- **Eventos recreativos a nivel nacional:** festival artístico, Juegos Bancarios en línea
- **Carrera BBVA 2021**

Además, se creó una comunidad en Facebook con mayor flexibilidad de horario para permitir a los colaboradores que realicen sus actividades culturales y deportivas.

Beneficiarios por actividad cultural y deportiva en 2021

Actividad	Beneficiarios
Juegos bancarios en Línea 2021	73
Carrera BBVA 2021	9,300
Festival artístico	800
Actividades dirigidas en línea	365
Actividades culturales	448
Comunidad de Facebook	1,900
Talleres de integración	200
Eventos recreativos (dinámicas de fin de año)	2,265
Reconocimientos a la experiencia	5,357



La inversión total en la Carrera BBVA 2021 fue de **\$10,200,000 pesos**.



Voluntariado Gremial

Desde 2017, Grupo Financiero BBVA México realiza el Voluntariado Bancario en coordinación con la Fundación Quiera, que tiene como objetivo sumar la mayor cantidad de esfuerzos y apoyar como gremio a las Instituciones de la red de dicha Fundación.

Incluso si el Voluntariado Bancario tuvo que ser cancelado en 2020 debido a la pandemia por COVID-19, se impulsó la campaña #NoPodemosParar, que buscaba apoyar a la mayor cantidad de Instituciones de la Fundación Quiera (IFQs) en su operación. Sin embargo, este año, Grupo Financiero BBVA México realizó el primer Voluntariado Virtual Bancario del 7 al 17 de mayo de 2021.

En esta iniciativa, Grupo Financiero BBVA México participó con la elaboración de tres videos, donde los equipos de oratoria y de canto dedicaron horas de trabajo para entretener a los niños de las Fundaciones y Asociaciones elegidas. A través de dos cuentacuentos y de un popurrí de canciones, se logró llegar una gran cantidad de niños con necesidades, logrando así el objetivo.



	2021
Participantes	43
Horas de voluntariado	2,265
Beneficiados	762



La **inversión total** en el programa de Voluntariado Gremial Asociación de Bancos de México fue de **\$12,017.50 pesos**.



Objetivos 2022

Poner al alcance del colaborador acciones que le ayuden a mejorar su calidad de vida.



Plan Global de Ecoeficiencia

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-3, 303-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-3 y FS1

Para continuar fortaleciendo su compromiso con el medio ambiente, BBVA estableció en 2021 el nuevo Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2021-2025 que busca seguir impulsando a GFBB en su transición a un futuro sostenible. Este plan define tres ejes de gestión de los impactos ambientales directos de BBVA:

1. Reducción de los consumos como palanca principal para minimizar el impacto directo de la operación de BBVA.
2. Concientización de los colaboradores y otros grupos de interés sobre la transición a una economía baja en carbono.
3. Compensación de las emisiones residuales a través de la adquisición de créditos en proyectos del Mercado de Carbono para alcanzar cero emisiones netas.

Plledge 2025

Los objetivos del nuevo PGE 2021-2025 forman parte de la Estrategia de Cambio Climático de BBVA y contribuyen al cumplimiento del Plledge 2025. Éste define dos objetivos globales de aumento en consumo de energía renovable y reducción de la huella de carbono:

Energía renovable

Plledge 2025	Iniciativa RE100
80% en 2025	100% en 2030

Huella de carbono

Plledge 2025
-100% en 2025 en emisiones de alcance 1 y 2

La Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés) realiza un seguimiento mensual del progreso de los objetivos tanto a nivel mundial, como por países, con el fin de mantener la transparencia y eficacia de la estrategia de sostenibilidad de BBVA.

A través del PGE 2021-2025, se establecieron objetivos específicos en materia de consumos, economía circular, huella de carbono y construcción sostenible para Grupo Financiero BBVA México:

Palancas de gestión de impactos directos	KPI	Objetivos a 2025*	Unidades
Consumos	Electricidad renovable	80%	MWh
	Consumo de electricidad	-5%	MWh
	Consumo energético	-5%	MWh
	Consumo de agua	-2.5%	m ³
	Consumo de papel	-5%	kg
Economía circular	Residuos netos	-2%	kg
Huella de carbono	Emisiones de alcance 1 y 2	-100%	tCO ₂ e
Construcción sostenible	Superficie certificada	4%	m ²

*Año base 2019.

Resultados 2021

Construcción sostenible

	2020	2021
Edificios con certificación ISO 14001:2015	6	6
Edificios con Certificación LEED	4	4
Número de ocupantes	13,062*	13,062*

*Grupo Financiero BBVA México tiene un total nacional de 38,661 ocupantes en sus edificios, de los cuales 13,062 colaboradores se encuentran en edificios certificados.

Avance 2021*

	Logro 2021	Meta 2021
Certificaciones	21%	21%

*Año base 2019.



En 2021, los 6 edificios corporativos mantuvieron la **certificación ISO 14001:2015**.

Energía

Las fuentes energéticas de Grupo Financiero BBVA México provienen de energía eléctrica –suministrada por CFE y por una empresa privada que abastece energía eólica–, gas LP, gas natural y diésel.

Construcción sostenible

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Consumo eléctrico por fuentes no renovables	261,238	239,917	202,189	233,541	79,823	69,938	MWh
	940,456	863,701	727,880	840,748	287,362	251,777	GJ
Consumo de electricidad por fuentes renovables	N/A	14,321	54,074	61,677	201,347	210,823	MWh
	N/A	51,556	194,666	222,037	364,849	758,962	GJ
Energía eléctrica consumida por ocupante	5.78	5.40	4.44	5.04	6.07	7.27	MWh/FTE
Total de gas LP consumido	156,722	146,673	164,155	136,810	46,980	39,336	Litros
	3,758	3,805	4,284	3,571	1,227	1,028	GJ
Total de gas natural consumido	63,892	67,083	68,148	68,862	34,898	39,210**	m ³
	2,690	2,753	2,820	2,847	1,445	1,435	GJ
Total de diésel consumido*	331,810	200,451	279,990	310,997	291,026	285,939	Litros
	12,096	7,086	10,631	11,809	10,964	10,773	GJ
Total de gasolina consumido*						443,912	Litros
						14,712	GJ
Total de refrigerante R410A consumido*						9,261	kg
Total de refrigerante R407C consumido*						230	kg
Total de refrigerante R438A consumido*						23	kg
Total de refrigerante R22 consumido*						614	kg

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2021, con un valor de 38,661 colaboradores.

2. Cifras al cierre de 2021.

3. A partir de 2021, el consumo total de diésel incluye el uso en las instalaciones de Grupo Financiero BBVA México, así como en vehículos de GFBB.

4. El dato anual del consumo de energía eléctrica de la Base de Inmuebles de Grupo Financiero BBVA México no considera algunas ubicaciones que no forman parte del convenio de cobranza centralizada con CFE, de las cuales se desconoce su consumo energético, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.

5. Para los cálculos de los consumos de gas LP, diésel y gasolina de 2021 se utilizaron los poderes caloríficos de la "Lista de combustibles y sus poderes caloríficos (CONUEE) que se utilizarán para el reporte al RENE 2021".

6. A partir de 2021, la energía eléctrica consumida por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores. En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.

*Debido a que en el PGE se incluyen los consumos de gasolina y refrigerantes, se inicia con su reporte y revelación.

Avance 2021*

	Logro 2021	Meta 2021
Electricidad renovable (%)	75.00%	72.00%
Consumo de electricidad (MWh)	-4.81%	-1.50%
Consumo de gas LP (litros)	-71.25%	-10.00%
Consumo de gas natural (m ³)	-43.06%	-10.00%
Consumo de diésel (litros)	-8.06%	-2.00%

*Año base 2019.



En 2021, **75% de la energía eléctrica** consumida por Grupo Financiero BBVA México provino de **fuentes renovables**.

Emisiones

Total de emisiones generadas

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Emisiones directas de CO ₂ (alcance 1)	1,314	881	1,161	1,203	935	22,847*	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ (alcance 2)	117,838	111,223	94,547	112,333*	36,647	27,863	Toneladas
Emisiones indirectas de CO ₂ (alcance 3)	9,686	10,599	16,436	13,958	2,476	2,510	Toneladas
Total de emisiones de CO ₂ e	128,855	122,703	112,144	114,520	40,058	53,220	Toneladas
Total de CO ₂ por ocupante	2.87	2.76	2.46	2.47	0.89	1.38	Toneladas/ ocupante

*En 2021, se incluyó el uso de refrigerantes en el total de emisiones de alcance 1.

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

1. El cálculo del total de CO₂ emitido es el resultado de la suma de las emisiones de alcance 1 (combustibles fósiles y uso de refrigerantes a partir de 2021), alcance 2 (electricidad) y alcance 3 (viajes en avión).
2. Para calcular las emisiones, se utilizaron los factores de emisión de la Agencia Europea de Medio Ambiente.
3. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2021, con un valor de 38,661 colaboradores.
4. Cifras al cierre de 2021.
5. A partir de 2021, el total de CO₂ por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores.
En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.

Avance 2021*

	Logro 2021	Meta 2021
Total de emisiones (tCO ₂ e)	-100%	-100%

*Año base 2019.

Compensación de emisiones

Con el fin de reducir la huella de carbono, se compraron bonos de compensación de diferentes proyectos con las siguientes características:



56,853.02 tCO₂e
compensadas en total

Tipo de proyecto	Ubicación	Compensación (tCO ₂ e)
Scole' te actividades agroforestales, de reforestación y manejo forestal sustentable	Chiapas, México	20,000.00
Conservación de la selva Lacandona	Chiapas, México	1,800.00
Forestal Weyerhaeuser, Guarané	Uruguay	5,000.00
Captación de metano en vertedero	Durango, México	2,437.30
Manejo y eliminación de gas de vertedero (LFG, por sus siglas en inglés)	Guanajuato, México	6,128.17
Energía eólica	Oaxaca, México	15,477.14
Forestación y reforestación	Nayarit, Tabasco, Chiapas; México	6,010.41

Certificados de energía renovable

En 2021, se compraron 110,000 certificados de energías renovables con el fin de avanzar en la transición hacia las fuentes de energía limpias. Este valor corresponde a 110,000 MWh.

Kilómetros de viajes en avión

	2020	2021	Unidades
Tramos menores a 500 km	1,567,433	573,691	km
Tramos entre 500 y 3,700 km	9,901,377	4,940,225	km
Tramos mayores a 3,700 km	2,898,559	1,401,649	km
Total	14,367,369	6,915,564	km



Agua

		2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Extracción de agua	Agua de pipas*	N/A	N/A	56,495	52,440	10,676	445**	m ³
	Agua de municipio*	N/A	N/A	N/A	N/A	775,708	693,255	m ³
	Total de agua extraída	624,359	731,840	471,435	828,553	786,384	693,700	m ³
	Agua extraída por ocupante	13.81	16.44	10.35	17.89	17.00	17.94***	m ³ /FTE
Vertido de agua*	Drenaje municipal	N/A	N/A	N/A	N/A	750,060*****	659,240.38	m ³
	Plantas de tratamiento	N/A	N/A	N/A	N/A	36,324	34,459****	m ³
Consumo de agua*	Total anual de agua consumida	N/A	N/A	N/A	N/A	823,008*****	728,158	m ³

*Actualización de reporte de acuerdo con los nuevos requerimientos GRI 303 (2018) a partir de 2020.

**Corresponde al valor de Torre BBVA.

***Corresponde al agua consumida por empleado.

****Corresponde a la cantidad de agua reaprovechada por Grupo Financiero BBVA México.

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2021, con un valor de 38,661 colaboradores.

2. Cifras al cierre de 2021.

3. El dato anual del consumo de agua de la Base de Inmuebles de Grupo Financiero BBVA México no considera algunas ubicaciones de las cuales se desconoce su consumo de agua, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.

4. El consumo total de agua en 2021 corresponde a la suma del total de agua extraída y del agua reaprovechada en la planta de tratamiento.

5. A partir de 2021, el agua extraída por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores.

En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.

6. El volumen de agua vertida al drenaje municipal corresponde al total de agua extraída menos el agua reaprovechada en plantas de tratamiento.

Avance 2021*

	Logro 2021	Meta 2021
Consumo de agua (m ³)	-12.12%	-0.50%

*Año base 2019. En 2019, se considera el volumen de agua extraída.



El reciclaje de agua de lluvia y de aguas residuales en Torre BBVA, Parques BBVA y el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) permite usar el agua tratada en sanitarios, torres de enfriamiento, espejos de agua y jardinería.

Papel y Residuos

Consumo de papel

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Total de papel consumido	1,769,841	2,480,687	1,662,173	1,246,244	851,989	866,824	kg
Total de papel consumido por ocupante	39.17	55.72	36.51	26.9	18.39	22.42	kg/FTE

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2021, con un valor de 38,661 colaboradores.
2. Cifras al cierre de 2021.
3. A partir de 2021, el total de papel consumido por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores. En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.

Avance 2021*

	Logro 2021	Meta 2021
Consumo total de papel (kg)	-30.46%	-1.00%

*Año base 2019.



99.00% del papel fue reciclado en 2021.

Residuos gestionados

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Unidades
Residuos no peligrosos	954,115	954,115	1,137,588	1,125,661	366,862	252,201	kg
Residuos peligrosos	6,085	6,085	16,202	18,167	936	15,751	kg

Alcance: Seis edificios que forman parte del Sistema de Gestión Ambiental de Grupo Financiero BBVA México

1. Cifras al cierre de 2021.
2. Debido al retorno gradual de colaboradores a sedes y sucursales después de la pandemia, en 2021 se incrementó la generación de residuos.

Avance 2021*

	Logro 2021	Meta 2021
Total de residuos (kg)	-76.57%	0.00%

*Año base 2019.



100% de los residuos generados fueron valorizados en 2021.

Tablero PGE y Huella de Carbono

Con el objetivo de fortalecer la gestión de los consumos de Grupo Financiero BBVA México, en 2021 se desarrolló el “Tablero Plan Global de Ecoeficiencia y Huella de Carbono”. Se trata de una herramienta que robustece la metodología de reporte de indicadores ambientales y permite consultar de forma gráfica e intuitiva el estatus de consumo de GFBB.

Basado en un ejercicio de transparencia, accesibilidad y precisión, el Tablero integra cuatro principales secciones y características:

1. Contiene un glosario con la definición de términos específicos, lo que permite una lectura sencilla y garantiza la comprensión del contenido por cualquier usuario.
2. Despliega el avance anual y a 5 años de los indicadores con respecto a las metas del Plan Global de Ecoeficiencia.
3. Incluye una sección con la huella de carbono a detalle; es decir, se muestran los indicadores que componen cada uno de los alcances y su equivalencia en CO₂, para conocer de forma continua el impacto generado.
4. Incorpora una función de “zoom” para permitir un análisis profundo de la información, y facilitar la identificación de comportamientos atípicos y tendencias; derivado de esto es posible definir estrategias específicas para el cumplimiento de los objetivos.



Proveedores y compras responsables

GRI 102-9, 102-10, 412-1, 412-3 y FS1

Grupo Financiero BBVA México busca crear valor de forma sostenible a través de toda su cadena de suministro; por lo que, las relaciones de GFBB con sus proveedores se rigen por una serie de documentos que extienden la responsabilidad ética, social y ambiental de GFBB a este grupo de interés. Dichos documentos están disponibles en el portal de proveedores para su consulta:



Código de conducta



Código Ético de Proveedores



Política de Compras Responsables



Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios

Para más información ingresar a:

<https://suppliers.bbva.com/>

<https://suppliers.bbva.com/compras-responsables/>



En 2021, **96.37%** de los **proveedores** activos son **mexicanos**, **2.66%** son **españoles**, **0.80%** de **Estados Unidos** y **0.17%** de **otras** nacionalidades.

Nueva evaluación de Proveedores

2021 fue un año de innovación y cambios hacia una mejora continua en el área de proveedores y compras responsables, ya que durante el año se implementó una nueva metodología a nivel Grupo para evaluar a todos los proveedores de BBVA. La nueva metodología consiste en un esquema corporativo de valoración del Nivel de Riesgo, que establece los criterios comunes para todo BBVA y que permite valorar a los proveedores con los que tiene actividad en la actualidad y por supuesto, de todos aquellos con los que se vaya a establecer relación en un futuro.

Como se especifica en la Norma Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, esta evaluación aplica sólo a los gastos gestionables dentro y fuera del perímetro de Compras.

Dentro de este proceso se evalúan a los proveedores a través de los siguientes módulos para obtener una evaluación individualizada para cada uno, definiendo su nivel de riesgo.

Módulos de evaluación



Anticorrupción
y Prevención de
Lavado de Dinero



Reputacional



Concentración
y riesgo país



Financiero



Legal



Fiscal



Laboral



IT Risk



Protección
a la clientela

El resultado final del proveedor estará determinado por el nivel de riesgo (bajo, medio o alto), así como por el dictamen de evaluación el cual puede ser Apto o No Apto, los cuales sustituyen a las sanciones del modelo anterior.

A finales de 2021, todos los proveedores de Grupo Financiero BBVA México fueron integrados a este nuevo proceso, sin embargo, el proceso de Homologación de Proveedores se llevó a cabo en paralelo con esta nueva evaluación. A partir de 2022, se reportarán con base en el nuevo sistema de evaluación.

Homologación de Proveedores

Se trata de un proceso de revisión a través del cual se verifica el cumplimiento de los criterios de homologación de proveedores con base en lo establecido por la anterior Normativa Corporativa. Los proveedores que brindan bienes y/o servicios a Grupo Financiero BBVA México están sujetos a este proceso según tres criterios:

1. El nivel de gasto anual del proveedor tomando como referencia la facturación y/o el importe de adjudicaciones realizadas o previstas.
2. El impacto potencial en el negocio que tienen los servicios y/o productos del proveedor.
3. Nuevas negociaciones entre proveedores y GFBB, cuya relación sea igual o mayor a dos años.

La revisión analiza diferentes aspectos, que incluyen:

- Legal
- Financiero
- Fiscal
- Laboral
- Reputacional
- Técnico
- Regulatorio
- Control interno
- Responsabilidad Social Empresarial



+6% de proveedores homologados en 2021 en comparación con 2020.

Homologación de proveedores	2019	2020	2021
Total de proveedores que entraron en el proceso de homologación	2,026	2,744	3,514
Número de proveedores homologados	1,768	2,512	2,668
Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación	96%	98%	99,54%*
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación (No homologados)	84	222	242
Número de proveedores con plan de remediación en el proceso de homologación (sin sanción)	13	10	3**
Total de proveedores activos a nivel Grupo Financiero BBVA México	8,104	7,546	6,297

*Para determinar este porcentaje, solo se consideran los proveedores que cumplen con los criterios aplicables del proceso de homologación y aquellas adjudicaciones realizadas durante el periodo 2021 sin considerar regularizaciones.

**Estos proveedores reciben un periodo adicional para que mitiguen algún riesgo u observación detectada durante su revisión o el área usuaria decida la continuidad de la relación con el proveedor. Información al cierre de noviembre 2021.

En el año 2021, se obtuvieron los resultados de la encuesta de calidad de proveedores realizada en 2020, en la cual se obtuvo una calificación de 81/100 puntos.

Buzón para proveedores

En caso de que exista alguna incidencia en el proceso de aprovisionamiento o se requiera comunicar alguna duda, comentario o sugerencia se puede contactar directamente al solicitante o interlocutor del Departamento de Compras. Si se requiere atención adicional, es posible enviar la incidencia a través del siguiente enlace: <https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva/>.

De igual forma, cualquier actuación o situación relacionada con Grupo Financiero BBVA México que pueda ir en contra de las disposiciones legales o los estándares del Código Ético de Proveedores debe ser comunicada por el proveedor a través del canal de denuncia.