



7. *Desempeño* Social

Hoy más que nunca estamos enfocados en acompañar a las personas en su voluntad de llegar más lejos. En este capítulo se describen los programas y proyectos que contribuyen al bienestar integral de nuestros clientes, colaboradores y sociedad en general.



7. Desempeño social

A través de su Propósito, Valores y Prioridades Estratégicas, BBVA busca generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.

Más allá de su actividad principal de financiación, BBVA contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades donde opera mediante las siguientes líneas de acción:



Generar empleo de calidad para sus empleados en las geografías en las que está presente.



Apoyar a sus clientes en la mejora de su salud financiera, el cumplimiento de sus objetivos vitales y su transición hacia la sostenibilidad, a través de una conducta responsable, una propuesta de valor diferencial, innovadora y basada en las nuevas tecnologías.



Impulsar la acción social en favor de la sociedad en general y los colectivos más vulnerables, mediante la labor de sus bancos y fundaciones para apoyar el crecimiento inclusivo.

7.1 Compromiso *con nuestros clientes*

BBVA México reafirma su compromiso de generar un impacto positivo en la vida de sus clientes, mediante productos y servicios acordes con cada etapa de vida, ofreciendo experiencias diferenciales en todos los puntos de contacto.

Hoy, la estrategia se enfoca en una perspectiva radical centrada en los clientes, priorizando sus necesidades y objetivos como elemento clave en su salud financiera. Para ello, los desarrollos tecnológicos apalancados en la inteligencia artificial y analítica avanzada fortalecen esta visión, permitiendo interacciones más ágiles, personalizadas y relevantes en todos los canales.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL7. DESEMPEÑO
SOCIAL7.1 Compromiso
con nuestros
clientes7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Política de conducta con el cliente

En México se encuentra vigente la Política de Conducta con el Cliente y Gobierno de Producto, que establece los principios y disposiciones que BBVA México debe considerar para proteger adecuadamente los intereses de sus clientes al prestarles servicios u ofrecer, recomendar o distribuir productos y servicios, a través de cualquier canal y durante todo su ciclo de vida.

La política es aplicable al Banco y a sus filiales cuando diseñen, distribuyan productos, presten servicios o gestionen vehículos de inversión colectiva.

La actuación de BBVA México se sustenta en los principios de integridad –incluida la gestión de conflictos de interés–, prudencia en la gestión de riesgos, transparencia en la publicidad y en la información proporcionada a los clientes, rentabilidad sostenible de largo plazo, y cumplimiento normativo. Asimismo, se supervisa el desempeño de los productos o servicios tras su lanzamiento, evaluando su evolución, distribución y adecuación al mercado objetivo.





Somos RCP

Seguimos incorporando de forma radical la perspectiva del cliente en todo lo que hacemos, consolidando un modelo que refuerza el papel de BBVA como aliado de personas y empresas en un entorno cada vez más complejo.

La *Radical Client Perspective (RCP)* es el eje de nuestra transformación, la cual consiste en comprender al cliente en tiempo real, anticipar sus necesidades y situarlo en el centro de cada decisión. Esto implica eliminar experiencias negativas y convertir aquellas que persisten en oportunidades, al tiempo que impulsamos propuestas innovadoras que fortalecen su salud financiera y facilitan su relación con el Banco por medio de soluciones hiperpersonalizadas y diferenciales en el mercado mexicano.

Con el fin de asegurar una ejecución impecable en todos los canales, desarrollamos indicadores clave que nos permiten medir el desempeño y estrategias de transformación en procesos y servicios. Entre ellos, el Índice de Recomendación Neta (*Net Promoter Score*, NPS), que mide la calidad de la relación con el cliente, y el Indicador de Experiencia del Cliente, que da seguimiento al desempeño en momentos críticos de interacción. La estrategia se complementa con una transformación interna en cultura, procesos y formas de trabajo, apalancada en el uso responsable de los datos y la inteligencia artificial para ofrecer soluciones más simples, empáticas y oportunas.

RCP es una prioridad transversal que orienta a toda la organización a acompañar a los clientes en el logro de sus metas, mejorar su experiencia y fortalecer su bienestar financiero. Con ello, reafirmamos los valores de confianza y progreso que sustentan nuestro propósito y consolidamos nuestra posición como el banco que las personas y las empresas eligen una y otra vez por el valor que aporta para acompañarlos en su voluntad de llegar más lejos.

Mercado abierto

Para BBVA México es fundamental conocer cómo es la percepción de los clientes y no clientes; para ello, continuamos con instrumentos de medición que nos permiten identificar fortalezas y oportunidades en cuanto a la atención que ofrecemos.

Índice de recomendación mercado abierto	Puntos por arriba del competidor más cercano
Banca Comercial	+23
Banca Empresas y Gobierno	+29
Banca Pyme	+4
Banca por Teléfono	+1
Banca Móvil	+2
Cajeros automáticos (ATM)	+15





Net Promoter Score (NPS)

Como cada año, la prioridad es brindar un servicio de excelencia. Por ello, BBVA México promueve de manera constante que los clientes evalúen su experiencia con la atención, a través de la metodología NPS (*Net Promoter Score*).

Las respuestas, obtenidas principalmente a través de canales digitales, se analizan para identificar oportunidades de mejora en sucursales, red de cajeros automáticos, canales digitales y productos. Este proceso permite ajustar la operación con base en la retroalimentación del cliente y generar interacciones más ágiles, eficientes y relevantes.

Percepción del cliente B Minorista		Percepción del cliente B Mayorista	
Banca	Variación de 2024 vs. 2025	Banca	Variación de 2024 vs. 2025
Comercial	-0.2	Empresas e Instituciones	-1
Patrimonial y Privada	-2	Hipotecaria	-0.7
Pyme	+0.1	Consumer Finance	-3.6

Como complemento a las métricas tradicionales de experiencia del cliente, implementamos el NPS Térmico, una herramienta estratégica de escucha activa integrada en la App BBVA.

Mediante modelos avanzados de inteligencia artificial (LLM), analizamos y clasificamos en tiempo real los comentarios de los clientes para detectar fricciones operativas o técnicas. Esta capacidad nos permite dimensionar el impacto de cada incidencia, identificar proactivamente a otros clientes potencialmente afectados por una misma incidencia y canalizar automáticamente los casos a las áreas correspondientes (Seguros, Productos, Redes, Autoservicio), asegurando una gestión ágil y precisa de la experiencia.





PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO SOCIAL

7.1 Compromiso con nuestros clientes

7.2 Compromiso con nuestros colaboradores

7.3 Compromiso con la comunidad

ANEXOS

Salud financiera

En BBVA acompañamos a nuestros clientes para que administren sus finanzas personales de la mejor forma para cubrir sus necesidades y alcanzar sus metas. Esto lo logramos a través de soluciones integrales que simplifican la gestión de su dinero, promueven el ahorro, así como la generación del patrimonio de manera informada.

Nuestra oferta de experiencias personalizadas, herramientas inteligentes y funcionalidades innovadoras es impulsada por inteligencia artificial, el uso responsable de los datos y un equipo de expertos que participan en su desarrollo. Todo esto con la finalidad de mostrar la información relevante, de una manera fácilmente entendible por nuestros clientes; incorporando recomendaciones personalizadas para la toma de decisiones financieras informadas y a su favor.

En la App BBVA tenemos un conjunto de soluciones para:



Equilibrar los ingresos y gastos: En la sección de salud financiera ayudamos a nuestros clientes a tomar el control de sus finanzas con una visión clara que informa los ingresos y gastos; ambos categorizados de manera automática. Además, incorporamos recomendaciones que facilitan un seguimiento efectivo y fomentan hábitos para la reducción del gasto y la creación de un ahorro.



Al día de hoy más de 10 millones de clientes utilizan la funcionalidad de Apartados, que permite asignar presupuestos para facilitar la administración de los ingresos y los gastos.



Ahorrar: Desarrollamos la funcionalidad de BBVA Plan para facilitar el ahorro enfocado en metas. BBVA Plan tiene reglas automatizadas que se adaptan a cada cliente y permite definir la meta, el tiempo en el que se quiere lograr y el monto que se desea alcanzar; para luego alcanzarlos a través de aportaciones y reglas automatizadas que permiten ahorrar de manera natural y sencilla.



Actualmente existen más de 250 mil planes activos con más de \$454 millones de pesos en saldos medios.



Invertir: Acompañamos a nuestros clientes a invertir con BBVA Invest considerando su perfil de riesgo y horizonte de inversión en un portafolio de productos que es administrado por expertos.



8 mil clientes han invertido más de \$480 millones de pesos a 9 meses del lanzamiento de BBVA Invest en nuestra aplicación.

Con salud financiera buscamos que nuestros clientes tomen decisiones informadas basados en su comportamiento e información real.

Durante el 2025, 11.7 millones de clientes usaron mensualmente alguna de las funcionalidades que promueven la salud financiera dentro de la App BBVA; generando más de 117 millones de interacciones.

Estos esfuerzos son una forma en la que BBVA reafirma su compromiso de acompañar a cada uno de nuestros clientes a tomar el control de su dinero, facilitando que cubran sus necesidades y alcancen sus sueños manteniendo una buena salud financiera.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL7. DESEMPEÑO
SOCIAL7.1 Compromiso
con nuestros
clientes7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Educación financiera

En 2025, la estrategia de Educación Financiera se enfocó en fomentar cambios de comportamiento para mejorar el bienestar financiero en México, a través de tres ejes: colaboradores, clientes y sociedad.

16.8 millones de personas beneficiadas por el programa de Educación Financiera de BBVA México, logro que se sustenta en iniciativas clave desarrolladas en cada eje de acción.

1

Colaboradores - Todo empieza en casa

Reforzamos la estrategia de salud financiera para nuestros colaboradores a través de acciones formativas concretas, dirigidas a fortalecer las capacidades financieras del equipo. Asimismo, extendimos la formación EduFin a sus familias, mediante eventos educativos que impactaron a 333 niñas, niños y jóvenes.

2

Clientes - Un mejor futuro comienza hoy

- **Formación y talleres.** Ampliamos la oferta formativa a 24 talleres (con modalidad presencial y a distancia con facilitador), diseñados para impactar directamente la salud financiera, alcanzando 131,629 asistentes totales (107,529 a distancia y 24,100 en modalidad presencial), a través de 2,837 empresas.
- **Equilibrio financiero.** El 53% de los asistentes participó en talleres de ahorro y presupuesto, enfocados en optimizar recursos, diseñar presupuestos personalizados y fortalecer la toma de decisiones.



Iniciativas estratégicas. El impacto más significativo se generó a través de alianzas estratégicas con unidades de negocio para la generación de contenido enfocado al cambio de comportamiento y la integración de palancas *Behavioral Economics*. Estas alianzas alcanzaron a 1,749,862 clientes, a través de intervenciones de ahorro, cobranza digital e inversiones.

3

Sociedad - Nadie se queda atrás

Las iniciativas de Educación Financiera de BBVA dirigidas al público general generaron más de 114 millones de impactos¹⁵, a través de campañas digitales, formación, alianzas estratégicas y programas de inclusión.

¹⁵ El alcance se calcula como la suma de métricas heterogéneas de exposición y participación (incluyendo vistas, visualizaciones, visitas, reproducciones y asistentes presenciales) correspondientes a las distintas iniciativas.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO
SOCIAL

7.1 Compromiso
con nuestros
clientes

7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores

7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Alcance digital y masivo

- **Campañas digitales.** Para impulsar contenidos e iniciativas clave durante el año, como talleres online, Academia de inversiones, Youngsters. Estas campañas tuvieron un impacto de 94,754,315 visualizaciones y 12,798,465 clics.
- **Portal de Educación Financiera.** Nuestro sitio web oficial se consolidó como el principal centro de recursos, ofreciendo notas, talleres en línea y webinars, donde se registraron 16,766,366 visitas.
- **Contenido BBVA.com.** Potenciamos nuestra plataforma institucional con artículos especializados de divulgación financiera, que sirven de consulta permanente para la sociedad, con un alcance de 24,389 vistas.
- **Campañas SEM.** Estrategia para impulsar contenidos sobre temas de interés durante diferentes temporalidades del año, como impuestos, vacaciones o Buen fin; con un impacto total de 321,122 clics.
- **Redes sociales.** Nuestros posteos en redes sociales alcanzaron 1,275,378 visualizaciones en 2025.
- **Talleres en línea.** La oferta de formación exprés *on-demand* disponible para el público general registró 127,530 visitas totales.
- **Formación y talleres.** Para público abierto con facilitador en modalidad presencial y a distancia, con una participación de 82,390 asistentes.





PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO
SOCIAL

7.1 Compromiso
con nuestros
clientes

7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores

7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Alianzas estratégicas

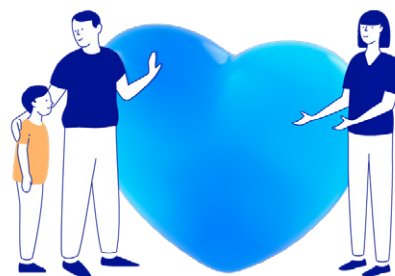
- **Niños y jóvenes.** Fomentamos la educación desde la infancia a través de nuestra alianza con KidZania. En 2025 alcanzamos 912,880 visitas. Asimismo, en el marco del programa de Servicio Social, tuvimos 298 embajadores en 18 universidades.
- **Emprendimiento femenino.** Impulsamos el desarrollo de negocios liderados por mujeres mediante la alianza con Victoria 147, logrando 28,589 clics digitales.

Eventos y grupos vulnerables

- **Participación en foros clave del sector,** eventos en los cuales tuvimos una presencia destacada.
- **Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF),** con 122,711 asistentes.
- **Congreso de Educación Financiera de la ABM,** registrando 350 asistentes presenciales y 5,200 visualizaciones de la transmisión en vivo.
- **Foro No Money,** con 165 asistentes presenciales y 1,341,637 reproducciones vía emisión digital.

Inclusión social

- **Adultos mayores.** Esquema de bienestar económico desarrollado en alianza con el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) para este grupo poblacional. En 2025, 2,666 personas fueron impactadas, entre profesores, alumnos y adultos mayores.
- **Lengua de Señas Mexicana (LSM).** Con el objetivo de asegurar que el conocimiento financiero sea accesible para todas las personas, por primera vez se llevó a cabo este tipo de programa, alcanzando 9,360 reproducciones.





Consejos Consultivos Regionales

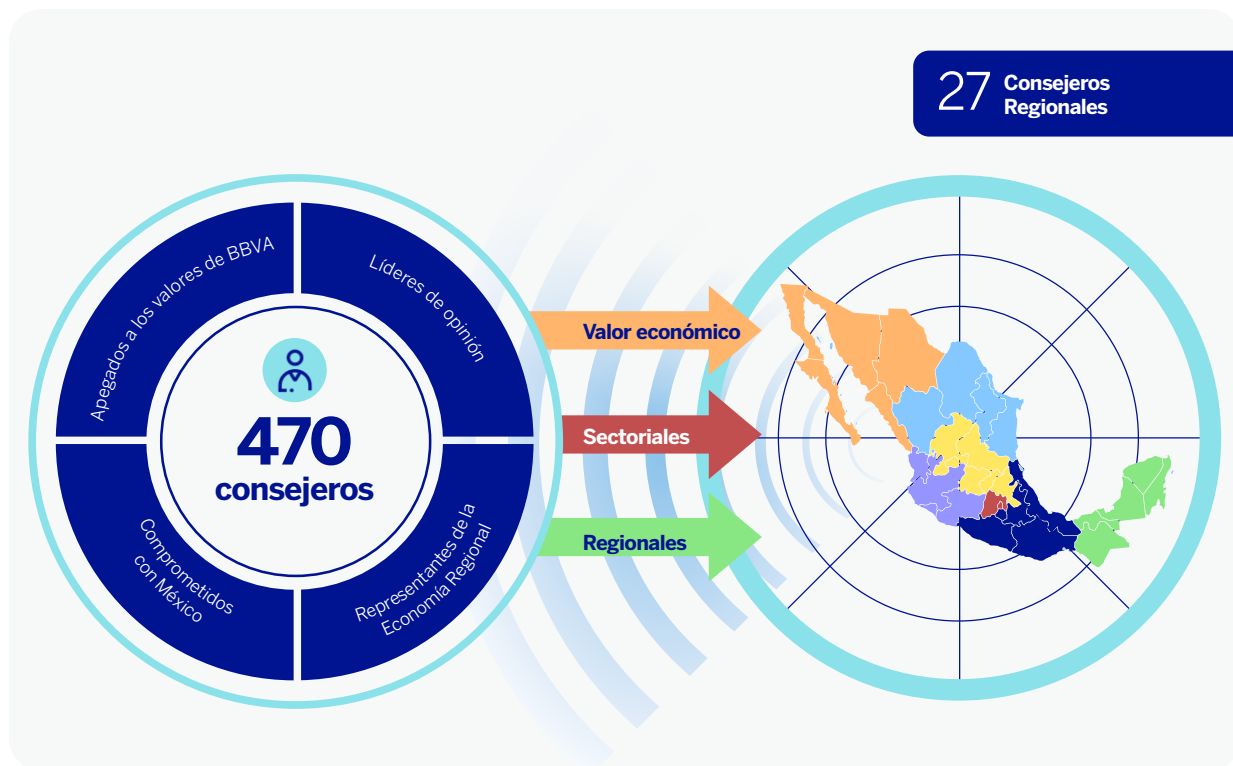
BBVA México cuenta con 27 Consejos Consultivos Regionales, integrados por 470 líderes empresariales en todo el país. Dependen de la Vicepresidencia y Dirección General, con responsabilidad delegada en la Banca Empresas e Instituciones. Cada consejo está conformado por un presidente, un vicepresidente y consejeros.

Objetivo

Los consejos constituyen un foro estratégico de diálogo con líderes empresariales, cuya finalidad es comprender la realidad económica regional y sectorial para impulsar el desarrollo del país. De esta forma, BBVA México se consolida como un aliado fundamental que permite a los mexicanos llevar a cabo sus proyectos. A través de este foro de alto nivel, se busca:

- Obtener retroalimentación directa sobre la cultura de negocios y las dinámicas económicas regionales y locales, con miras a consolidar a la banca como un aliado fundamental del crecimiento.
- Fomentar la construcción de una comunidad empresarial comprometida con México.
- Impulsar el crecimiento y progreso de BBVA México.
- Promover conexiones estratégicas entre empresarios y sectores clave a nivel nacional e internacional.

Otro objetivo principal es la participación activa en las iniciativas de Sostenibilidad y desarrollo inclusivo de BBVA México por medio de la vinculación con las causas de la Fundación a través de programas de becas, mentorías y empleabilidad; contribuyendo a la disminución de la brecha social.





Atención a Clientes



En 2025, el 86% de las aclaraciones recibidas en primera instancia tuvo una resolución favorable para el cliente. De estas, el 88% se resolvió mediante el esquema de First Contact Resolution (FCR), asegurando una gestión ágil y eficiente.

La Unidad Especializada en Atención a Clientes (UNE) actúa como una segunda instancia para la gestión de quejas y reclamaciones, incluyendo casos presentados ante CONDUSEF.

Durante el año se atendieron 31,753 reclamaciones, con un tiempo promedio de resolución de 7 días.

Canales de comunicación



Oficinas corporativas Ciudad de México y Guadalajara



Call center nacional: 55 1998 8039



Correo electrónico nacional: une.mx@bbva.com



Página web: <https://www.bbva.mx/personas/centro-de-ayuda/quejas-y-reclamos.html>

Total de reclamaciones ante la UNE

Año	Total
2025	10,460
2024	8,389
2023	6,539

Acumulado de reclamaciones de UNE y CONDUSEF resueltas en contra del cliente

Año	Total
2025	16,860
2024	16,597
2023	15,596

Total de reclamaciones ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

Año	Total
2025	21,293
2024	21,922
2023	22,065

Acumulado de reclamaciones de UNE y CONDUSEF resueltas a favor del cliente

Año	Total
2025	14,776
2024	13,685
2023	12,971

Reclamaciones por producto y servicio¹⁶

- Ahorro 36%
- Tarjeta de crédito 28%
- Cajeros automáticos 13%
- Tarjeta de débito 9%
- App BBVA 4%
- Créditos 4%
- Seguros 1%
- Domiciliación 1%
- Otros 5%



¹⁶ Los porcentajes han sido objeto de redondeo, es posible que la suma aritmética no sea exacta.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL7. DESEMPEÑO
SOCIAL7.1 Compromiso
con nuestros
clientes7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Accesibilidad



Al cierre de 2025, BBVA México consolidó su liderazgo en inclusión al ser pionero en la implementación de células especializadas de atención para Personas con Discapacidad (PcD) y para Adultos Mayores a través de su *Customer Care Center* (CCC), fortaleciendo la autonomía y el acceso a servicios financieros.

Durante el año se alcanzaron hitos significativos en la atención a grupos vulnerables:

- **Discapacidad auditiva:** +1,923 atenciones mediante videollamadas en Lengua de Señas Mexicana (LSM).
- **Discapacidad visual:** +7,960 clientes recibieron asistencia telefónica especializada a través de la Línea BBVA integrada con la aplicación.
- **Adultos mayores:** 130,835 llamadas con atención dedicada.

En el segundo semestre del año, reforzamos la estrategia con iniciativas de alto impacto, entre ellas:

- **Creación de un Glosario Financiero LSM**, herramienta inédita orientada a homologar términos financieros en Lengua de Señas Mexicana, facilitando una comunicación clara y precisa para los clientes.
- **Ampliación de presencia en medios nacionales** para visibilizar los servicios inclusivos.

Accesibilidad en espacios físicos

Como parte del compromiso de BBVA México con la inclusión y la eliminación de barreras para las personas con discapacidad, en 2025 se realizaron ajustes razonables en 47 sucursales, enfocados principalmente en mejorar accesos, adecuaciones arquitectónicas y condiciones de movilidad y la orientación. Estas intervenciones, basadas en diagnósticos y solicitudes específicas, priorizan soluciones funcionales y sostenibles que eliminan barreras y garantizan entornos equitativos y seguros para clientes y colaboradores, además de que fomentan su autonomía.





7.2 Compromiso con nuestros colaboradores

Impulsar el progreso de México acompañando la voluntad de nuestros clientes y empresas de llegar más lejos. Este compromiso comienza desde el interior: cultivando un entorno donde nuestros colaboradores viven los valores institucionales –el cliente es lo primero, pensamos en grande y somos un solo equipo– con orgullo, bienestar y sentido de pertenencia. Al alinear una sólida experiencia interna con la Perspectiva Radical del Cliente (RCP), transformamos el talento de nuestro equipo en soluciones que generan valor para la sociedad.

Ejes de la estrategia de gestión de personas de BBVA:

- Cultura y valores que inspiran y conectan
- Un equipo ganador en nuestros negocios
- El mejor entorno para el desarrollo del talento

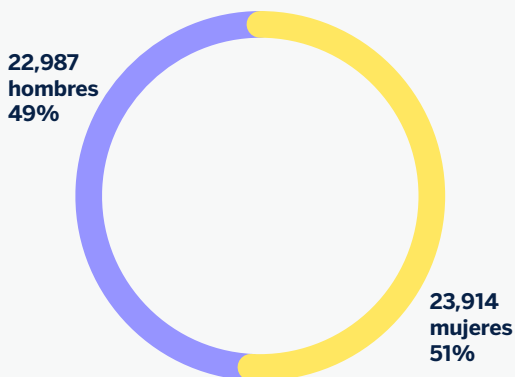
Para BBVA México, las personas son lo más importante. Bajo el principio “somos un solo equipo”, impulsamos un espacio seguro, de confianza y corresponsabilidad diseñado para elevar el compromiso y el orgullo de pertenencia.

Plantilla BBVA México¹⁷

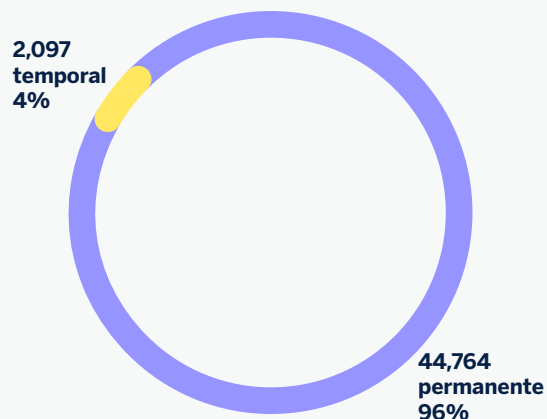
Todos los colaboradores son parte activa y corresponsables de este proyecto. Promovemos la colaboración transversal, el desarrollo profesional, la inclusión y la diversidad, así como espacios laborales seguros, donde cada persona puede desarrollarse plenamente y aportar su mejor versión.

En 2025 teníamos 46,901 empleados distribuidos de la siguiente forma:

**Distribución de los empleados por género,
BBVA México 2025**



**Plantilla por tipo de contrato,
BBVA México 2025**



¹⁷ En general la plantilla de BBVA México considera a los colaboradores de BBVA México, S.A.; Casa de Bolsa BBVA México, S.A. de C.V.; BBVA Asset Management México, S.A. de C.V., S.O.F.I.; BBVA Seguros México, S.A. de C.V.; BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V.; BBVA Pensiones México, S.A. de C.V.; Anida Proyectos Inmobiliarios S.A DE C.V.; BBVA Leasing México S.A. de C.V.; Multiasistencia, S.A. de C.V.; OpenPay S.A. de C.V.; Adquira México S.A. de C.V.; y BBVA México S.A. Houston Agency (excepto para los desgloses de empleados por tipo de contrato y jornada laboral por estar fuera del país).



Plantilla de empleados por tipo de contrato y género

Género	Tipo de contrato	2023	2024	2025
Mujeres	Permanente	22,467	23,105	22,849
	Temporal	1,498	1,354	1,050
Hombres	Permanente	21,467	22,338	21,915
	Temporal	1,777	1,401	1,047

Plantilla por edad y género BBVA México, 2025

Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 18 años	0	0	0
Entre 18 y 40 años	18,961	17,817	36,778
Entre 41 y 65 años	4,947	5,156	10,103
Más de 65 años	6	14	20

Plantilla por categoría profesional y género BBVA México, 2025

Categoría profesional	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	563	972	1,535
Mandos medios	6,536	8,328	14,864
Operativos	16,815	13,687	30,502

Plantilla de empleados con discapacidad BBVA México, 2025

Género	Total
Mujeres	158
Hombres	218
Total	376

Plantilla de empleados sindicalizados por género BBVA México, 2025

Género	Total
Mujeres	7,972
Hombres	4,816
Total	12,788

Plantilla de empleados por jornada laboral y categoría profesional BBVA México, 2025

Tipo de jornada laboral	Directivos	Mandos medios	Operativos	Total
Tiempo parcial	-	-	1	1
Tiempo completo	1533	14,848	30,486	46,867

Durante el presente ejercicio, se registraron 6,034 nuevas contrataciones, de las cuales 2,982 correspondieron a mujeres y 3,052 a hombres. En el mismo periodo, se contabilizaron 7,196 bajas, integradas por 3,469 mujeres y 3,727 hombres. Estos movimientos reflejan la dinámica de rotación y ajuste de la plantilla, en línea con las necesidades operativas y estratégicas de la organización.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL7. DESEMPEÑO
SOCIAL7.1 Compromiso
con nuestros
clientes7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Iniciativas para el desarrollo de los empleados

Entendemos el compromiso como la calidad de la relación entre las personas y la organización. A lo largo de 2025, se impulsaron iniciativas clave en cultura, bienestar, diversidad, sostenibilidad y experiencia del empleado, que refuerzan el orgullo de pertenencia, la motivación diaria y la conexión con nuestro Propósito. Estas acciones impactan tanto en la forma en que las personas viven su trabajo, como en la manera en que colaboran, innovan y generan valor para los clientes.

Para reforzar el orgullo de pertenencia y el reconocimiento, se promovieron espacios y prácticas orientadas a visibilizar los comportamientos alineados con los valores y la contribución diaria de los equipos.

Values Day

Iniciativa global que conecta a los colaboradores con los valores y la visión estratégica de BBVA. En esta edición, los equipos participaron en un taller enfocado en integrar *Radical Client Perspective* (RCP) como eje central de la identidad cultural. Donde más de 4,600 equipos fueron participantes en el taller relativo a la integración de la RCP como parte de la identidad cultural.

Premios ViVa: Cultura y Propósito (8ª edición)

Programa global de reconocimiento a colaboradores que viven los valores de BBVA. El proceso de reconocimiento inicia con la postulación de líderes directos y concluye con la votación de un comité. En México, se seleccionaron 3 finalistas y 1 ganador que representó a nuestro país en el evento global de Values Day.

Reconocimiento a la experiencia

Programa que valora la trayectoria, los logros y el impacto positivo constante de los colaboradores, más allá de la antigüedad. En 2025 fueron reconocidos 4,792 colaboradores y colaboradoras con trayectorias de entre 5 y 45 años.





PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO SOCIAL

7.1 Compromiso con nuestros clientes

7.2 Compromiso con nuestros colaboradores

7.3 Compromiso con la comunidad

ANEXOS

Viajes Valoración del Desempeño: Celebrando la Excelencia

Este reconocimiento se consolidó como el máximo incentivo al desempeño sobresaliente, impulsando la excelencia y la integración entre áreas. Donde hubo 286 participantes en 3 destinos internacionales.

Premios Globales RCP - Mejor Dirección Banca Retail y Empresas

Esquema de reconocimiento basado en resultados de negocio y calidad en la gestión de personas. Se seleccionaron a los mejores directivos por geografía, culminando en una experiencia de intercambio de mejores prácticas y vinculación con la alta dirección en Madrid.

México obtuvo 6 reconocimientos. Dos de ellos en Banca de Empresas e Instituciones (uno de Empresas y uno de Gobierno) –donde se consideraron indicadores como compromiso, NPS, desempeño, ética y métricas de negocio–, y cuatro en Banca Minorista (dos de la Red Comercial, uno de la Banca Patrimonial y Privada y uno de la Banca PYME) –donde se tomaron en cuenta indicadores como ranking de ventas, IReNe y ética.

Ven a comer conmigo

Iniciativa que permitió a familiares y amigos vivir la experiencia de los comedores corporativos en Torre y Parques BBVA. Se habilitó un cupo para 10,000 personas, donde participaron 1,910 colaboradores y colaboradoras más familiares, en 2025.

Familia y Amigos

Iniciativa que otorga la oportunidad a los colaboradores de invitar a sus seres queridos a un día de convivencia y actividades recreativas en los edificios sede, en vinculación a fechas importantes del calendario institucional. Participaron 753 colaboradores en 2025.

Estas acciones impactan directamente en dimensiones clave del compromiso, como el orgullo de pertenecer, la recomendación de BBVA como un buen lugar para trabajar y la percepción de un entorno que valora a las personas.

BBVA México ratifica su compromiso con la calidad de vida y el bienestar de sus colaboradores a través de un pilar estratégico con las siguientes iniciativas:



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL7. DESEMPEÑO
SOCIAL

7.1 Compromiso
con nuestros
clientes

7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores

7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Semana de la Salud y Bienestar

Enfocada en la promoción del bienestar integral, con especial énfasis en la salud mental. Se impartieron cinco sesiones formativas con ponencias de expertos en salud, 4,922 colaboradores participaron presencialmente y vía virtual.

Conexión de Bienestar

Actividad que tuvo más de 12,000 colaboradores participantes en la reflexión sobre el significado del bienestar en la Institución, a partir de la definición de “¿Qué es bienestar en BBVA?”.

Programa de Bienestar y Cultura

Plataforma activa durante 11 meses del año, que ofrece un total de 43 actividades orientadas al desarrollo integral de las y los colaboradores, distribuidas de la siguiente manera:

- 23 actividades deportivas, enfocadas en la activación física y la prevención de enfermedades.
- 11 actividades culturales, diseñadas para fomentar la expresión creativa, la integración social y el desarrollo de habilidades blandas.
- 9 actividades dirigidas especializadas en salud preventiva y bienestar emocional, asegurando un soporte integral.





PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL7. DESEMPEÑO
SOCIAL7.1 Compromiso
con nuestros
clientes7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Actividades Deportivas y de Integración

Juegos Bancarios

Iniciativa orientada a fortalecer el espíritu de superación, el desarrollo social y la identificación con la Institución.

En la Ciudad de México, la competencia incluyó 34 disciplinas y contó con la participación de 931 colaboradores –activos y jubilados– durante 11 fines de semana.

BBVA México logró 691 medallas y se posicionó como ganador absoluto por 17 años consecutivos.

A nivel nacional, los Juegos Bancarios Regionales se desarrollaron en tres disciplinas clave –fútbol, básquetbol y voleibol–, reforzando la cultura de excelencia y el trabajo en equipo en todo el país.

Circuito de Carreras BBVA

En 2025, el Circuito tuvo un alcance nacional con siete carreras realizadas en distintas ciudades. Los recursos recaudados por las inscripciones se destinaron íntegramente a la Fundación BBVA México para apoyar el programa de becas Chavos que Inspiran. Participaron más de 23,000 personas que recorrieron un total de 40 kilómetros.

Impacto Integral y Cumplimiento Normativo

Estas actividades recreativas y deportivas promueven la convivencia, el compañerismo y la vivencia de los valores corporativos contribuyendo a construir equipos más cohesionados y motivados. Asimismo, fomentan el equilibrio vida-trabajo y el bienestar físico y mental, fortaleciendo el clima laboral y apoyando el cumplimiento con altos estándares como la NOM-035-STPS-2018. Aunado a lo anterior, estos eventos son una muestra del compromiso de BBVA como empresa socialmente responsable con el bienestar integral de sus colaboradores.



Diversidad e Inclusión

BBVA México cuenta con una Política General de Diversidad, Equidad e Inclusión que, junto con el Protocolo de Acoso, Hostigamiento y Discriminación, establece los principios rectores para promover la igualdad y la cero tolerancia a la discriminación. Este marco normativo, publicado en agosto de 2025, aplica a la mayoría de las filiales de BBVA que operan en México¹⁸. Esta política se revisará con una periodicidad mínima anual, o ante la ocurrencia de cualquier evento que requiera de cambios en la misma.

La política promueve explícitamente la no discriminación por motivos de género, discapacidad, orientación sexual, edad, origen étnico o cualquier condición que vulnere la dignidad humana. Su revisión es anual, bajo un esquema de corresponsabilidad liderado por Talento y Cultura, y cuenta con la autorización del Consejo de Administración del Grupo Financiero.

La difusión se realizó a través de Comunicación Interna y el portal del colaborador, y permanece disponible en el sitio de regulación interna. Bajo este marco institucional, la estrategia se articula en cuatro pilares: Género, Personas con Discapacidad, LGBT+ y Espacios Seguros, respaldando además la operación de los *Employee Resource Groups* (ERG).

Género

Trabajamos para cerrar brechas estructurales mediante el empoderamiento de las mujeres, a través de formación y acciones afirmativas que garantizan la equidad a lo largo del ciclo de talento y brindan protección en momentos vitales como la maternidad.

Día Internacional de la Mujer

En el marco del 8M, se llevó a cabo una jornada especial de sensibilización y llamado a la acción, orientada a reforzar el compromiso colectivo de la organización con la igualdad de género y el empoderamiento femenino. Se registraron 2,753 participaciones en los diversos foros y actividades.

Programa de Desarrollo de Talento Femenino

La estrategia es un modelo integral compuesto por dos líneas de acción: la iniciativa transversal Yo Soy Talento Femenino, abierta a toda la plantilla, y el Semillero de Talento Femenino, enfocado en potenciar a colaboradoras con alto potencial para asumir nuevas responsabilidades. Tuvieron lugar 3,833 participaciones en la línea transversal y 425 mujeres impulsadas en el semillero de alto potencial.



¹⁸ Anida Proyectos Inmobiliarios S.A. de C.V.; BBVA Asset Management México S.A. de C.V.; BBVA Leasing México, S.A. de C.V.; BBVA México S.A.; BBVA Pensiones México S.A. de C.V.; BBVA Seguros México S.A. de C.V.; BBVA Seguros Salud México S.A. de C.V.; BBVA Technology America, S.A. de C.V.; Casa de Bolsa BBVA México, S.A. de C.V.; Grupo Financiero BBVA México; Fundación BBVA México, A.C.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO SOCIAL

7.1 Compromiso
con nuestros
clientes

7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores

7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Seguimiento a Metas de Talento Femenino

Mantenemos la aplicación de la *Rooney Rule*, procedimiento que garantiza la inclusión de al menos una mujer en las ternas finales para posiciones de liderazgo, fortaleciendo la equidad en los procesos de selección. Asimismo, se implementaron herramientas en Workday para promover la retroalimentación a las candidatas, reforzando la transparencia y el desarrollo. El 37.5% de mujeres en posiciones de liderazgo, con 81% de cumplimiento de la *Rooney Rule*.

Acompañamiento parental

BBVA México fortaleció el acompañamiento a madres y padres mediante beneficios orientados al bienestar y desarrollo durante la etapa de parentalidad. Se amplió la red de salas de lactancia en sucursales, y se implementaron acciones afirmativas, como candados de protección en la evaluación de desempeño y el mapa de talento de las colaboradoras que son mamás durante el año, así como la exención de formación regulatoria durante las licencias de maternidad y paternidad.

Al cierre de 2025 BBVA México contaba con 690 salas de lactancia en sucursales y 13 edificios corporativos.

Para conocer los indicadores relacionados con las licencias parentales ver apartado [Licencias para maternidad y paternidad](#).





Personas con Discapacidad (PcD)

Impulsamos un modelo de inclusión laboral basado en el talento, orientado a garantizar la accesibilidad universal desde los procesos de atracción hasta el desarrollo profesional. Este enfoque busca asegurar que cada persona cuente con los ajustes y condiciones necesarias para desempeñarse plenamente y desarrollar su máximo potencial dentro de la organización.

Célula de inclusión especializada

Dedicada a fortalecer las estrategias de atracción y retención de talento diverso, ampliando las oportunidades de empleo incluyente mediante ferias especializadas y eventos de vinculación laboral. Existen 376 colaboradores con discapacidad activos dentro de la organización. Se realizaron 5 ferias de empleo para personas con discapacidad y 18 eventos externos de vinculación laboral.

Accesibilidad en la comunicación y sesiones

Con el fin de garantizar que la información clave llegue a todos, se implementaron sesiones informativas en formatos incluyentes sobre temas relevantes, como el paquete de beneficios y la evaluación de desempeño.

Ajustes razonables

En apego a la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, se promovió la adopción de ajustes razonables, eliminando barreras físicas y digitales que pudieran limitar el óptimo desempeño de las personas en al menos 29 sucursales.

Diagnóstico y mejora de la experiencia de CcD en sucursales

Se realizó un diagnóstico en 28 sucursales para evaluar la experiencia de los asesores con discapacidad, lo que permitió ajustar metas comerciales, fortalecer los esquemas de acompañamiento y optimizar los perfiles de contratación.





PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO SOCIAL

7.1 Compromiso
con nuestros
clientes

7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores

7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Fortalecimiento de capacidades de atracción de talento

Se impartió capacitación al equipo de reclutamiento con herramientas especializadas para identificar y acompañar talento con discapacidad a lo largo del proceso de incorporación. Donde 157 integrantes del equipo de reclutamiento capacitados.

Distintivo Éntrale

Como resultado de estos esfuerzos, BBVA México obtuvo por tercer año consecutivo el Distintivo Éntrale, otorgado por el Consejo Mexicano de Negocios, reconocimiento que reafirma el compromiso de la organización con la inclusión laboral y la igualdad de oportunidades.

LGBT+

En BBVA México, el compromiso con la comunidad LGBT+ se traduce en acciones orientadas a garantizar un entorno laboral seguro, inclusivo y respetuoso. Partimos del diálogo constante como base para una cultura sólida y representativa, con iniciativas enfocadas en generar un impacto cultural medible y sostenido.

Fomento del diálogo estratégico y la escucha activa

Durante 2025, se lanzó la segunda edición del estudio *Discovery LGBT+*, con el objetivo de identificar necesidades, percepciones y fortalezas culturales específicas de la comunidad, y orientar la toma de decisiones en materia de inclusión. Se registró un total de 150 participantes en el estudio.

Liderazgo por el ejemplo y transformación cultural

Se implementaron acciones de sensibilización en inclusión LGBT+ dirigidas al *Top Management* y a equipos de trabajo, fortaleciendo su rol como agentes de cambio en la construcción de espacios seguros para la comunidad.

705 participaciones en sesiones de sensibilización.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL7. DESEMPEÑO
SOCIAL7.1 Compromiso
con nuestros
clientes7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Jornada Diversity Days

Espacio de reflexión colectiva sobre la cultura inclusiva bajo el lema “¿Qué huella quieres dejar en la construcción de espacios seguros?”, promoviendo el compromiso activo de la plantilla con el respeto y seguridad psicológica. Hubo un total de 5,117 participaciones en foros y charlas de sensibilización.

Conexión de Espacios Seguros

Iniciativa diseñada para llevar la inclusión a la práctica cotidiana, mediante el análisis de casos reales que permiten identificar conductas y comportamientos clave para construir entornos de confianza en los equipos. Participaron 21,318 personas.

Acelerador de Espacios Seguros

Evolución del programa de reverse mentoring, que conecta a integrantes del *Top Management* con mentores de diversos colectivos –LGBT+, Personas con Discapacidad y Talento Femenino– impulsando un diálogo interseccional que acelera el cambio cultural desde la alta dirección. Se contó con la participación de 21 líderes y 21 mentores.

Sensibilización continua

Se realizaron sesiones de sensibilización en los Comités de Negocio y foros estratégicos de Direcciones Generales, integrando la visión de inclusión y seguridad psicológica en la estrategia de cada área. Donde se registraron 2,654 participaciones.

Employee Resource Groups (ERG)

BBVA impulsa la participación de grupos de afinidad e interés denominados *Employee Resource Groups* (ERG) como espacios voluntarios de diálogo, aprendizaje e interacción, fundamentales para la estrategia de diversidad, equidad e inclusión. Estos grupos están integrados por colaboradores que con su participación fortalecen la comprensión de las realidades de cada colectivo y promueven acciones de sensibilización y visibilización.

En 2025, se fortaleció la red de ERG en México con la incorporación de dos nuevos grupos, consolidando un enfoque transversal e interseccional.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO SOCIAL

7.1 Compromiso con nuestros clientes

7.2 Compromiso con nuestros colaboradores

7.3 Compromiso con la comunidad

ANEXOS

3 ERG activos en México.

- ERG “Be Yourself” (LGBT+): Colectivo con mayor trayectoria en México, consolidado como el ERG más grande de BBVA México, enfocado en el acompañamiento y visibilización de la comunidad LGBT+.

+575 participantes activos.

- ERG “Talento sin Límites” (Personas con Discapacidad): Creado en febrero de 2025, promueve la inclusión laboral y la accesibilidad, sumando aliados comprometidos con la eliminación de barreras.

+300 personas aliadas.

- ERG “We STEM” Lanzado en junio de 2025, tiene como objetivo potenciar el talento femenino en ciencia y tecnología. Durante su fase inicial, se enfocó en un proceso de *discovery* para definir su estrategia 2026 y realizó una jornada de sensibilización en alianza con Inspiring Girls para fomentar vocaciones STEM¹⁹ en niñas desde edades tempranas.

+93 personas aliadas.

Compromiso

BBVA mide el compromiso de sus colaboradores a través del modelo Kantar Engagement+, un estándar internacional que evalúa la relación de las personas con la organización desde tres dimensiones:

- Perspectiva individual del empleado: satisfacción, orgullo de pertenencia y alineación con la dirección de la empresa.
- Dinámica y cohesión del equipo: colaboración, esfuerzo adicional y compromiso colectivo.
- Orientación y empatía hacia el cliente: vínculo entre el compromiso interno y la calidad del servicio al cliente.

A partir de estas dimensiones se construye un índice de compromiso de 0 a 100, con referencia en un *benchmark* global del sector financiero, que permite orientar la toma de decisiones organizacionales.

De este modo, BBVA impulsa acciones concretas para fortalecer el compromiso, además de que escucha a sus personas, asegurando que la cultura y la experiencia de los colaboradores continúen siendo palancas clave para construir un equipo ganador y una relación sólida y sostenible con los clientes. El Índice de Compromiso fue de 93.

¹⁹ STEM significa Science, Technology, Engineering and Mathematics (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO SOCIAL

7.1 Compromiso con nuestros clientes

7.2 Compromiso con nuestros colaboradores

7.3 Compromiso con la comunidad

ANEXOS

Retribución competitiva

BBVA México cuenta con una política de compensación para la remuneración de nuestros colaboradores, orientada a la generación recurrente de valor y diseñada por el Consejo de Administración. Con ello, promueve una gestión y supervisión adecuadas basada en los siguientes principios:

- Creación de valor a largo plazo
- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable del riesgo
- 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 modelo retributivo
- Garantizar que no existen diferencias retributivas por género
- Incentivar conductas responsables y un trato justo de los clientes

La estructura salarial integra una remuneración fija, determinada por la responsabilidad del puesto, la trayectoria y función de cada empleado, y una remuneración variable, vinculada al cumplimiento de objetivos individuales y de equipo, bajo el modelo corporativo y otros esquemas de incentivación. Este componente variable reconoce el desempeño y la contribución a los resultados del Banco.

Prestaciones

La propuesta integral de beneficios está orientada a mejorar la calidad de vida y el bienestar de nuestros colaboradores en las dimensiones física, emocional y financiera a lo largo de su ciclo de vida laboral.



Entre los beneficios exclusivos para colaboradores de jornada completa se incluyen soluciones financieras diseñadas para brindar flexibilidad y tranquilidad, como créditos de consumo e hipotecarios en condiciones preferenciales, anticipo de días de vacaciones desde el año cero, esquemas de liquidez (anticipo de aguinaldo, prima vacacional o bono anual) y arrendamiento de vehículos eléctricos, impulsando además la movilidad sostenible.



Pensiones y otros beneficios

BBVA cuenta con sistemas de previsión social diseñados de conformidad con principios de equidad, inclusión y sostenibilidad, sin diferencias por razón de género ni por características personales. Con carácter general, los planes de pensiones son de aportación definida para la contingencia de jubilación, lo que promueve la corresponsabilidad entre la organización y el colaborador en la construcción de su bienestar financiero de largo plazo.

Las aportaciones a los sistemas de previsión social se realizan conforme a la normativa laboral aplicable y a los acuerdos individuales o colectivos vigentes. Las prestaciones asociadas a jubilación, fallecimiento e invalidez se calculan con base en el sueldo fijo vigente, sin considerar componentes variables ni elementos vinculados al desempeño individual, garantizando así un esquema claro, transparente y equitativo.

Además, los planes de pensiones de BBVA México se gestionan bajo criterios alineados con los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), integrando factores ambientales, sociales y de gobernanza en las decisiones de inversión.



Bienestar integral y conciliación

La oferta de beneficios se complementa con esquemas que promueven el equilibrio entre la vida personal y profesional, incluyendo vacaciones superiores a las establecidas por ley, licencias parentales extendidas, así como iniciativas orientadas al cuidado de la salud física y emocional. Estas acciones fortalecen el compromiso, la satisfacción y el bienestar integral de los colaboradores.

En cuanto al resto de los beneficios, BBVA México opera bajo un marco de aplicación local que permite a cada entidad adaptar su paquete de beneficios de acuerdo con su sector de actividad y área geográfica, manteniendo siempre el compromiso con la equidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades.

Licencias para maternidad y paternidad



En materia de parentalidad, además de las licencias establecidas por ley, BBVA México ofrece esquemas extendidos para:

- Mamá gestante
- Mamá no gestante
- Mamá adoptiva
- Papá biológico
- Papá adoptivo
- Mamá o papá de tiempo completo

Empleados que ejercieron su derecho a tomar una licencia parental

Indicador	Mujeres	Hombres	Total
Total de empleados que han ejercido su derecho a permiso parental - BBVA México 2025	875	747	1,622
Total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	676	594	1,270
Total de empleados que siguen siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo por permiso parental	768	639	1,407

Retención de hombres y mujeres que ejercieron su derecho a tomar una licencia parental

Indicador	2025 Mujeres	2025 Hombres
Tasas de regreso al trabajo después de permiso parental	97%	99%
Tasas de retención de empleados que se acogieron al permiso parental ²⁰	79%	90%

20 Se refiere a los colaboradores que regresaron de su licencia en 2024 y se mantuvieron 12 meses en la empresa.



Salas de lactancia

Desde 2023, habilitamos salas de lactancia en sucursales, las cuales se suman a las salas de lactancia de edificios y oficinas corporativas que ya existían. Actualmente, contamos con más de 703 espacios para las mamás.

Tipo de sede	Número de salas
Edificios corporativos	13
Red de Sucursales	690
Total	703

Formación



El desarrollo continuo de nuestros colaboradores a través de la capacitación es fundamental para impulsar su crecimiento integral y promover la retención de talento. Ponemos a su disposición una serie de herramientas, programas y conocimientos para fomentar la creación de soluciones innovadoras y así cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Horas de capacitación por categoría profesional y género, BBVA México

Categoría profesional	Horas de formación por género		Horas de formación
	Hombres	Mujeres	
Directivos	46,233	30,262	76,494
Mandos medios	609,520	476,083	1,085,604
Operativos	640,336	738,992	1,379,328
Total por género	1,296,089	1,245,337	2,541,426

Media de horas de capacitación por categoría profesional y género, BBVA México

Categoría profesional	Género		Media de horas de formación
	Hombres	Mujeres	
Directivos	48	54	50
Mandos medios	73	73	73
Operativos	47	44	45
Total por género	56	52	54

Desglose de colaboradores de BBVA México que completaron el curso de la Política General Anticorrupción en 2025²¹

Categoría profesional	Hombres	Mujeres
Directivos	1,005	565
Mandos medios	8,620	6,594
Operativos	13,599	16,732
Total por género	23,224	23,891

Formación en sostenibilidad

BBVA México ha consolidado su estrategia de capacitación en sostenibilidad mediante una oferta académica integral y segmentada, alineada a las prioridades de cada Unidad de Negocio y de la organización en su conjunto.

Durante 2025, el ecosistema formativo incluyó cursos de especialización técnica en dirigidos a las redes comerciales, así como cursos de concientización ágil (“cursos exprés”) para garantizar la nivelación de conocimientos base en tres temas clave: Cambio Climático, Capital Natural y Crecimiento Inclusivo. Se impartieron 45 cursos (41 técnicos y 4 de concientización). Se capacitaron 39,500 colaboradores (19,010 mujeres), sumando 9,900 horas de formación en sostenibilidad.

La formación interna se orientó hacia el fortalecimiento de la propuesta de valor de las líneas de negocio – Red Minorista, Banca PyME, Banca de Empresas e Instituciones y CIB–, con el objetivo de dotar a los equipos de las capacidades y habilidades técnicas para identificar oportunidades y acompañar a los clientes en sus propios retos de sostenibilidad, posicionando a BBVA México como socio estratégico en su transformación.

Además, por segundo año consecutivo, se desplegó el programa de especialización *Bootcamp Master*, con una duración de 40 horas, dirigido a especialistas de sostenibilidad de distintas áreas de BBVA México, con el fin de fortalecer una base común de conocimiento sobre negocio sostenible. Aproximadamente 50 personas fueron capacitadas en México.

La formación interna se complementó con programas externos de especialización avanzada para perfiles estratégicos de la Banca Corporativa y de Inversión.

+27,200 colaboradores de las distintas Unidades de Negocio concluyeron al menos un curso de formación en sostenibilidad, lo que equivale aproximadamente al 90% de la fuerza de ventas.



²¹ Incluye a BBVA México, S.A.; Casa de Bolsa BBVA México, S.A. de C.V.; BBVA Asset Management México, S.A. de C.V.; S.O.F.I.; BBVA Seguros México, S.A. de C.V.; BBVA Seguros Salud México, S.A. de C.V.; BBVA Pensiones México, S.A. de C.V.; Anida Proyectos Inmobiliarios S.A DE C.V; BBVA Leasing México S.A. de C.V.; Multiasistencia, S.A. de C.V.; OpenPay S.A. de C.V.; Adquira México S.A. de C.V.; Fundación BBVA A.C.; BBVA Technology America, S.A. de C.V.



Día de la Sostenibilidad 2025

Iniciativa orientada a sensibilizar a los colaboradores sobre la sostenibilidad como prioridad estratégica, mediante contenidos audiovisuales segmentados y una actividad virtual apoyada en inteligencia artificial. Participaron más de 28,500 colaboradores.

Premios Globales de Sostenibilidad - Banquero y Deal Sostenible

A través de los Sustainability Awards, se distinguió el desempeño de 9 colaboradores en colocación sostenible de las redes comerciales, quienes participaron en una experiencia de aprendizaje integral, intercambio cultural y reconocimiento en Madrid.

Estas iniciativas fortalecen el sentido de propósito y el orgullo de pertenecer a una organización comprometida con el desarrollo sostenible.

Evaluación de desempeño²²

En 2025, se evaluó el desempeño de 46,015 colaboradores activos al 31 de octubre. El proceso incluyó una estrategia integral que constó de webinars dirigidos a los colaboradores para explicar aspectos clave como la selección de pares, el uso de la plataforma de evaluación, la interpretación del informe de resultados, y la realización de conversaciones de desarrollo entre gerentes y empleados.

Número de empleados que han recibido evaluación periódica de desempeño

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total por categoría
Directivos	562	996	1,558
Mandos medios	6,504	8,431	14,935
Operativos	16,351	13,171	29,522
Total por género	23,417	22,598	46,015

²² Las sociedades que participan en el proceso son: Multiasistencia S.A. de C.V.; BBVA Asset Management México S.A. de C.V., S.O.F.I.; BBVA Seguros México S.A. de C.V.; BBVA Seguros Salud México S.A. de C.V.; BBVA Pensiones México S.A. de C.V.; BBVA Technology America, S.A. de C.V.; BBVA Leasing México, S.A. de C.V.; Fundación BBVA México, A.C.; Casa de Bolsa BBVA México S.A. de C.V.; Anida Proyectos Inmobiliarios S.A. de C.V.; BBVA México S.A.; BBVA México S.A. Houston Agency.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO
SOCIAL

7.1 Compromiso
con nuestros
clientes

7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores

7.3 Compromiso
con la comunidad

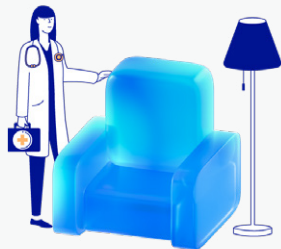
ANEXOS

Seguridad y salud laboral

Campañas de vacunación

Con el objetivo de prevenir la gripe estacional y sus posibles complicaciones graves –como neumonía y hospitalizaciones–, BBVA México llevó a cabo una campaña de vacunación dirigida a proteger frente a las cuatro principales cepas del virus de la influenza. Esta iniciativa prioriza la protección de grupos vulnerables, como niños mayores de 6 meses, adultos mayores y personas con enfermedades crónicas.

La campaña estuvo dirigida a colaboradores activos, jubilados y sus beneficiarios registrados, así como a algunas posiciones externas.



**3.99 millones de pesos invertidos y
12,903 dosis aplicadas durante los meses
de noviembre - diciembre de 2025.**

Línea Salud

A través de Línea Salud, BBVA México pone a disposición de sus colaboradores y beneficiarios registrados en el Servicio Médico de Vitamédica o en la Póliza de Gastos Médicos Mayores (PGMM) un servicio gratuito de orientación médica, psicológica y nutricional, así como asistencia médica a domicilio y ambulancia terrestre.

El servicio se brinda con el apoyo de un proveedor especializado mediante atención telefónica o videollamada, en modalidad reactiva (urgente) o programada, garantizando en todo momento la confidencial absoluta. Los especialistas certificados ofrecen contención emocional ante diversas situaciones, como ansiedad, depresión, irritabilidad, trastornos del sueño, dificultades de concentración y agotamiento (*burnout*), así como frente a factores laborales estresantes –sobrecarga de trabajo, comunicación ineficiente, acoso, ambigüedad de roles y conflictos interpersonales–, con el propósito de fortalecer el bienestar emocional, la productividad y la calidad de las relaciones personales y profesionales. El servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana en todo el país.

Durante 2025 se otorgaron 3,973 atenciones, distribuidas de la siguiente manera:

Orientación médica:
2,541 atenciones

Orientación emocional y psicológica:
797 atenciones

Orientación nutricional:
617 atenciones

La promoción de la salud mental y física es un pilar para construir entornos laborales sanos, empáticos y productivos. En BBVA México, la prevención y el autocuidado forman parte esencial de una visión de bienestar integral.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO
SOCIAL

7.1 Compromiso
con nuestros
clientes

7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores

7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Campaña de salud visual

Con el objetivo de fomentar la conciencia sobre el cuidado de la salud visual y prevenir los efectos físicos y funcionales asociados a una baja visión –tanto en la vida diaria como en el entorno laboral–, durante 2025 se llevó a cabo una campaña integral de detección y atención oportuna.

En la campaña correspondiente a 2025, se realizaron 1,213 estudios, que incluyeron examen de la vista, tonometría y perfil lumínico, enfocados en la detección de enfermedades refractivas, glaucoma e intolerancia a reflejos luminosos. Como parte de un enfoque integral, este año se incorporó atención médica especializada y la posibilidad de acceder a tratamientos quirúrgicos correctivos. Como resultado de la campaña:

21 pacientes recibieron una consulta especializada.

2 colaboradores se sometieron a cirugía refractiva con resultados exitosos.

670 personas completaron su tratamiento mediante la adquisición de lentes a costos preferenciales, facilitando el acceso y reduciendo los tiempos de atención.

Por primera vez, se incluyó la venta de lubricantes oculares, atendiendo una condición de alta frecuencia detectada durante los estudios.

Clases de activación física

La iniciativa tiene como propósito fomentar hábitos de autocuidado entre los colaboradores, posicionando la actividad física como un pilar clave para lograr objetivos saludables, mejorar la salud mental, aumentar los niveles de energía y reducir el riesgo de padecer enfermedades crónicas.

Están dirigidas a todos los colaboradores que se encuentran en las sedes corporativas de la Ciudad de México. Durante 2025 se impartieron 840 clases, como funcional, jumping, barré, baile, entre otras.

Este programa integral reafirma el compromiso de la organización con el bienestar y la salud preventiva de todo el personal, reflejando su impacto positivo a través de la constante participación y reduciendo el sedentarismo.



Protección Civil

El área de Protección Civil del Banco tiene como principal objetivo salvaguardar la integridad de los colaboradores, clientes y visitantes en todas nuestras instalaciones. En 2025, tuvimos los siguientes resultados:

21 boletines y postales publicados para la prevención de riesgos.

1,946 vistos buenos de protección civil emitidos en apego a la normativa aplicable en nuestros centros de trabajo.

1,809 planes de emergencia (programas internos de protección civil) en centros de trabajo de BBVA México.

44,718 colaboradores capacitados mediante formación en línea en materia de protección civil.

545 cursos y talleres sobre Protección Civil dirigidos a los colaboradores.

Accidentes laborales

Número de accidentes y enfermedades de trabajo que causaron incapacidad o muerte por tipo

Indicador	Respuesta
Número de accidentes de trabajo que generaron incapacidad	482
Tipo de accidentes de trabajo	Tipos de accidentes de trabajo con grandes consecuencias • Traumatismo craneoencefálico (accidente en motocicleta); secuela: síndrome craneoencefálico y Hemianopsia • Fractura de tibia (accidente en motocicleta); secuela: parálisis de ciático poplíteo • Fractura de húmero (accidente en motocicleta); secuela: Pseudoartrosis de húmero derecho) • Latigazo cefálico; secuela: trastornos discocervicales (lesión en columna cervical)
Número de enfermedades laborales reportadas en el período	2
Número de muertes ocasionadas por una enfermedad laboral o accidente de trabajo	0
Cantidad de días de incapacidad relacionadas con accidentes de trabajo, enfermedades comunes y enfermedades laborales	• Número de días naturales de baja por enfermedad común (se excluyen las bajas por maternidad): 117.190 • Número de días naturales perdidos por lesiones y muertes relacionadas con el trabajo (bajas por accidentes de trabajo) (incluyendo in itinere):15.319 • Número de días naturales de absentismo totales en el año por enfermedad o accidente de trabajo (incluyendo in itinere): 132.509



7.3 Compromiso *con la comunidad*

BBVA impulsa su contribución a la sociedad a través de su acción social, principalmente mediante los programas desarrollados por BBVA y sus fundaciones, así como por medio de aportaciones a fundaciones y organizaciones sin fines de lucro y el fomento de una cultura corporativa de compromiso social y medioambiental, que facilita la participación de sus empleados en actividades de voluntariado.

Fundación BBVA México

Fundación BBVA México es una organización sin fines de lucro y donataria autorizada que lidera las iniciativas de acción social del Banco. Su misión es canalizar recursos hacia programas que promueven el desarrollo social de comunidades vulnerables a través de iniciativas educativas como el programa Becas BBVA para Chavos que Inspiran, tanto en su modelo tradicional como para jóvenes con discapacidad, así como de apoyo en situaciones de desastres naturales. La Fundación se enfoca en la movilidad social y la reducción de desigualdades, pues su objetivo es construir una sociedad más equitativa y justa. Además, alinea su estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y prioriza iniciativas que generen un impacto positivo significativo en la educación, la cultura y el desarrollo social en México. Para más información, da clic [aquí](#).

+1.9 millones de personas fueron impactadas por Fundación BBVA México con una inversión de +1.9 mil millones de pesos durante 2025.

Programas e indicadores clave 2025

Becas-Chavos que Inspiran

Programa de acompañamiento especializado e integral a jóvenes estudiantes de secundaria, preparatoria, universidad, educación en línea y con alguna discapacidad, con la finalidad de impulsar su movilidad social a través de la educación. Este acompañamiento se da por medio de becas durante los 10 años de trayectoria académica de los estudiantes talentosos en situación de vulnerabilidad socioeconómica para que desarrollen todo su talento y puedan continuar con sus estudios desde secundaria hasta la universidad y su primer empleo.

En 2025, 50,000 estudiantes fueron becados a través del programa Chavos que Inspiran, y 4,400 estudiantes becados mediante Chavos con discapacidad que Inspiran.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO
SOCIAL

7.1 Compromiso
con nuestros
clientes

7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores

7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Resultados 2025:

Beneficiarios directos



Plataforma Supérate

Ecosistema digital abierto y gratuito para cualquier persona de México, que fortalece las habilidades cognitivas y socioemocionales de personas con niveles educativos equivalentes a secundaria y preparatoria, a través de un diagnóstico individualizado y una estrategia integral que combina el desarrollo de habilidades transversales. Este ecosistema, diseñado por expertos académicos, utiliza un enfoque gamificado que permite a los jóvenes maximizar sus conocimientos y competencias, posicionándose como el pilar formativo del programa Chavos que Inspiran. En 2025 se lanzó Rumbo a la Uni, iniciativa que acompaña a estudiantes de tercer año de preparatoria para ofrecerles orientación vocacional y práctica para ingresar a las mejores universidades del país, a través de simuladores de exámenes de admisión entre otras herramientas valiosas.

+4 millones de pesos invertidos en 2025.

Colegio Chavos que Inspiran

Escuelas primarias BBVA orientadas a brindar educación de excelencia y sentar las bases académicas para que los alumnos puedan adquirir competencias cognitivas y sociales que culminen en su continuidad académica hasta la universidad.

+61 millones de pesos invertidos y 425 beneficiarios en 2025.

Alianzas por la educación

Programa cuyo objetivo es disminuir la desigualdad en el acceso a oportunidades educativas para personas en situación de vulnerabilidad social y pertenecientes a grupos afectados por discriminación estructural. Para lograrlo, la Fundación colabora con organizaciones de la sociedad civil y aliados estratégicos al combinar la experiencia y conocimientos de la Fundación con prácticas externas de excelencia.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO SOCIAL

7.1 Compromiso con nuestros clientes

7.2 Compromiso con nuestros colaboradores

7.3 Compromiso con la comunidad

ANEXOS

Mentores

Programa de acompañamiento académico, personal y profesional para becarios universitarios y de secundaria. Los mentores son colaboradores voluntarios de BBVA a nivel nacional, quienes son seleccionados con base en evaluaciones, nivel educativo y otros criterios, además de recibir capacitación en mentoría a través de Campus BBVA para desempeñar esta labor adecuadamente. El programa incluye dos modalidades: mentoría para colaboradores del Área Central, que trabajan con becarios de primero y cuarto año de universidad, y mentoría para colaboradores de la Red Comercial, que apoyan a becarios y tutores de primer año de secundaria. En 2025, más de 8,000 mentores voluntarios aportaron más de 15,300 horas de mentoría para jóvenes del programa de Becas BBVA para Chavos que Inspiran.

Apoyo en desastres naturales

Programa de atención humanitaria que brinda apoyo a las personas que atraviesan situaciones de emergencia, riesgo o extraordinarias durante desastres naturales. En colaboración con la Fundación Televisa y la Secretaría de la Defensa Nacional (Defensa), se entrega asistencia a las comunidades afectadas. Fundación BBVA México apoya a las poblaciones cuya situación sea clasificada por la Defensa bajo el plan DN-III-E, con el propósito de actuar rápidamente para entregar despensas o kits de higiene de manera oportuna. Hasta 24,000 personas fueron beneficiadas a través de la entrega de despensas y kits de higiene tras las inundaciones en el estado de Veracruz.

Además, se dio continuidad al programa Juntos por la Educación en Guerrero, mismo que apoyó a las comunidades educativas de Guerrero que se vieron afectadas tras los daños ocasionados por el huracán Otis. Siendo más de 30,000 personas beneficiadas, con una inversión superior a los 67 millones de pesos.



Las cifras presentadas en el siguiente apartado son preliminares. Fundación BBVA México prepara un informe anual independiente que se publica en una fecha distinta a la del presente Informe, por lo cual puede haber diferencias en la información reportada.

Si deseas conocer más información sobre los programas y resultados de Fundación BBVA México, consulta su Informe Anual 2024 en el siguiente sitio: <https://www.fundacionbbva.mx/pagina-inf/>.



PRESENTACIÓN

1. 2025 EN RESUMEN

2. PERFIL BBVA

3. PERFIL DE
BBVA MÉXICO

4. DESEMPEÑO
FINANCIERO

5. GOBERNANZA

6. DESEMPEÑO
AMBIENTAL

7. DESEMPEÑO
SOCIAL

7.1 Compromiso
con nuestros
clientes

7.2 Compromiso
con nuestros
colaboradores

7.3 Compromiso
con la comunidad

ANEXOS

Aprendemos Juntos México

Aprendemos Juntos México es la plataforma educativa digital lanzada por BBVA México en septiembre de 2024 como extensión de la iniciativa global Aprendemos Juntos 2030. Surgió con el objetivo de establecer una narrativa local centrada en el concepto del “cómo sí” mexicano y utiliza el *storytelling* para difundir historias reales de resiliencia y esfuerzo, destacando el potencial de crecimiento individual y colectivo en el país.

Contenido y colaboración

El proyecto cuenta con la participación de más de 100 personalidades que comparten historias, reflexiones y aprendizajes. El contenido se adapta a distintos formatos y duraciones para su difusión en múltiples canales digitales, como YouTube, TikTok, Instagram, Facebook y Spotify), asegurando su total accesibilidad.

Objetivos estratégicos

Aprendemos Juntos México trasciende el contenido informativo tradicional y busca generar impacto en el desarrollo personal y la toma de decisiones de la audiencia mediante tres objetivos clave:

- **Inspiración y superación personal:**
identificar y difundir historias auténticas e inspiradoras que motiven a la audiencia a la reflexión y la mejora continua.
- **Compromiso institucional:**
reforzar y ampliar el compromiso de BBVA con las personas y la sostenibilidad, alineado con la visión global de Aprendemos Juntos 2030.
- **Democratización del conocimiento:**
utilizar las redes sociales como herramienta de distribución gratuita para garantizar que el acceso al contenido sea simultáneo e independiente al contexto socioeconómico, fomentando una sociedad más equitativa.

Resultados e impacto

Desde su lanzamiento en septiembre de 2024 y hasta el cierre de 2025, Aprendemos Juntos México ha mostrado una alta aceptación por parte del público y un alcance significativo, consolidándose como un referente de innovación en educación digital.

Visualizaciones totales
Más de 2 mil millones

Comunidad/ Seguidores
Más de 1.2 millones de
seguidores/suscriptores

Interacciones totales
17.6 millones de
interacciones (comentarios, likes)

Contenido compartido
Más de 3 millones de veces

Al cierre de 2025, los resultados alcanzados consolidan a Aprendemos Juntos México como una iniciativa efectiva para ampliar el acceso al conocimiento y fortalecer el desarrollo personal a través de narrativas inspiradoras. La plataforma ha evidenciado una alta demanda por formatos de a no tradicionales, y su impacto se orienta a transformar vidas y fomentar un sentido de comunidad en la sociedad mexicana, destacando el valor gratuito y la calidad de sus contenidos.

Fomento Cultural

Este programa impulsa la colaboración y el intercambio para fortalecer iniciativas artísticas y culturales destacadas a través de estímulos económicos y apoyo en su producción y difusión. En 2025, realizamos 6 alianzas culturales con los museos del Palacio de Bellas Artes, Kaluz, Arte Contemporáneo de Tlaxcala, Museo de Arte Contemporáneo de Querétaro, Museo Casa Diego Rivera en Guanajuato y con la Galería de Arte del Municipio de Puebla.

+400,000 personas beneficiadas.