



Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB) es una institución financiera con importante presencia en México en los negocios de banca múltiple, fondos de pensión, fondos de inversión, seguros y envíos de dinero. Su principal actividad la realiza a través de BBVA Bancomer, subsidiaria bancaria líder en México en términos de activos, depósitos, cartera de crédito y número de sucursales, cuyo modelo de negocios consiste en una distribución segmentada por tipo de cliente con una filosofía de control de riesgo y un objetivo de crecimiento y rentabilidad a largo plazo. GFBB es una empresa controladora filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, uno de los grupos financieros líderes en Europa.

## LOGROS

GFBB trabaja por un futuro mejor para las personas, ofreciendo a su clientela una relación de beneficio mutuo, servicio proactivo, asesoramiento y soluciones integrales. Con esto, en 2003, la Banca Comercial de BBVA Bancomer creó el Plan Estratégico 2003-2005 con el objetivo de diseñar y colocar estructuras que estimulen el potencial comercial de BBVA Bancomer, maximizando el valor del Banco. Adicionalmente, se renovó la Cultura Corporativa, al lanzar la campaña de marca *BBVA Bancomer, adelante* para robustecer la presencia de la misma y comunicar la visión estratégica de que en BBVA Bancomer “trabajamos por un futuro mejor para las personas”.

El eje central de la estrategia actual de BBVA Bancomer es el cliente, y la labor se enfoca en potenciar la eficiencia, el manejo del riesgo, la distribución multi-canal y las capacidades de los empleados.

Otros avances importantes logrados en 2003 incluyen la segmentación de oficinas de la red minorista con base en el mercado que atiende la sucursal. En este año también se lanzó el programa *Cliente Preferente* mediante el cual se ofrecen servicios y productos diferenciados en todos los canales de distribución de la Red Minorista y Banca Patrimonial. Asimismo, se creó la Banca Privada para atender al segmento patrimonial más alto. Estas tareas están alineadas con la estrategia de mejoría de niveles generales de servicio que plantea el *Proyecto Cliente*.