

La Banca en México:
**Compromiso social
y desarrollo
sustentable**

Informe de **Responsabilidad Social
y Sustentabilidad** de la Banca **2013**



Contenido

Perfil de la Organización	4
Misión	4
Visión	4
Valores	4
Objetivos	5
La Banca en México	6
Quiénes somos	8
Declaratoria de sustentabilidad	10
Modelo de Sustentabilidad	10
Vinculación con nuestros grupos de interés	11
Carta del Presidente	12
Gobierno corporativo	14
Ética	15
Transparencia	15
Mercadotecnia responsable	15
Ciudadanía	17
Impulsamos el desarrollo	19
Empleo	21
Desarrollo de capital humano	22
Inversión	23
Derrama económica	23
Solidez para apoyar el crecimiento	24
El ahorro: pilar del desarrollo	26
Crédito para impulsar un desarrollo sustentable	27
Mejores tasas de interés para ser más competitivos	28
Tecnología: pilar de la sustentabilidad de La Banca	30
A mayor cobertura, mayor Bancarización y mayores beneficios para la población	31
Transformamos comunidades	35
Colaboradores	37
Calidad de vida en la empresa	37
Derechos Humanos	38
Fundación Quiera	39
Bécalos	42
Educación financiera	43
Programas de apoyo social	49
Voluntariado corporativo	59
Cultura	62
Medición de impacto	63
Cuidamos nuestro entorno	65
Eficiencia energética	67
Cuidado del agua	69
Programas de voluntariado	71
Índice GRI	74
Premios y reconocimientos	80
Sobre este Informe	81

Perfil de la Organización

La Asociación de Bancos de México, ABM, A.C., fue fundada el 12 de noviembre de 1928 como Asociación de Banqueros de México con el propósito de representar los intereses generales de la Banca. La ABM fue creada con la participación de 26 bancos y actualmente tiene como asociados a 42 instituciones de banca múltiple del país.

Desde su fundación, la ABM se ha desempeñado como el organismo cúpula de las instituciones de crédito, ha colaborado con sus asociados en el logro de sus objetivos generales, y en todas aquellas actividades relacionadas con la prestación del servicio de banca, crédito y modernización del sistema de pagos.

También ha desempeñado un papel fundamental en el marco de las relaciones de las instituciones de crédito entre sí, como con el Gobierno Mexicano, con intermediarios internacionales.

Misión

Desarrollar y fortalecer el sector bancario mexicano, así como representar los intereses de las instituciones que lo conforman para el logro de sus objetivos y actividades, brindándoles servicios técnicos especializados, información, contacto con autoridades, interacción internacional, estudios, investigación y servicios de interés común.

Visión

Ser un organismo altamente reconocido por su aporte al desarrollo integral de la banca, que represente los intereses generales del gremio y contribuya a mejorar la comprensión de los servicios que el sistema el desarrollo armónico y sustentable del país.

Valores

- Eficiencia
- Compromiso
- Transparencia
- Creatividad
- Integridad
- Honestidad
- Responsabilidad



Objetivos

- Representar y defender los intereses generales de sus asociados en cualquier gestión común ante la administración pública y ante organizaciones privadas.
- Facilitar la comunicación entre las instituciones asociadas para construir consensos en temas que requieren el establecimiento de estándares que eleven la eficiencia del sector.
- Fomentar el desarrollo de las actividades bancarias a través de foros en los que se compartan experiencias nacionales e internacionales que den como resultado mejores prácticas e innovación.
- Realizar estudios e investigaciones orientadas al desarrollo y buen funcionamiento del sistema bancario y financiero en general, así como los relativos al perfeccionamiento de sus métodos y prácticas de operación.
- Presentar ante las diversas autoridades propuestas de actualización de leyes, regulaciones, circulares, reglas y disposiciones para adecuarlas a la cambiante realidad del sistema financiero, de la economía y de las prácticas internacionales, para elevar la competitividad de las instituciones que operan en México.
- Difundir información sobre productos, servicios, acuerdos y temas de la agenda nacional en los que exista un interés gremial.
- Supervisar la operación y buen funcionamiento de los Centros Bancarios Estatales.
- Organizar y promover cursos y seminarios que tengan por objeto elevar el conocimiento y capacitación de los funcionarios bancarios sobre temas de actualidad para el sano desarrollo del sistema bancario.
- Participar con instituciones de otros países y con organismos internacionales para fomentar las relaciones e intercambiar experiencias que permitan mejorar las prácticas bancarias y elevar los niveles de eficiencia del sistema financiero.

La Banca en México

INFRAESTRUCTURA	Número de Bancos
	Número de sucursales
	Número de cajeros automáticos (miles)
	Número de terminales punto de venta (miles)
	Número de Tarjetas de débito (millones)
	Número de Tarjetas de crédito (millones)
	Número de transferencias bancarias por Internet (millones)
Número de corresponsalías bancarias	
SOLIDEZ	Índice de capitalización de la Banca en México (Capital / Activos sujetos a riesgo; %)
	Índice de cobertura (Estimaciones preventivas / Cartera Vencida; %)
BANCARIZACIÓN	Crédito interno al sector privado (% del PIB)
	Crédito a la vivienda (% del PIB)
	Crédito al consumo (% del PIB)
	Ahorro financiero (% del PIB)
ECONOMÍA	Empleo
	Captación Total (millones de pesos)
	Cartera de Crédito Total Vigente (millones de pesos)
	Cartera de Crédito Vigente al Sector Privado (millones de pesos)
	Cartera de Crédito Vigente a Empresas (millones de pesos)
	Cartera de Crédito Vigente a la Vivienda (millones de pesos)
	Cartera de Crédito Vigente al Consumo (millones de pesos)
Cartera de crédito vigente gobierno (millones de pesos)	

	2011	2012	2013	Var. % 13-12
	42	48	47	-2.08%
	11,785	12,407	12,581	1.40%
	36.4	40.2	40.8	1.54%
	546	622	695	11.74%
	85	93	102	9.68%
	25	25	26	2.99%
	596	654	686	4.89%
			26,021	
	15.66	15.95	15.60	-0.4 p. p.
	190	185	148	-37 p. p.
	25.94	25.00	27.00	2.00 p.p.
	2.65	2.80	3.07	0.27 p.p.
	3.17	3.73	4.03	0.30 p.p.
	58.85	65.13	68.63	3.50 p.p.
		7.70%	6.15%	
	198,116	211,083	212,102	12.71%
	2,591,760	2,791,246	2,962,906	6.15%
	2,457,765	2,752,369	3,030,404	10.10%
	2,049,073	2,262,734	2,623,390	15.94%
	1,143,525	1,222,475	1,333,143	9.05%
	412,206	452,860	512,865	13.25%
	493,342	587,399	777,382	32.34%
	340,551	389,572	407,014	4.48%

Quienes somos



Declaratoria de sustentabilidad

Para las instituciones bancarias en México, la sustentabilidad es la condición fundamental que permite un crecimiento sostenido y rentable a largo plazo. Al contribuir de manera armónica al desarrollo económico, social y ambiental, cumplimos con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Así generamos valor social, económico y humano, para promover el bienestar general de la sociedad de la que formamos parte.

Modelo de Sustentabilidad



Vinculación con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Forma de comunicación	Expectativas	Acciones
Clientes	Reuniones, atención telefónica, estados de cuenta y anuncios, entre otros	Servicios y productos	Nuevos productos y atención a clientes
Autoridades regulatorias	Reuniones	Cumplimiento regulatorio	Entrega de información, cumplimiento de disposiciones diversas
Colaboradores	Reuniones, atención telefónica, buzones de sugerencias, medios de denuncia, evaluaciones de clima laboral	Desarrollo y capacitación	Capacitación y planes de carrera
Proveedores	Juntas y conferencias, medios electrónicos	Desarrollo y pagos	Plan de desarrollo de proveedores
Socios comerciales	Juntas y conferencias, medios electrónicos	Crecimiento y desarrollo de nuevos productos	Desarrollo de productos y servicios
Inversionistas	Juntas, atención personalizada, conferencias telefónicas, medios electrónicos	Rendimiento, liquidez, riesgos	Información
Comunidad	Reuniones	Trabajo en diversos temas	Voluntariado y comunicación constante
Organizaciones de la sociedad civil	Reuniones	Trabajo en diversos temas	Apoyos materiales y humanos

Carta del Presidente

México se encuentra en una coyuntura positiva de crecimiento económico para los próximos años, en virtud de las recientes reformas constitucionales y por el manejo correcto que se ha hecho de las variables económicas fundamentales. En ese contexto, la banca del país tiene la solidez financiera que se requieren para impulsar la transformación de México hacia un desarrollo sustentable.

La estabilidad de las principales variables macroeconómicas y las reformas enfocadas a mejorar la competitividad del país, facilitarán un aumento de la inversión, tanto nacional como internacional, en áreas con un alto potencial de crecimiento. Este proceso de inversión incluirá, desde luego, el apoyo decidido del sistema bancario de México.

La reforma del sector financiero, en particular, propone un marco jurídico que impulsará la expansión del crédito y el crecimiento. La posibilidad de esa próxima expansión está basada, en mucho, en la preparación que tienen las instituciones financieras en México para atender nuevos retos.

Hoy, como lo hemos visto en el desempeño de cada día durante los últimos años, México cuenta con una banca bien capitalizada, una amplia y moderna infraestructura, personal calificado y altos niveles de competitividad. Hoy, atendemos todos los segmentos y sectores económicos a través de 48 instituciones bancarias.

Si bien México requiere una mayor tasa de crecimiento, en el sector bancario estamos convencidos de que este crecimiento debe basarse en el desarrollo sustentable de la economía. Se trata de un desarrollo fundamentado en el equilibrio y el ritmo ideal de crecimiento entre los aspectos económicos, sociales y ambientales, para hacer de México un país más próspero.

Es mucho lo que la banca en México aporta cotidianamente al desarrollo de nuestro país. Durante 2013, nuestros asociados pusieron en marcha diversos programas encaminados a mejorar la atención de sus clientes, desarrollar nuevos productos y fortalecer la cobertura de sus servicios bancarios. Hoy contamos con el mayor número de sucursales de la historia y con una amplia red de corresponsalías bancarias, que favorece la inclusión financiera indispensable para un crecimiento sustentable y justo.



Durante el año 2013 incrementamos la inversión en educación financiera y dimos un amplio apoyo social a muchas comunidades que sufrieron los efectos de fenómenos meteorológicos excepcionalmente adversos. De igual forma, mantuvimos una inversión creciente para facilitar el acceso a la educación, y para preservar y difundir los valores culturales de los mexicanos, elementos esenciales para el fortalecimiento del tejido social y de la identidad nacional.

Pusimos también en marcha numerosos programas enfocados en el cuidado del medio ambiente, especialmente en el ahorro de energía y agua. Establecimos criterios medioambientales para el otorgamiento de créditos y creamos mecanismos para favorecer la construcción de infraestructura y el desarrollo de productos que representen el menor impacto ambiental posible, sin detener la inversión que el desarrollo requiere.

La visión de largo plazo y las acciones en el ámbito de la sustentabilidad avanzaron con firmeza entre nuestros asociados, de manera que hoy son parte sustantiva de las operaciones de todo el sistema bancario. Nos da un enorme gusto afirmar que contamos con modelos de trabajo y criterios para la toma de decisiones, en el campo de la sustentabilidad, enfocados en crear valor para todos, con una perspectiva de largo aliento.

La excepcional coyuntura que vivimos nos exige redoblar esfuerzos para lograr el desarrollo sustentable del país. Seguiremos trabajando día con día para alcanzar nuestro objetivo, y para seguir actuando guiados por nuestro compromiso de contribuir cotidianamente a lograr un México mejor para todos.

Lic. Javier Arrigunaga Gómez del Campo

Presidente
Asociación de Bancos de México

Lic. Alberto Gómez Alcalá

Presidente Ejecutivo
Asociación de Bancos de México

Gobierno corporativo y ciudadanía

Contamos con un gobierno corporativo sólido que permite impulsar el crecimiento y la sustentabilidad de todas nuestras instituciones.

Al interior de las instituciones bancarias que conforman la ABM, las estructuras de gobierno corporativo han sido fortalecidas gracias a la llegada de profesionistas de gran renombre, quienes cuentan con amplia trayectoria y experiencia en áreas tales como economía, finanzas, mercadotecnia, sociedad, tecnología, industria, comercio y comunicación, entre otras. Esta estrategia contribuye a una mejor toma de decisiones, a consolidar nuestra estrategia de negocio, a tener mayor eficiencia en las operaciones cotidianas, a fortalecer la resolución de conflictos y a tener una rendición de cuentas con mayor transparencia, entre otros aspectos.

En los últimos años, la sustentabilidad y la vinculación con nuestros grupos de interés ha cobrado mayor relevancia en todas las instituciones. Estos temas se atienden desde los máximos órganos de gobierno, fomentando la visión sustentable de nuestra filosofía empresarial: impulsar y dar seguimiento a proyectos y comunicar resultados.



Ética

El compromiso ético de la banca parte del cumplimiento de la ley y de sus reglamentos, y se extiende a todos nuestros grupos de interés, particularmente a clientes, colaboradores, proveedores y autoridades. La mayoría de nuestras instituciones bancarias cuentan con códigos de ética que sirven como guía a los colaboradores en su actuar cotidiano. Los principios detallados en estos códigos son continuamente reforzados por medio de pláticas, talleres y medios de difusión organizacional (revistas, folletos e intranet).

En algunos casos, los códigos de ética han sido actualizados para hacerlos extensivos a la cadena de valor.

Contamos con sistemas confidenciales de denuncia que están a disposición de colaboradores, clientes y proveedores. Estos sistemas contienen protocolos especialmente diseñados para facilitar el procesamiento, la evaluación y la resolución de denuncias. En algunos casos, las sanciones son aplicadas por el máximo órgano de gobierno de la institución.

Transparencia

La transparencia rige nuestro desempeño y forma parte del compromiso que adquirimos con clientes, colaboradores y autoridades de difundir información clara, veraz y precisa sobre los productos y servicios que ofrecemos, así como sobre nuestro accionar en los tres ámbitos de la sustentabilidad. Generamos así grandes beneficios para todos.

Mercadotecnia responsable

Nuestra promoción de productos y servicios se rige por campañas publicitarias apegadas a códigos nacionales e internacionales; así garantizamos el derecho de nuestros clientes a recibir información oportuna y precisa que les permita elegir la oferta que más convenga a sus necesidades.



Ciudadanía

Constantemente participamos en eventos, foros y otras iniciativas que dan impulso al sistema bancario compartiendo buenas prácticas y experiencias.

Nuestra vinculación con diversas asociaciones y organismos regulatorios nos permite apoyar la realización y difusión de programas, brindar asesoría profesional y comunicar de manera óptima nuestros avances y resultados. Entre las instituciones con las que mantenemos contacto continuo, se encuentran:

- Asociación Mexicana de Administración de Fondos para el Retiro (AMAFORE)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Banco de México (Banxico)
- Buró de Crédito
- Centro de Cómputo Bancario (CECOBAN)
- Círculo de Crédito
- Club de Banqueros
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE)
- Consejo de la Comunicación
- Instituto para la Protección del Ahorro Bancario (IPAB)
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
- Servicio de Administración Tributaria (SAT)



Impulsamos el desarrollo



Estamos conscientes del importante papel que desempeña la banca en el desarrollo del país. A través de nuestros diversos servicios cumplimos el objetivo de impulsar la bancarización, extender el crédito y fomentar el ahorro.

Una Banca competitiva, ágil y con una mayor cobertura es un factor relevante para impulsar el desarrollo de México; por ello hemos invertido en hacer más eficientes nuestros procesos, ampliar cobertura de servicios, incrementar gama de productos y ofrecer a nuestros clientes mejores precios en un mercado que se caracteriza por altos niveles de competencia.

2013 en números:

 **237,903 empleos** directos

 **2.96 billones** de pesos captados

 **3.03 billones** de pesos en cartera de crédito

 **720 mil PYMES** financiadas

 Más de **2.8 millones** de microcréditos otorgados

 **25,929** corresponsalías Bancarias

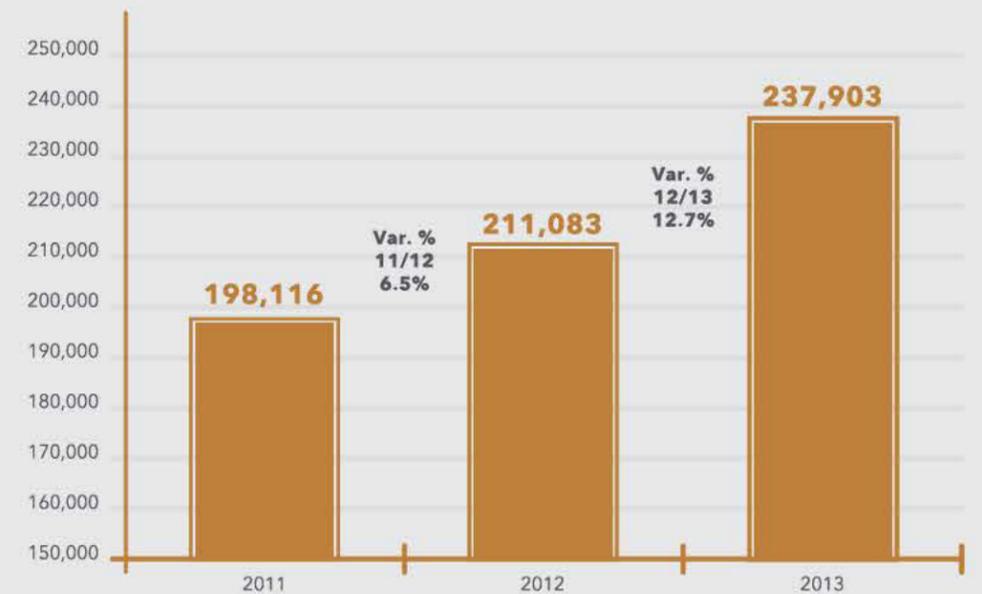
Entendemos el desarrollo como un proceso que, a través de la generación de riqueza, incrementa los niveles de bienestar de una población de manera integral y equilibrada, en armonía con la preservación del medio ambiente y los intereses de la sociedad. Bajo esta visión, en La Banca adoptamos tecnologías e implementamos procesos que representan un menor impacto ambiental, invirtiendo recursos humanos, financieros y materiales para fortalecer el tejido social de nuestro país.

Empleo

La Banca mexicana se ha consolidado como un generador de empleo cuyas características contribuyen significativamente al bienestar social.

El empleo en La Banca ha mantenido una constante tasa de crecimiento en años recientes. En 2013 alcanzó una variación de 12.7%, cifra muy superior a la generación de empleo en el país. Durante el año, se crearon 26,820 nuevos puestos, 5.8% de los empleos generados en México¹. Si consideramos los últimos tres años, se crearon 73,080 empleos directos, equivalentes al 4.1% de los generados en el país.

La Banca es una fuente creciente, estable y bien remunerada de empleos en México.



¹ De acuerdo a cifras de asegurados en 2013 del Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS.



Desarrollo de capital humano

El capital humano es la variable más relevante de una Banca eficiente y capaz de brindar los productos y servicios que impulsen el desarrollo.

Las nuevas tecnologías, los altos niveles de competencia, la demanda de más y mejores servicios y productos financieros, aunada a la necesidad de ser cada día más competitivos, impulsan a los bancos de nuestro país a contar con el capital humano más capacitado, creativo y eficiente. Por ser la clave para la sustentabilidad, el sistema Bancario mantiene una constante inversión con el fin de actualizar y desarrollar las capacidades de sus colaboradores.

En materia de capacitación, este año enfocamos nuestros esfuerzos a temas relacionados con la prevención de lavado de dinero, educación financiera, fortalecimiento de programas de estudios superiores y uso de nuevas tecnologías para La Banca electrónica, el manejo de datos y la atención a clientes. Es importante resaltar la inversión en capacitación para cumplir con los requerimientos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales.

Cabe destacar la creciente relevancia –reflejada en el número de programas y cursos– del desarrollo integral de nuestros colaboradores. Reconocemos la importancia del equilibrio entre vida y trabajo, y de una perspectiva holística que tenga como centro a la persona y su entorno social.

En los procesos de capacitación utilizamos una amplia gama de medios, los cuales abarcan tanto programas de educación en línea como cursos vivenciales.

La evaluación de las habilidades y el desempeño de nuestros colaboradores es constante y se lleva a cabo de forma periódica. En algunas instituciones se utilizan metodologías donde el cumplimiento de metas se evalúa a la par del trabajo en equipo, comunicación entre pares y vivencia de valores institucionales, entre otros.

Inversión

Para contar con servicios financieros más eficientes y competitivos, La Banca invierte constantemente en lograr una mayor cobertura con menor utilización de insumos y recursos. Buscamos disminuir los costos para los usuarios y generar una derrama sobre diversos sectores de la economía.

Aunque 2013 se caracterizó por un menor crecimiento económico, La Banca sostuvo su ritmo de inversión en infraestructura, sistemas, comunicación, capacitación, administración y nuevas tecnologías.

Estamos conscientes de nuestra responsabilidad para impulsar el desarrollo de México. Hoy en día el país atraviesa un momento clave gracias a las reformas estructurales implementadas desde el Estado. Esta nueva etapa deberá caracterizarse por incrementos en la inversión y por una economía con mayores tasas de crecimiento. En La Banca estamos preparados para afrontar los retos de esta coyuntura económica.

Nuestras inversiones están dirigidas a impulsar el desarrollo económico y crear oportunidades de bienestar para un mayor número de mexicanos. Para alcanzar este objetivo trabajamos en la expansión de nuestra cobertura por medio de sucursales, corresponsalías Bancarias, servicios digitales, microcréditos, entre otros. Además, destinamos importantes recursos a programas de educación financiera en beneficio de millones de personas.

Derrama económica

La constante inversión, el creciente nivel de empleo y la continua operación del sector, demandan en conjunto bienes y servicios que propician un virtuoso círculo económico.

El ahorro y el crédito son los factores con mayor incidencia en el desarrollo económico. Durante 2013 estos rubros experimentaron un crecimiento del 6 y el 10% respectivamente, cifras muy superiores al crecimiento del PIB en el mismo periodo.

En 2013, los sectores más beneficiados por la derrama de las actividades Bancarias, fueron:

- Construcción
- Sistemas
- Comunicación
- Maquinaria y equipo
- Publicidad

Solidez para apoyar el crecimiento

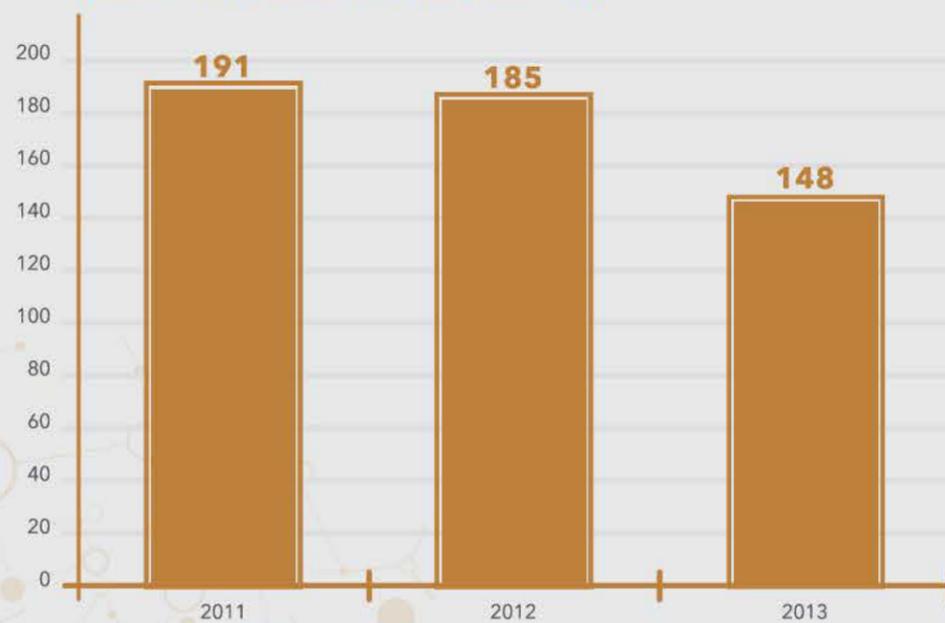
El sistema financiero mexicano cuenta hoy con la solidez necesaria para extender el crédito de forma responsable e impulsar un desarrollo económico con bases firmes.

La fortaleza del sistema financiero mexicano se refleja en sus índices de capitalización –los cuales se hallan por encima de parámetros nacionales como la CNBV e internacionales como los de Basilea III– y por sus altos porcentajes de reservas respecto a la cartera vencida.

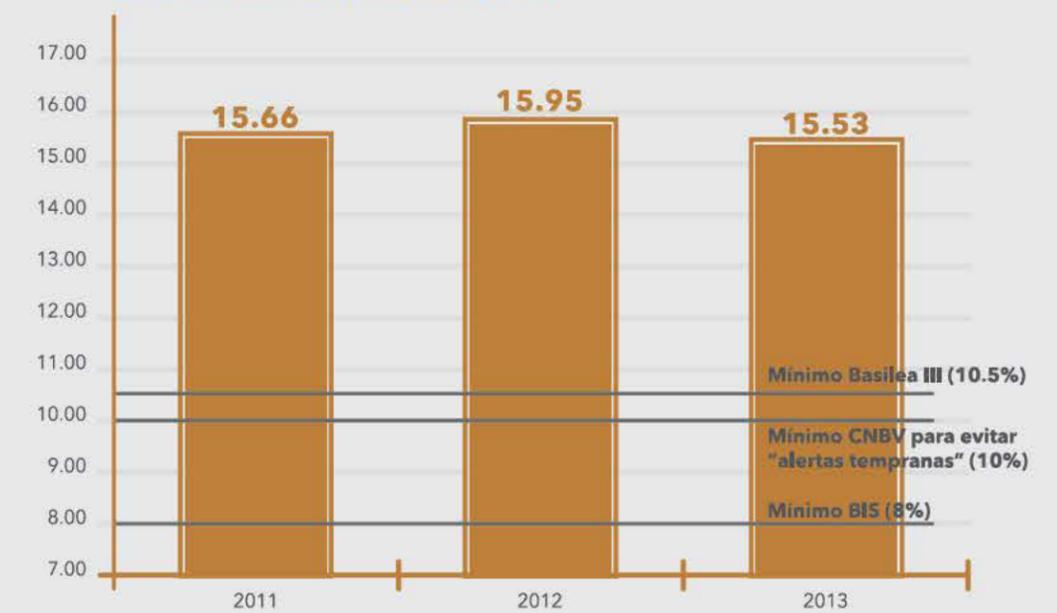
La infraestructura del sector financiero, su experiencia y la creación de un marco regulatorio más competitivo, plantean un escenario propicio para la expansión responsable del crédito, con una visión sustentable de largo aliento.



Índice de cobertura
(Estimaciones preventivas / cartera vencida %)



Índice de capitalización de la Banca en México
(Capital / Activos sujetos a riesgo; %)



A partir de 2013, Basilea III fija el índice de capitalización mínimo en 10.5%.



El ahorro: pilar del desarrollo

El ahorro es fundamental para crecer con bases sólidas y alcanzar mayores niveles de bienestar.

En los últimos años la captación de ahorro a través del sistema Bancario experimentó tasas de crecimiento superiores al 6%. Esta cifra contrasta positivamente con el desenvolvimiento de la economía y es un indicador de más y mejores instrumentos.

A través de un sostenido incremento en la cobertura de servicios y la implementación de diversos programas de educación económica y financiera, hemos fomentado el ahorro en todos los niveles, particularmente entre los segmentos de la población con menores ingresos o ubicados en zonas de difícil acceso, lo que constituye el inicio de un virtuoso círculo social y económico.

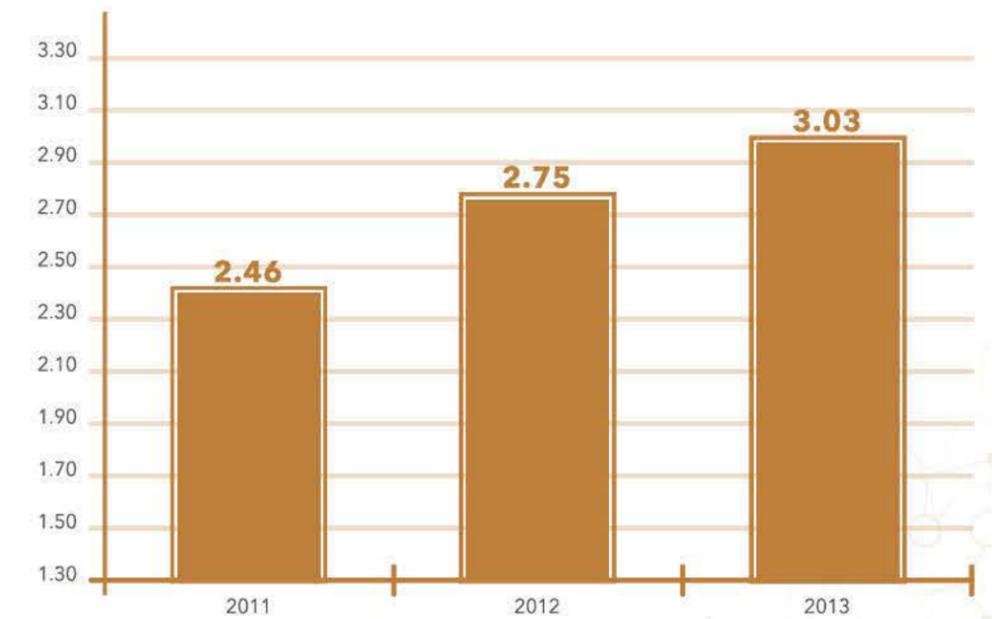
Crédito para impulsar un desarrollo sustentable

Las recientes reformas estructurales –entre ellas la financiera–, plantean un escenario de mayor crecimiento económico, donde el crédito jugará un papel relevante como agente del desarrollo.

En 2013, el crédito reportó un crecimiento del 10%, cifra casi cuatro veces superior al crecimiento del PIB. Esta expansión tuvo mayor impacto en el sector vivienda y en el financiamiento de pequeñas y medianas empresas a través de microcréditos.

El financiamiento responsable de la economía es un factor de vital importancia para lograr un desarrollo sustentable a largo plazo. Por ello estamos incorporando criterios medioambientales y de impacto social al otorgamiento de nuestros créditos, los cuales garantizan certeza y eficacia en la materia.

Cartera de Crédito Total (Billones de pesos)



Mejores tasas de interés para ser más competitivos

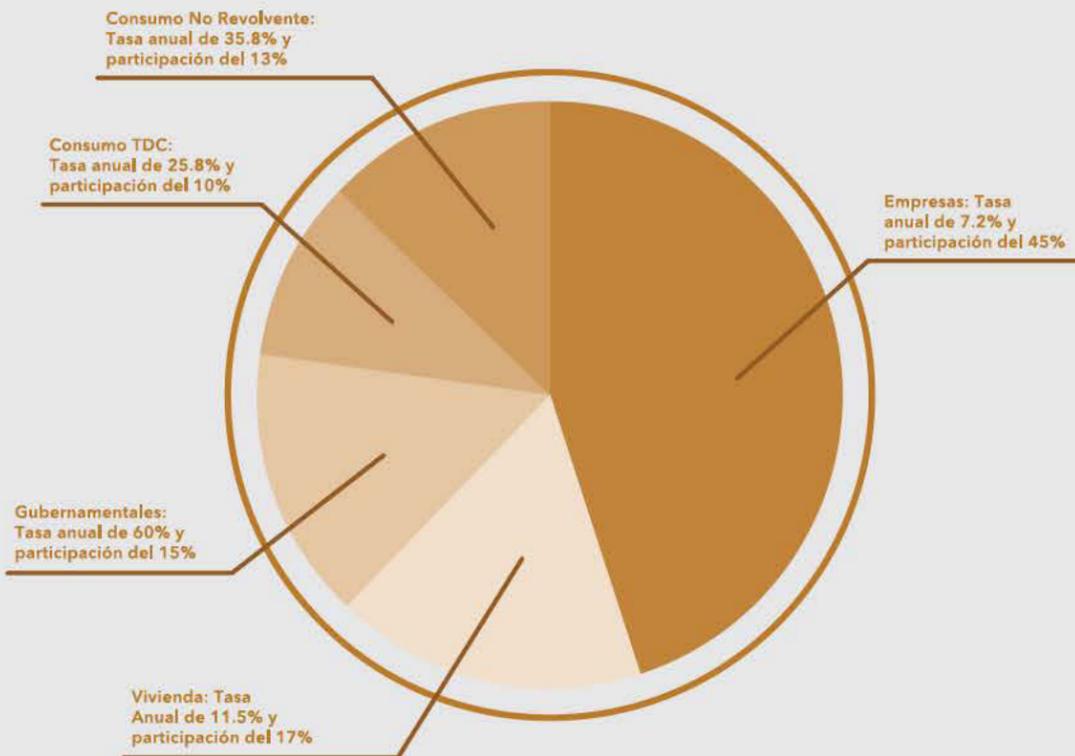
La tendencia a la baja en las tasas de interés es resultado de la estabilidad económica y de un ambiente competitivo que favorece a los clientes de La Banca.

La reducción de las tasas de interés en los diferentes productos de crédito ha sido una constante en los últimos años. Esta tendencia es resultado de mejores procesos y análisis de crédito, así como de la estabilidad económica del país y de un ambiente de alta competencia en el sector. La disminución del costo financiero es aún más evidente en los créditos de vivienda, empresariales y al consumo.

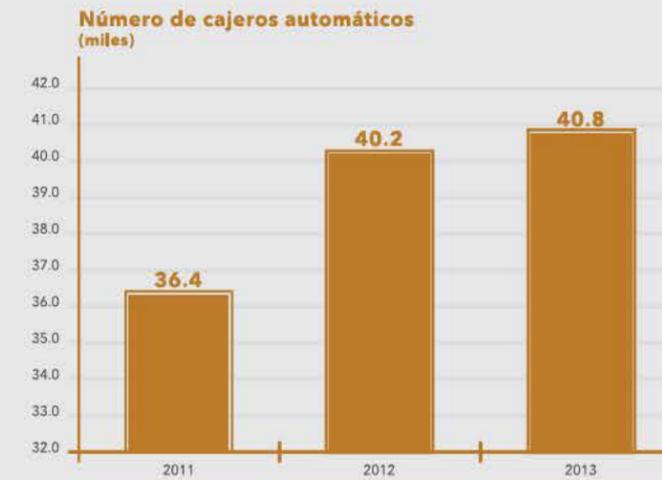
Menores costos del dinero se traducen en competitividad, crecimiento y bienestar, de ahí deriva su positivo impacto social y económico.

Composición de la cartera crediticia en diciembre 2013

Tasa de interés implícita (12 meses) y participación en la cartera total
Fuente: ABM con cifras del Banco de México y CNBV



Gracias a una fuerte inversión en capital humano, infraestructura, productos y canales, en los últimos años hemos contribuido a la rápida Bancarización del país. Hemos diseñado servicios que se ajustan a los requerimientos de nuestros usuarios, a sus patrones de ahorro y necesidades de financiamiento. Hemos extendido la cobertura de microcréditos, así como el apoyo a pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, hemos extendido los medios Bancarios de pago, propiciando el ahorro en segmentos populares.



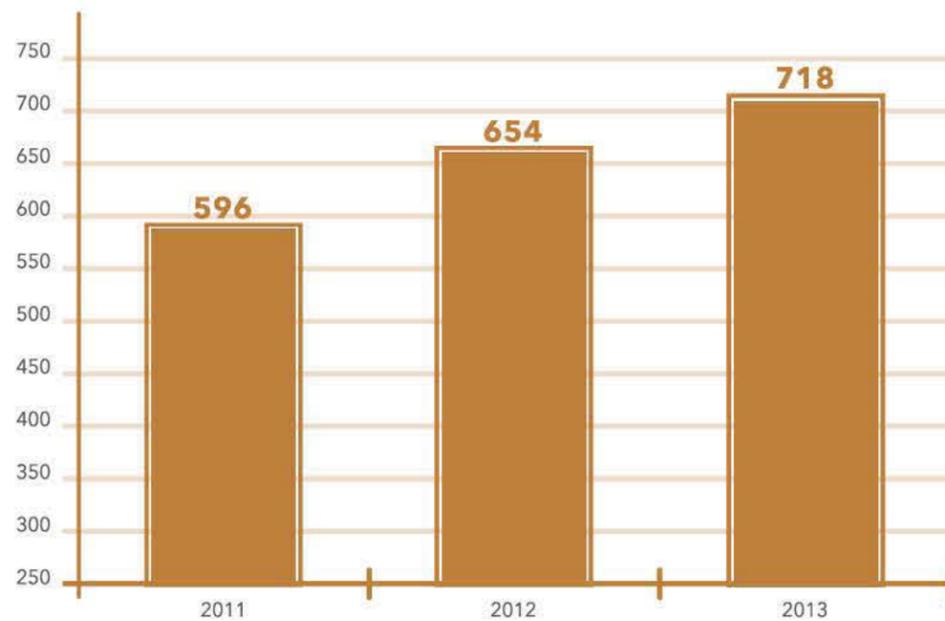
Tecnología: pilar de la sustentabilidad de La Banca

El uso de tecnología más moderna y eficiente se traduce en crecimiento, ahorro y competitividad. Hoy tenemos la capacidad de transformar la información en inteligencia, eficacia y conocimiento, lo cual nos permite impulsar la sustentabilidad del sector.

La tecnología es un componente central de prácticamente todos los productos y procesos Bancarios. Además de los avances en infraestructura y cobertura de La Banca electrónica, la tecnología nos permite el manejo eficiente de información de mercado para la toma de decisiones y el análisis de crédito, así como brindar un mejor servicio al cliente en términos de accesibilidad, rapidez y conveniencia. A estas ventajas se suman los programas de ahorro de papel y energía, los cuales fortalecen la sustentabilidad del sector y arrojan beneficios sociales, económicos y ambientales.

En 2013, el número de transferencias electrónicas vía internet se incrementó en un 10% respecto al año anterior. Esta cifra equivale 718 millones de operaciones (81,963 transferencias por hora).

Número de transferencias bancarias por Internet (millones)



A mayor cobertura, mayor Bancarización y mayores beneficios para la población

La expansión de nuestras corresponsalías Bancarias nos ha permitido extender la cobertura a todos los sectores de la población.

Al cierre de 2013, las corresponsalías Bancarias totalizaron 25,929; un incremento de 11% respecto a 2012.

El incremento responde a conveniencias económicas, ya que el uso de infraestructura pre-existente se traduce en mejores servicios para nuestros clientes.

A través de este programa, los comercios locales, oficinas de servicios y cadenas comerciales se transforman en centros donde los usuarios pueden realizar operaciones Bancarias, tales como:

- Apertura de cuentas de ahorro
- Recepción de depósitos
- Pago de servicios
- Pago de créditos
- Retiros de efectivo

La apertura de estas corresponsalías implica la capacitación de un gran número de personas; el consiguiente desarrollo de habilidades y conocimientos les permite diversificar sus fuentes de ingreso.

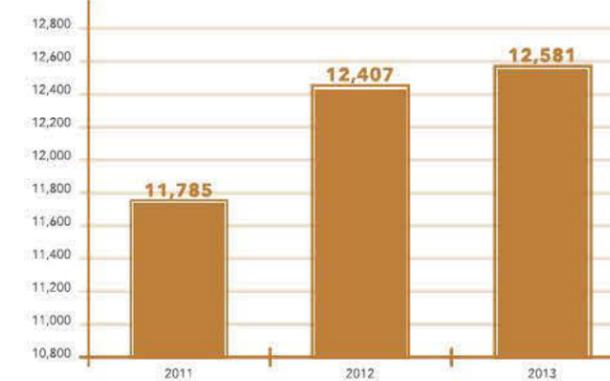
Por su parte, nuestros clientes se benefician con el acceso a distintos servicios financieros que por sus características se traducen en ahorro de transporte, mayor seguridad, ahorro de tiempo y muchos otros beneficios.



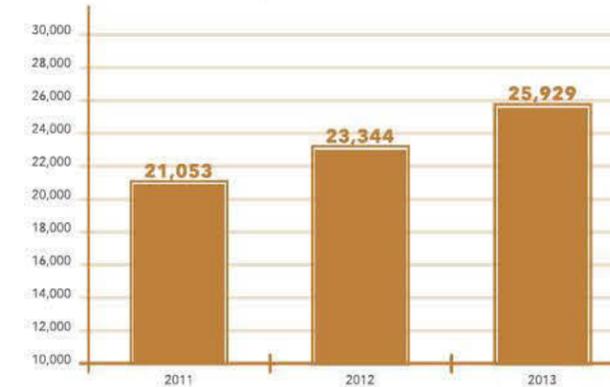
A continuación se presenta un resumen de las ventajas más relevantes de las corresponsalías Bancarias, desde una perspectiva sustentable:

Usuario	Pequeño comercio / local	Banca
Acceso a servicios Bancarios	Una nueva fuente de ingresos	Brindar servicios
Cercanía	Capacitación	Reducción de costos en infraestructura
Seguridad	Infraestructura	Ahorro de papel
Ahorro en transporte	Mayor flujo de personas	
Ahorro en tiempo		
Conveniencia en horarios		

Número de sucursales



Número de corresponsalías bancarias





Transformamos comunidades



Somos un sector comprometido con el desarrollo integral de la sociedad, por lo que mantenemos una constante inversión en diversos programas que beneficien a nuestros colaboradores y a la sociedad en su conjunto.

2013 en números:

 **1,655 millones** invertidos en programas sociales

 **15,621 niños y jóvenes** apoyados por Fundación Quiera

 **191,279 estudiantes y maestros** apoyados por Bécalos

 Más de **3.5 millones** de beneficiados en educación financiera



Colaboradores

Somos conscientes de la importancia de contar con el mejor capital humano por lo que implementamos diversas acciones y programas enfocados en potenciar el sano desempeño y la productividad de los colaboradores de la Banca a través de atractivas prestaciones que se traducen en servicios de salud, de transporte y de comedor, así como en facilidades para la obtención de crédito y la búsqueda de un equilibrio entre familia y trabajo.

Calidad de vida en la empresa

- Más de 42,071 mil colaboradores de la Banca recibieron cursos o programas de formación en general. De éstos, 22,433 son hombres y 19,638 son mujeres.
- Más de 2.9 millones de horas de capacitación

Profesionalización

Con el objetivo de que los colaboradores de la Banca continúen desarrollándose, se les brinda apoyo para realizar estudios de profesionalización con especial atención en el sector bancario y también para el perfeccionamiento de habilidades. Asimismo, los acercamos a una gran oferta de programas educativos, becas o financiamientos en instituciones nacionales o extranjeras para estudios de posgrado y diplomados. Este año también se les apoyó con financiamiento para trámites de titulación.

Derechos Humanos

Diversidad e inclusión

Fomentar la inclusión en todas sus variantes es un claro propósito de la Banca. Para ello, ha sido fundamental continuar diseñando y ejecutando programas de sensibilización que fomenten la diversidad, la inclusión a la vida laboral de personas con discapacidad y evitar prácticas discriminatorias. Esto, al igual que la implantación de políticas, procedimientos y códigos en los bancos, coadyuva a fomentar una cultura de respeto e inclusión.

Capacitación en derechos humanos

Un tema fundamental que la banca incluye como parte de su cultura organizacional es el respeto a los derechos humanos. Esto involucra un arduo trabajo que requiere tanto sensibilizar y capacitar a diversas audiencias, como colaboradores, proveedores y clientes, de todos los niveles, como generar las figuras y lineamientos necesarios que guíen el actuar de las instituciones.

Este esfuerzo se traduce en 13 programas de capacitación en Derechos Humanos, empleando más de 36 mil horas en beneficio de más de 33 mil colaboradores.

En la Banca hemos impulsado que las políticas y procedimientos en materia de derechos humanos, se apeguen a lo dictado por la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, documento que aborda diversas temáticas yendo desde el cumplimiento de normas y códigos de ética, hasta planes de promoción y desarrollo o diversidad de género, así como discriminación, trato justo y el adecuado uso de la información, lo que incluye al manejo de datos personales y el derecho a la confidencialidad.

En las diferentes instituciones operan diversos canales de denuncia, en donde los colaboradores pueden comunicar actividades ilícitas o que contravengan lo establecido en sus códigos de ética respectivos.

Sustentabilidad en operación bancaria

Una tercera parte de los bancos incorporó criterios de sustentabilidad que le permiten mitigar riesgos económicos y reputacionales, al realizar un otorgamiento responsable de crédito o considerar el respeto a los derechos humanos, en su relación con los proveedores.

Estamos convencidos de que el apoyo a programas y proyectos sociales refuerza nuestro compromiso con las comunidades y mejora las condiciones de vida de los mexicanos. Por ello, desde nuestras instituciones brindamos apoyo en tres áreas de desarrollo: educación, salud y desarrollo comunitario.



Fundación Quiera

Fundación Quiera es una asociación civil que apoya a quienes trabajan a favor de la infancia y juventud en situación o riesgo de calle. Su objetivo es generar espacios seguros y libres de violencia para que jóvenes y niños puedan transformar su vida llenándola de posibilidades. La fundación trabaja con un modelo integral de atención y cuenta con una red de 82 organizaciones de la sociedad civil denominadas "Instituciones Amigas de Quiera" (IAQs).

En 2013, Fundación Quiera cumplió 20 años apoyando a miles de niños y jóvenes para lograr su reintegración social en condiciones de igualdad y justicia.

El apoyo a las IAQs se entrega mediante un proceso claramente definido, que permite dar seguimiento puntual a las acciones realizadas por las instituciones. Este proceso inicia con el lanzamiento de la convocatoria anual; los proyectos son evaluados con criterios objetivos y previamente acordados. La evaluación se lleva a cabo por las directoras operativas de cada área, la directora ejecutiva y el comité correspondiente.

En caso de considerarlo necesario, antes de entregar el apoyo financiero, realizamos una visita de acercamiento a la institución. Una vez seleccionados los proyectos notificamos a las instituciones que serán beneficiadas, y a lo largo del año llevamos a cabo un monitoreo de sus actividades. Las instituciones tienen la obligación de entregar reportes semestrales con información financiera y cualitativa de sus logros.



Resultados 2013

En el último año apoyamos a **15,621 niños y jóvenes** en situación de riesgo o de calle.

Trabajamos en 17 estados de la República Mexicana en conjunto con 82 instituciones que son parte de nuestra red de instituciones amigas y prestan servicios de:

- Albergue
- Casa hogar
- Centro de día
- Centro comunitario

Fortalecimiento Institucional

Número de beneficiarios: **7,157 niños, niñas y jóvenes.**

- Apoyamos 8 proyectos de fortalecimiento institucional.
- Llevamos a cabo 2 reuniones interinstitucionales para el intercambio de experiencias.
- Construimos un modelo educativo para la Fundación Albergue Infantil Los Pinos, AC.
- 19 Instituciones Amigas de Quiera calificadas satisfactoriamente por Filantropía, asociación civil cuya misión es maximizar el impacto de la filantropía en México mediante la calificación, profesionalización, promoción y canalización de recursos a las organizaciones sin fines de lucro.

Educación

Número de beneficiarios: **2,998 niños, niñas, jóvenes y educadores.**

- 2,099 beneficiarios de nuestros proyectos de verano.
- Otorgamos 723 becas educativas.
- Capacitamos a 176 educadores en competencias directivas y eficacia en la intervención escolar.
- Apoyamos 4 proyectos educativos.

Salud Mental

Número de beneficiarios: **4,808 niños, niñas y jóvenes.**

- Capacitamos a 69 psicólogos en manejo de estrés postraumático, atención educativo-terapéutica a personas afectadas por violencia y prácticas narrativas.
- Otorgamos 34 becas de atención psiquiátrica.
- Apoyamos 27 proyectos de salud mental.
- Brindamos atención a 20 pacientes en terapia para manejo de trastorno de estrés postraumático.

Vida independiente

Número de beneficiarios: **333 niños, niñas y jóvenes.**

- 50 jóvenes participaron en talleres de orientación vocacional.
- 5 jóvenes recibieron capacitación en marketing profesional.
- Apoyamos 3 proyectos de vida independiente.

Bécalos

y cambia a México

Bécalos

El programa *Bécalos* se ha consolidado como uno de los proyectos más exitosos de la iniciativa privada a favor de la educación en nuestro país. Es un modelo de colaboración entre los más diversos actores de la sociedad para mejorar la calidad educativa y la permanencia de jóvenes en la escuela. *Bécalos* otorga becas de ciclo completo en los niveles básico, medio superior y superior. Cuenta con becas de excelencia académica, de carreras técnicas, científicas y de capacitación para docentes y directivos de escuelas públicas.

Cada año emite una convocatoria para las organizaciones interesadas en obtener los beneficios de *Bécalos*. A lo largo del periodo se reciben solicitudes de diferentes instituciones académicas, fundaciones y autoridades educativas.

Los recursos se obtienen principalmente de las donaciones hechas a través de la red de cajeros automáticos, acciones de boteo y las aportaciones al capital semilla que diversas instituciones (entre ellas la Asociación de Bancos de México, los bancos participantes y las empresas amigas de *Bécalos*) realizan año con año. Cada aportación realizada del público y clientes a través de cajeros automáticos y acciones de boteo, son duplicadas por los bancos, empresas amigas y Fundación Televisa –responsable de la operación del programa. Actualmente, *Bécalos* cuenta con el respaldo de 31 bancos e instituciones financieras.

Resultados

- A fines de 2013, *Bécalos* había apoyado a **191,279 estudiantes y maestros.**

Durante el ciclo escolar 2012-2013, se trabajó con 64 instituciones y se entregaron becas en 4,028 planteles. Al cierre de 2013, *Bécalos* contaba con 134,859 becarios graduados, a quienes fue posible apoyar con base en la recaudación por más de 196 millones de pesos.

Bécalos ha beneficiado, desde su creación en 2006 hasta el 2013, a un total de 36,933 becarios de educación media superior y 31,870 de educación superior, 21,971 becas especiales y 100,505 maestros. A través de ellos, *Bécalos* incide en la calidad educativa recibida por más de 39 millones de estudiantes, contribuyendo así con calidad y soporte a la educación en nuestro país.



Educación financiera

Una de nuestras responsabilidades principales es proveer a los clientes de las herramientas básicas en materia financiera para que puedan hacer un uso adecuado de las opciones financieras existentes. Por ello, desde hace casi una década, la Banca en México asumió el compromiso de impulsar la calidad de vida a través de educación económica y financiera, que permita a los mexicanos la construcción y administración de su patrimonio. Asimismo, se busca acompañar el acelerado proceso de inclusión con una estrategia educativa que permita a los usuarios contar con las herramientas y conocimientos necesarios para utilizar la canasta de productos y servicios financieros a su favor.

En este sentido, desde el Comité de Educación Financiera de la Asociación de Bancos de México, se llevan a cabo diversas actividades con el fin de acercar esta estrategia a un mayor número de personas. En 2013 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Homologación de criterios para reporte de beneficiarios

Una de las primeras actividades del Comité de Educación Financiera durante el año 2013 fue desarrollar criterios estandarizados para reportar el número de beneficiarios de los distintos programas de educación financiera.

En este formato se acordó separar las acciones educativas de los impactos por difusión y considerar porcentajes en lugar de totales, para los contenidos educativos en medios masivos de comunicación. De esta forma, es posible presentar a las autoridades financieras y la opinión pública cifras reales y fidedignas del impacto que están teniendo los programas de educación financiera.

Semana Nacional de Educación Financiera

Del 23 al 29 de septiembre se realizó la sexta Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF). Como en años anteriores, tuvo por objetivos proporcionar información relevante a los usuarios de servicios financieros, promover el uso adecuado de los productos y fomentar el desarrollo de capacidades entre la población para que hagan mejor uso de sus recursos económicos.

En esta edición de la SNEF, la ABM se convirtió en el principal aliado de la CONDUSEF fungiendo como operador logístico de la sede central que se realizó en la explanada de la Delegación Iztapalapa. Éste es el primer año en que conviven bajo el mismo espacio la mayoría de las instituciones que promueven la educación financiera en el país.

En total participaron 47 instituciones en la sede central de la SNEF: 12 instituciones bancarias (incluyendo a la ABM), 18 instituciones de gobierno y otras 17 empresas y organizaciones privadas (aseguradoras, afores, sociedades de información crediticia, entre otras).

La sede central contó con una afluencia de 19,613 visitantes, quienes tuvieron la oportunidad de recibir información y capacitación en diversos formatos (conferencias, obras de teatro, stands interactivos, exposiciones y talleres) según la oferta educativa de cada institución.

Adicional a esta cifra de casi 20 mil beneficiarios, las instituciones que integran a la ABM realizaron actividades educativas en todo el territorio nacional como conferencias y talleres.

Congresos Bancarios Universitarios

Desde hace casi una década, la ABM ha organizado los Congresos Bancarios Universitarios. Esta actividad consta de foros especializados en los que representantes del sistema bancario interactúan con estudiantes de excelencia de instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas. El objetivo principal es que conozcan, de voz de los expertos, el desarrollo y las tendencias del sector bancario en nuestro país.

En estos congresos participan como expositores miembros del Comité de Educación Financiera de la ABM, así como representantes de instituciones aliadas entre las que destacan: CONDUSEF, AMAFORE, Banco de México, Bolsa Mexicana de Valores, IPAB, Buró de Crédito, MasterCard y Visa, entre otros.

En 2013 se organizaron seis congresos con el título "Educación Financiera: Tu mejor plan", de los cuales, tres se realizaron en el Distrito Federal y tres más al interior de la República. Con estos congresos se impactó a más de 2,000 estudiantes.

Capítulo de la ABM en el volumen 2 del libro "Educación Financiera para México"

Educación Financiera para México es una publicación que nace como una iniciativa del área de Responsabilidad Social Corporativa de, a través de la Cátedra en Comunicación y Valores. Tiene por objetivo presentar las iniciativas desarrolladas por instituciones públicas y privadas, orientadas a promover la educación financiera en México.

En el primer tomo de esta obra se describen los principales programas que las instituciones financieras han implementado para promover la educación económica y financiera.

Colaboración semanal en el diario *Publimetro*

Durante el primer semestre de 2013, la ABM continuó colaborando con el diario *Publimetro* en la elaboración de un artículo semanal sobre temas de educación financiera. Estos artículos se publicaban cada viernes en la sección de economía y por contenido presentaban consejos sobre finanzas personales y salud financiera a los lectores.

El año pasado se escribieron 22 artículos para esta publicación que llega a más de 400 mil lectores diariamente en las zonas metropolitanas de Monterrey, Guadalajara y de la Ciudad de México.

Patrocinio de visitas al Museo Interactivo de Economía (MIDE).

Se mantuvo vigente el convenio de colaboración entre la ABM y el MIDE, por medio del cual la Asociación se comprometió a apoyar la entrada al recinto de alumnos de escasos recursos. Este año, patrocinamos 6,097 entradas gratuitas, la mayoría de ellas para niños y niñas de escuelas públicas junto con sus maestros o responsables de grupo. Con esta medida, la ABM y el MIDE apoyan el aprendizaje de conocimientos básicos en materia económica y financiera entre el público infantil.

A través de nuestros programas de educación financiera ofrecemos cursos, talleres y material de impresión a colaboradores, clientes y público en general, con el fin de proporcionar herramientas que contribuyan a la toma de mejores decisiones financieras y desemboquen en un mayor bienestar personal y familiar.

Saber Cuenta

Este programa de educación financiera busca impulsar la calidad de vida de los mexicanos a través de la promoción de la cultura económica y financiera.

Saber Cuenta es un programa educativo y social que responde a necesidades específicas de personas, familias, comunidades e instituciones, así como también promueve el desarrollo de competencias que permitan a la población generar, administrar y optimizar los recursos, encaminados a la construcción del bienestar.

Está dirigido a niños, jóvenes y adultos de toda la República independientemente de si son o no clientes de la institución bancaria y a cualquier característica socio económica. Cuenta con un equipo profesional interdisciplinario que promueve la participación de colaboradores del banco como voluntarios en una diversidad de acciones y establece alianzas estratégicas con otras instituciones de los sectores público, social y privado para sumar esfuerzos en el diseño, instrumentación y/o evaluación de los diferentes programas.

Las líneas de actividad son: diseño, instrumentación y evaluación de la oferta educativa, la cual abarca: capacitación directa y capacitación a capacitadores a través de conferencias y talleres, la línea editorial que incluye libros, cuentos y manuales, certámenes, orientación financiera personalizada a través de un centro telefónico especializado, espacios educativos y diversos instrumentos didácticos.

Ofrece 10 cursos presenciales, 38 conferencias y talleres, cinco cursos en línea y 26 cursos audiovisuales. Además, cuenta con seis unidades de movicine que recorren el país, exhibiendo películas con contenido educativo. Ofrece además dos exposiciones itinerantes, participa en el Parque Financiero Impulsa y cuenta con contenidos en tres Casas de Cultura y el Palacio de Iturbide, en el Distrito Federal.

Adelante con tu futuro

Este programa –creado hace cinco años– se ha consolidado como una de las iniciativas sociales de educación financiera de mayor impacto. Ofrece ocho talleres de finanzas personales y dos módulos para PYMES que se pueden cursar en cualquiera de las 20 aulas fijas ubicadas en 14 ciudades del país, o en las 15 aulas y equipos móviles que se utilizan para llevar los talleres a las instalaciones de las empresas o para ofertar los cursos en línea. Los talleres están organizados en colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y el TEC de Monterrey. A fines de 2013, un total de más de 2.2 millones de personas participaron en alguno de los más de 770 mil talleres ofrecidos.

Valores de futuro

Este programa surgió con el objetivo de desarrollar valores asociados al uso del dinero en niños de primaria y secundaria, a través de talleres que son incorporados a las diferentes asignaturas del programa de educación básica en México.

Impulsa

En conjunto con Junior Achievement Worldwide se lleva a cabo el programa *Más allá del Dinero*, el cual tiene como objetivo enseñar habilidades financieras básicas a niños y niñas de quinto y sexto año de primaria. En México el programa es apoyado por la Secretaría de Educación Pública, padres de familia y voluntarios.

Los vengadores, salvar el día

Otro de nuestros programas busca crear conciencia y educar a la población en el manejo responsable del dinero, el funcionamiento del sistema bancario y la importancia del ahorro. Como parte de este esfuerzo, en coordinación con VISA, Marvel y la Conducef, este año lanzamos el cómic *Los vengadores, salvar el día*, que explica de una forma sencilla términos tales como ahorro, ingreso, gasto y presupuesto. La publicación contó con un tiraje de 11,000 ejemplares.

Además los bancos realizaron acciones complementarias de educación financiera tales como:

- En conjunto con la Universidad Anáhuac ofrecimos un curso de educación financiera en 7 estados del país.
- Jóvenes Empresarios por México (JEMAC) coordinó la realización de una Cumbre de Emprendimiento para jóvenes.
- Fundación Cultural Finanzas para Niños A.C. realizó talleres para niños, jóvenes y adultos acerca de finanzas, actividades de un banco, la importancia de ahorrar, etc.
- Con la ayuda de la asociación Aflatoun, impartimos pláticas de educación financiera para niños en condiciones de pobreza.
- Mediante una alianza con la Universidad del Valle de México (UVM) presentamos la carrera de negocios financieros y la materia de finanzas personales. A la par de este esfuerzo ofrecimos 15 conferencias impartidas por Gianco Abundiz a empleados, clientes y estudiantes.



Programas de apoyo social

Por otra parte, contamos con alianzas para el desarrollo de proyectos con instituciones y organizaciones de la sociedad civil. De esta manera contribuimos al bienestar de las personas y sus familias.

Educación

Programa Educación

El propósito de nuestro programa de educación es apoyar la instrucción formal por medio de la excelencia académica. Buscamos despertar la iniciativa y la creatividad mientras fomentamos el conocimiento y respeto por la naturaleza. Trabajamos en la formación integral de valores para el crecimiento y superación de niños y jóvenes mexicanos en condiciones económicas limitadas, que se esfuerzan por salir adelante.

Durante 2013 dimos continuidad a la Olimpiada del conocimiento infantil, a través de la cual otorgamos becas a 3,150 estudiantes y totalizamos 1,088 padrinos y madrinas. Dentro del programa, directivos de sucursales fungieron como mentores.

También trabajamos en el programa Generación Bicentenario, que premió a los estudiantes ganadores del concurso 1,000 Becas Generación Bicentenario organizado por la Secretaría de Educación Pública (SEP). El concurso estuvo dirigido a alumnos sobresalientes de 4° grado de primaria y hasta 3° de secundaria. Como parte del programa los estudiantes recibieron el apoyo de 480 madrinas y padrinos, directores de sucursales.

Fideicomiso por los Niños de México

Esta iniciativa opera desde 1994. Su objetivo es fortalecer a las organizaciones de la sociedad civil dedicadas a promover el desarrollo integral de la niñez mexicana en situación de desventaja. A través de una convocatoria anual se brinda apoyo económico, asesoría y capacitación a distintas instituciones en tres principales categorías: educación, nutrición y salud.



Becas de integración *Por los que se quedan*

Este programa busca que los estudiantes de alto rendimiento a nivel secundaria en comunidades de origen migrante, concluyan sus estudios. Para alcanzar este objetivo otorgamos becas económicas y brindamos mentorías a través de nuestros ejecutivos, apoderados y directores de sucursales, quienes se convierten voluntariamente en padrinos y madrinas. En 2013, 800 padrinos y madrinas participaron activamente en el programa, brindando acompañamiento a 16,800 becarios activos en los tres grados de educación secundaria.

Becas adelante *Por los que se quedan*

Este programa da seguimiento a los mejores becarios del proyecto Becas de integración *Por los que se quedan*. Por tratarse de la etapa escolar con mayor índice de deserción escolar en México, a partir del ciclo 2013-2014 decidimos extender el apoyo a los beneficiados para cubrir sus estudios de nivel preparatoria. En 2013 apoyamos a 2,000 alumnos en 143 municipios de 18 estados del país.

Solo levanta la mano

A través de este programa buscamos desarrollar un modelo de inversión social que evite la deserción escolar y mejore la calidad educativa de México. El programa se lleva a cabo en alianza con Fundación Lazos y Fundación Ara, y busca la participación activa de empresas, fundaciones y clientes. Trabaja llevando a cabo tres acciones específicas:

- Apadrinamiento de niños
- Mejora de infraestructura en escuelas
- Impulso al compromiso con las comunidades por medio del voluntariado

Con estas acciones buscamos generar una transformación en las comunidades escolares, fomentando en los niños y jóvenes valores y actitudes positivas que les abran oportunidades para alcanzar su desarrollo, crear un mejor futuro para sí mismos e incrementar la calidad de vida de sus familias. El programa trabaja en escuelas públicas de nivel primaria fortaleciendo la infraestructura de los planteles educativos y ofreciendo útiles escolares y uniformes a los estudiantes.

Actualmente, el programa tiene presencia en 26 escuelas de 22 estados de la República, y apoya a 7,028 niños –de los cuales 4,548 han sido apadrinados y reciben una beca mensual. Gracias al esfuerzo de Fundación Ara y a las contribuciones de nuestros clientes, hemos llevado a cabo 26 obras de mejora en infraestructura.

Desde 2003 apoyamos el proyecto Todos los niños a la escuela, de Unicef México. A la fecha, gracias a la generosidad de los clientes, se han recaudado más de 123 millones de pesos a través de la red de cajeros automáticos.

El programa Ventajas de Permanecer en la Escuela ayuda a alumnos de escasos recursos de nivel secundaria a comprender la importancia de la educación escolarizada y a reconocer las causas y consecuencias de abandonar los estudios.

En este año, 185 empleados realizaron 1,468 horas de trabajo voluntario dentro de las aulas de clases, ayudando a los jóvenes a comprender los beneficios de continuar con la educación y establecer metas de formación profesional.

Por último, como parte de otro proyecto educativo, seis jóvenes mexicanos participaron en la XXVIII Ruta Quetzal 2013. Al lado de otros 219 expedicionarios de 53 países, recorrieron Panamá, Bélgica y España.



Universidades

A través del Plan de Apoyo a la Educación Superior (PAES), el programa Universidades otorga financiamiento a proyectos para mejorar la calidad educativa, impulsar la investigación, incentivar la transferencia de conocimiento y estimular la cultura emprendedora. Este programa busca favorecer la internacionalización y la incorporación de nuevas tecnologías a las universidades a través de cuatro ejes de acción:

- **Otorgamiento de becas.**
- **Innovación y emprendimiento.**
- **Tecnología y servicios universitarios.**
- **Proyectos de colaboración.**

Universia es la red universitaria más grande del mundo; está integrada por 1,232 universidades de 23 países. Vincula el ámbito universitario con el empresarial, atendiendo no sólo necesidades de formación, sino demandas tales como: primer empleo, relación universidad-empresa, redes sociales y ocio responsable. En México, involucra a 2.7 millones de estudiantes y 283 mil profesores, cifra que representa el 85% del colectivo universitario del país.



En otras actividades:

Uno de nuestros asociados ofrece cursos de inglés que tienen como propósito incidir en el desarrollo profesional y personal de la población mexicana. Gracias a este esfuerzo se han implementado dos programas: el primero de ellos se realiza en conjunto con el British Council y está orientado a formar profesores que puedan impartir clases de inglés de calidad y alto nivel. A la fecha, 363 maestros han recibido capacitación y han formado a 11,000 maestros más, quienes impartirán cursos a un total de 550,000 estudiantes; el segundo programa acerca a los estudiantes del programa Béalos a cursos en línea. Actualmente 10,981 usuarios utilizan la plataforma; hemos otorgado 20,000 licencias y hemos impartido 156,692 horas de preparación.

Mediante el programa Proeducación brindamos apoyo para mejorar los espacios y los cursos en escuelas públicas del país.

Con el programa de becas Plantel buscamos fomentar el valor del aprendizaje y mostrar que la educación es la herramienta más poderosa para mejorar la vida de las personas. A través de este programa, en 2013 otorgamos 2,400 becas y cumplimos con la graduación de 8,386 estudiantes.

Desde 2005 participamos con la Universidad Anáhuac en una cátedra académica que ha favorecido la implementación de 14 proyectos de responsabilidad social corporativa.



Salud

Desde 2005, los colaboradores de uno de nuestros bancos asociados participan en el programa *Make a wish*, que ayuda a niños que padecen enfermedades terminales a cumplir sus deseos.

También participamos en la carrera *Kardias* para apoyar a niños con enfermedades del corazón. La participación se llevó a cabo de manera presencial y virtual.

Contribuimos con el proyecto *Un minuto contra el cáncer*, que busca difundir información sobre esta enfermedad bajo la premisa de que con un minuto de atención se puede ofrecer información útil y oportuna.

Promovimos el deporte con causa a través de eventos deportivos como carreras en 2013, en la cual el pago de la inscripción de 5,000 corredores benefició la alimentación de niños de escasos recursos, personas portadoras de VIH/SIDA y equidad de género. Entre éstos, participaron cerca de mil empleados como parte de los beneficios de la empresa y después de contar con un plan de entrenamiento integral.

Por último, otorgamos apoyo económico a la organización Cuidados Paliativos, AC, que brinda atención a pacientes que se encuentran en fase terminal.

Desarrollo comunitario

Fomento Social

A través de este programa se otorgan donativos a diversas organizaciones de la sociedad civil y se participa de manera directa en distintos proyectos, de igual forma se impulsa el desarrollo sustentable de comunidades con altos niveles de marginación, el apoyo a las familias y comunidades afectadas por desastres naturales, el fortalecimiento de la sociedad civil y la colaboración en proyectos de restauración que generan empleos. De esta forma, se impulsan iniciativas relacionadas con la superación de la desigualdad, la atención a grupos vulnerables, el respeto a la diversidad y a los derechos universales, así como con la convivencia armónica entre las personas y con el medio ambiente. En 2013 se dio apoyo a más de 150 proyectos, beneficiando de manera directa a más de 460,00 personas.

Centros educativos y productivos

En alianza con diversas instituciones, los centros educativos y productivos del país impulsan la creación y fortalecimiento de microempresas, ofrecen programas educativos, y proveen espacios a la comunidad para el desarrollo de proyectos con impacto social. En 2013, con el apoyo de instituciones como la Fundación Cadavieco, el INEA, el Comité para la Democratización de la Informática, la Fundación Proempleo y la Fundación *Manpower*, fortalecimos el programa del Centro Educativo y Productivo Magdalena Contreras. A través de su modelo educativo integral, se atendieron a 4,593 personas, con la participación de 163 voluntarios.

En los 17 centros educativos y productivos de la incubadora social, se atendieron a 12,035 personas, las cuales recibieron el apoyo de 2,102 alumnos-tutores del ITESM; 405 microempresas cumplieron con el proceso de incubación.

A partir de 2013, en los cuatro centros integrales ubicados en Mazatlán, Ciudad Juárez, Tapachula y Tuxpan, además de contar con cursos de oficios, los colaboradores contaron con un aula totalmente equipada bajo el modelo de Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA), donde pueden acceder a programas educativos e interactuar con alumnos del Tecnológico de Monterrey y diversos especialistas que fungen como tutores en línea. En 2013 se atendieron a 4,534 personas con el apoyo de 43 voluntarios.

Generación Impacto es una iniciativa que busca impulsar empresas que resuelven problemáticas ambientales y sociales. Durante 2013, se recibieron 784 solicitudes de MIPYMES quienes accedieron a una plataforma de entrenamiento con más de 100 recursos, se realizaron más de 70 alianzas con diversas empresas, organizaciones e instituciones a nivel nacional y se brindaron múltiples beneficios a los ganadores.



Construcción de casas

En conjunto con la organización *Techo* apoyamos la construcción de casas para familias de escasos recursos en siete países de América Latina. A la par de este esfuerzo, se entregó una aportación a la *Fundación Vivienda, AC*, organización dedicada a construir conjuntos habitacionales y casas para familias vulnerables de México.

Participamos con la organización *Hábitat para la Humanidad* en la construcción de otro conjunto de casas. Apoyamos para la construcción de 30 casas rurales en el Estado de México e Hidalgo.

Otras acciones de índole social

En 2011 se dio inicio al programa *Sumando valor*, una iniciativa de inclusión laboral que busca contratar y retener personas con discapacidad, brindándoles la oportunidad de tener un trabajo digno y que ayude a las personas a ser responsables, independientes y productivas. En este contexto, a partir de 2012 se lanzó el *Curso Intensivo de Capacitación Laboral para Personas con Discapacidad (CUIC)*, el cual tiene una duración de un mes y prepara a las personas psicológica y físicamente para integrarse al mundo laboral.

El programa tiene como objetivo brindar herramientas para que las personas con discapacidad puedan aspirar a mejores oportunidades laborales. A finales de 2013 se habían ofrecido cinco cursos intensivos: 58 personas se graduaron del CUIC, 40 candidatos terminaron su educación superior en el curso intensivo de preparatoria y logramos la contratación de 58 personas. Desde el inicio del programa hemos donado 186 sillas de ruedas.

El Fideicomiso *Súmate* administra los donativos que realizan de manera quincenal empleados de una de las instituciones. Los recursos son utilizados para apoyar a OSCs que apoyan causas sociales. Las causas beneficiadas son elegidas mediante un comité conformado por empleados voluntarios en todo el país. En 2013, se beneficiaron a 13 organizaciones.

Trabajamos diariamente con más de 330 bancos de alimentos y otras instituciones que hacen llegar productos y mercancías generales a más de 160 mil personas.

El programa para el empoderamiento de las mujeres *Mujer, cuentas con nosotros*, financia cursos de capacitación para que nuestras colaboradoras puedan iniciar o mejorar un negocio propio. A través de este programa otorgamos becas de manutención para la conclusión del bachillerato o la universidad tecnológica.

El programa *Bancomunidad* hace entrega de microcréditos a mujeres de escasos recursos en Oaxaca. A la fecha hemos entregado 10 millones de pesos a 3,600 mujeres, lo cual ha impactado a más de 14,000 personas de manera indirecta.

A través de *Apoyo a jóvenes emprendedores*, cada 7 meses ofrecemos apoyo para que siete personas reciban formación de la fundación *Proempleo*.

La campaña *Cobijón* invita a nuestros colaboradores a donar cobijas a las comunidades más vulnerables de la Sierra de San Felipe, en el estado de Guanajuato.

Otras acciones realizadas comprenden:

- Apoyo a la organización *Cáritas*.
- Contribución directa de empleados a la campaña anual de la Cruz Roja.
- Participación en el sorteo de la Ciudad de los Niños.
- Apoyo económico para mejorar las condiciones laborales del Heroico Cuerpo de Bomberos.
- Colaboración con la *Fundación En Nuestras Manos*.
- Apoyo a la *Fundación Comunitaria del Bajío* para el desarrollo de proyectos productivos en poblaciones de migrantes.
- Donación de juguetes y ropa a *Casa de la Amistad*.
- Programa de fortalecimiento institucional para *Fundación Merced*.
- Desarrollo de capacidades para la producción agrícola y de manufactura artesanal en las comunidades más pobres.
- Contribución económica al *Centro de Rehabilitación Infantil Hogar AC* para ofrecer un servicio interdisciplinario a niños y jóvenes con discapacidad neuromotora.
- Apoyo en la organización de la *Feria "Emprendedores de Proempleo"*.
- Entrega de donativo a *IBBY* (*International Board on Books for Young People*, por sus siglas en inglés)

Este año organizamos diversas convocatorias para implementar programas sociales en beneficio de nuestras comunidades, entre ellas:

- Premios *Kardias*
- Premios *Compartir*



Voluntariado corporativo

Trabajamos para mejorar las condiciones de vida de un mayor número de personas a través de programas de voluntariado corporativo. Como parte de este esfuerzo, nuestros colaboradores otorgan recursos, asisten a eventos y difunden entre sus compañeros y familiares la importancia del trabajo voluntario.

El programa *1, 2, 3 por mí y mi comunidad* ofrecen a los colaboradores y familiares la oportunidad de aplicar sus habilidades y tiempo a favor de la causa con la que más se identifiquen:

- Buen Vecino: acciones a favor de la comunidad.
- ECOcientízate: actividades a favor del medio ambiente.
- Humanízate: apoyo a instituciones de asistencia social.

A través de "Día con la comunidad" reacondicionamos espacios públicos como parques, centros deportivos y escuelas, con la participación de colaboradores, familiares, amigos, clientes y habitantes de la comunidad. Brindamos servicios de salud y ofrecemos un espacio para convivir sanamente en familia con una función gratuita de cine.

Para una mejor organización de las iniciativas de voluntariado y el adecuado manejo de recursos, los colaboradores reciben capacitación por parte de una de nuestras instituciones bancarias.

El programa "Elige servir" participó con *Casa de la Amistad* para Niños con Cáncer durante el Día Internacional de lucha contra el Cáncer Infantil. 151 empleados de una de nuestras instituciones donaron su cabello para la creación de pelucas oncológicas naturales. Además los colaboradores entregaron libros y juguetes y participaron en un taller sensorial de lectura.

Otro de los programas de voluntariado se basa en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Cada año, este programa propone, difunde y coordina más de 200 proyectos y actividades, en las que los colaboradores dedican tiempo, talento y esfuerzo de forma gratuita. Los esfuerzos se enfocan en la colaboración con instituciones asistenciales que atienden causas diversas: actividades de educación financiera, promoción de la lectura y otros proyectos educativos; acciones a favor del medio ambiente, y actividades para el desarrollo comunitario.

Entre otras iniciativas de voluntariado destacan el programa de conservación de la tortuga marina y desarrollo comunitario, el de donación de sangre, la participación voluntaria de los colaboradores en las campañas del Teletón y en las actividades de educación financiera, así como las iniciativas verdes para el mejoramiento de parques nacionales y urbanos. Así como el Día Global por la Comunidad, la Semana de la Tierra, la Hora del Planeta, el programa de *Green Teams* entre otras.

“Jugando, jugando” es una campaña anual que consiste en recolectar juguetes y cobijas para donarlos a niños y niñas de México en casas hogar, hijos de colaboradores de las áreas de intendencia y seguridad. En 2013 se lograron recolectar 44,461 artículos.

Otro de los programas contempla actividades de reforestación, limpieza y mantenimiento de escuelas, zonas verdes y playas. Además, brinda apoyo en caso de desastres naturales.

Por medio del programa *Juguetón*, en 2013 recolectamos 16'151,773 juguetes.



Desastres naturales

En el mes de septiembre dos ciclones tropicales impactaron fuertemente el territorio mexicano: Ingrid por el Golfo de México y Manuel por el océano Pacífico. Estos fenómenos provocaron afectaciones en al menos 12 estados del país (254 municipios y cerca de 100 carreteras). Para brindar apoyo a los damnificados, diversas instituciones unimos esfuerzos a través del programa Unidos por ellos, el cual contempló aportaciones monetarias y en especie.

También enfocamos esfuerzos a recaudar aportaciones de nuestros colaboradores, en este caso las instituciones bancarias duplicaron el total del monto recaudado.

Hicimos entrega de un total de 6,700 despensas en los estados más afectados, entre ellos: Coahuila, Colima, Guerrero, Michoacán, Oaxaca, Sinaloa, Tabasco y Zacatecas.

En otros proyectos se concluyó la segunda etapa Nakúropo para la cosecha de agua y la sustentabilidad alimentaria de autoconsumo en la Sierra Tarahumara.



Cultura

El fomento a la cultura es otra forma de impulsar el desarrollo integral de las comunidades donde operamos. Entre las acciones que realizamos en 2013, destacan:

Apoyo al cine mexicano

En 2013 apoyamos a la producción cinematográfica mexicana en el marco de lo dispuesto por el art. 226 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Programa de Fomento Cultural

Este programa tiene como objetivo impulsar el desarrollo, la conservación y la difusión de la cultura en México. En 2013 realizamos actividades artísticas, educativas y culturales de forma directa o por medio de apoyos económicos a creadores, académicos, gestores e instituciones culturales. En la Ciudad de México organizamos el simposio internacional Migración humana y cambio climático, con el objetivo de crear mayor conciencia sobre el vínculo entre la migración y el cambio climático, sus implicaciones y los retos que plantea.

Presentamos las exposiciones Paralelismos plásticos en México (1960-1990) y El incesante ciclo entre idea y acción en Tuxtla Gutiérrez, Oaxaca y Tijuana.

También llevamos a cabo la segunda edición del programa MACG Arte Actual en Sonora y Sinaloa, la cual estuvo acompañada por un catálogo y un programa de actividades educativas donde se incluyeron conferencias, charlas y talleres con artistas y curadores. Lanzamos la sexta convocatoria del Concurso universitario hazlo en cortometraje, en el que participaron 132 cintas provenientes de 24 estados de la República. El Fondo de Apoyo a las Artes otorgó donativos a 54 proyectos artísticos y culturales de pequeña y mediana escala.

La orquesta sinfónica Esperanza es una red nacional de orquestas y coros que brinda a niños y jóvenes de escasos recursos una mejor calidad de vida. Este proyecto recibe apoyo de la sociedad civil, la Cámara de Diputados y el gobierno a nivel federal y estatal. Su objetivo es formar mejores seres humanos a través de la música. Este ejemplo motiva a las familias de los participantes y a las comunidades donde residen. En tres años hemos integrado 58 orquestas –56 en el interior de la República Mexicana y dos en El Salvador–; promoviendo en más de 13,000 talentosos niños y jóvenes, altos valores como disciplina, excelencia y trabajo en equipo.

En otras acciones, durante el año brindamos apoyo económico a los museos del Palacio de Bellas Artes y Franz Mayer.

Medición de impacto

Con el fin de conocer el impacto generado de los programas llevados a cabo, tanto en los beneficiarios, colaboradores y aliados, en una de las instituciones, desde 2012 se ha evaluado la ejecución e impacto de algunos de ellos.

El propósito fue identificar fortalezas y debilidades en el ciclo de los programas, conocer el impacto cualitativo y cuantitativo generado en los grupos de interés involucrados, así como entender el retorno social y eficacia de las diferentes acciones que lo conforman.



Cuidamos nuestro entorno



Contribuimos a la preservación de los recursos naturales a través de proyectos de eficiencia energética, reducción y reúso de materiales. Además, participamos en programas de voluntariado y educación ambiental, buscando que un mayor número de personas se sumen a la conservación de nuestro entorno.

 **4,604 toneladas** de papel ahorrado

 **1.72 millones** de m³ de agua ahorrados

 **86 mil toneladas** de residuos con una correcta disposición

 **228 mil toneladas** de material reciclado o reutilizado

Algunas de nuestras instituciones cuentan con comités de Medio Ambiente conformados por personal de la alta dirección y áreas operativas, cuyo objetivo es fomentar una cultura sobre el cuidado del medio ambiente entre los colaboradores, incentivar la participación en programas de voluntariado, coordinar acciones para la disminución de impactos ambientales en las operaciones y servicios y difundir los resultados entre las distintas audiencias.

Eficiencia energética

Hemos implementado diversas iniciativas para reducir el consumo energético en nuestros corporativos, oficinas regionales y sucursales, entre ellas:

Ahorro de energía

- Programas de racionalización del uso de la energía
- Abastecimiento de energía por medio de fuentes limpias
- Sustitución de marquesinas y unipolares
- Oficinas LEED Certificate
- Proyecto de renovación de infraestructura eléctrica
- Parque solar
- Parque fotovoltaico
- Campañas internas de sensibilización para el ahorro
- Iniciativa 'Green Hour México', para lograr un mayor ahorro energético apagando la iluminación de los principales edificios a nivel nacional, una vez por mes, por un periodo de dos horas
- Reemplazo de luminarias Halógeno por LED
- Sistemas automatizados de energía
- Uso de paneles solares en algunas sucursales
- Proyecto de sustitución de equipos de aire acondicionado
- Sistemas fotovoltaicos
- Reprogramación de circuitos de iluminación
- Colocación de timers y ajuste en el horario de operación de equipos de aire acondicionado
- Sistemas de iluminación de inducción magnética en estacionamientos con el fin de reducir el consumo de energía
- Apagado automático de aire acondicionado
- Edificios LEED
- Reemplazo de tecnología de iluminación eficiente y de bajo consumo
- Apagado de anuncios luminosos en exteriores
- Reubicación de lámparas y colocación de sensores de presencia y lámparas ahorradoras

Ahorro de insumos

De igual forma contamos con iniciativas y campañas para el ahorro de papel, consumibles y otros materiales:

- Programa "¿Cuál es tu papel?"
- Disminución del tamaño de *ticket* en algunos cajeros automáticos
- Cambio de formato de impresión de reporte en sucursal
- Creación de un tablero de control para dar seguimiento al consumo y reducción de hojas de papel
- Disminución de impresión de reportes en sucursales
- Reducción en el número de impresoras
- Impresión a dos caras del material interno
- Campañas de reciclaje de papel
- Ficha única con el fin de ahorrar papel
- Digitalización de documentos originales de clientes

Reutilización y reciclaje

- Introducción de tarjetas de débito con material reciclado
- Destrucción de papel generado en oficinas y envío a tratamiento de reciclaje, para evitar la disposición en relleno sanitario
- Recolección de pilas alcalinas
- Optimización del empaque de estados de cuenta
- Formatos hechos con papel reciclado y FSC (*Forest Stewardship Council*, por sus siglas en inglés)
- Vasos de material reciclado
- Materiales de oficina 100% reciclables



Cuidado del agua

La Banca reafirma su compromiso con el medio ambiente, especialmente en lo que respecta al uso del agua en oficinas y sucursales. Se han implantado diversas iniciativas con el fin de fomentar una cultura de cuidado y preservación del vital líquido:

- Instalación de limitadores de caudal y plaquetas en sanitarios a nivel nacional
- Cancelación de tomas de agua en estacionamientos de inmuebles en la Ciudad de México y área metropolitana
- Instalación de llaves de agua ahorradoras
- Instalación de planta de tratamiento de agua para reutilizar el 100% en inodoros, riego de áreas verdes y torres de enfriamiento
- Colocación de inodoros Dual Flush y mingitorios secos
- Uso de medidores de flujo en las tomas principales permitiendo la pronta identificación de fugas
- Fluxómetros electrónicos
- Equipos con sensor y/o dotación fija
- Revisión de consumos en medidor con el operador de agua local
- Sistema de aire acondicionado con uso de agua tratada
- Regulación de presión en agua
- Dispositivos ahorradores en lavamanos
- Envío de comunicados mensuales con consejos para el cuidado del agua

Programas de voluntariado

En apoyo a organizaciones que trabajan proyectos ambientales, realizamos jornadas de reforestación, de limpieza de áreas verdes, playas y participamos en cursos y talleres de educación ambiental. Algunas de las acciones realizadas en 2013 son:

Fábricas de agua

En 2003 se iniciaron labores de reforestación en los parques nacionales Izta-Popo y Nevado de Toluca, para restaurar la "cobertura" forestal, contener la erosión y recuperar la fertilidad, la captación de agua y recarga de mantos acuíferos. En 2013, se continuó con el apoyo para la Fábrica de agua de este parque.

Programa 'Bosque'

Es una iniciativa mediante la cual se adoptó un modelo de reforestación que comprende la recuperación de 10 hectáreas por año para un total de 50 al término de 2018.

En 2013 la jornada de reforestación contó con la participación de **850 colaboradores** y sus familias. En un espacio de 50 hectáreas del Parque Santo Tomás Ajusco se plantaron **10,000 pinos**.

Cuida tu ambiente

El objetivo general de este programa es formar líderes que sean capaces de vincular nuestras operaciones con temas sustentables, motivar el voluntariado en las comunidades en las que operamos, y ser un ejemplo de compromiso con la empresa, nuestro entorno y nuestra gente, así como promover el desarrollo estratégico, sustentable y permanente. Más de **1,870 voluntarios**, entre colaboradores, amigos y familiares han participado para sanear de manera total el Cárcamo de Dolores en el Bosque de Chapultepec, donde se distribuye más del 30% del suministro de agua de la Ciudad de México.

30 colaboradores y familiares fueron certificados como líderes ambientales y 17 más subieron de nivel, contando en total con **126 líderes** ambientales certificados de 2010 al 2013.

Reforestación

En conjunto con Pronatura y más de **850 empleados voluntarios**, se realizó la primera reforestación denominada el "Bosque", el cual es un compromiso para sembrar árboles a lo largo de **500 mil** metros cuadrados, recuperando el Parque Nacional del Ajusco, uno de los pulmones más importantes de la Ciudad de México.

Por otra parte, con el apoyo de *Bioplanet* y *Cultiva* se sembraron árboles y hortalizas en una casa hogar y en Chapultepec, lo cual contribuye a mantener y mejorar el ecosistema en este tipo de espacios.

Limpiemos Nuestro México

El 26 de mayo de 2013 más de **7 millones** de personas en todo México, recolectaron más de **36 mil toneladas** de basura, beneficiando a miles de familias y comunidades alrededor del país. Esta iniciativa se extendió a Perú, El Salvador, Guatemala y dos ciudades en China.

Jornada de Reforestación

Restauración de suelo en la Sierra de Guadalupe, ubicada en Tlalnepantla de Baz, Estado de México, mediante la plantación de **1,000 árboles**.

Limpieza de playas

Con Ocean Conservancy se ayudó a recolectar basura en la laguna de Chapala.

Reforestamos México A.C.

A través de una colecta anual en los cajeros automáticos, se ofrece apoyo a esta asociación civil, cuyo objetivo es cuidar y preservar los bosques del país. Durante 2013 se recolectaron **\$2.3 millones** para la reforestación de árboles nativos.

¡Qué Viva la Selva Lacandona!

Mediante este concurso de dibujo se promueve la conservación y sensibilización de la sociedad sobre la Selva Lacandona, con el apoyo del Gobierno de Chiapas. En las diez ediciones realizadas, más de **430 niños** se han convertido en embajadores de la Selva Lacandona.



Ecocientízate

Este programa de carácter interno busca sensibilizar a los colaboradores en temas como la separación de residuos, el desecho correcto del equipo electrónico, el reciclaje de tóners y pilas, y la participación en programas de reforestación, acciones que contribuyen a una mejor convivencia con el medio ambiente.

Programa de educación ambiental

Gracias a las actividades realizadas en educación ambiental:

- **7,038 alumnos** acudieron el Parque Ecológico de la Ciudad México, Ajusco Medio y recibieron talleres y visitas guiadas a la zona natural protegida que tiene a su cargo Pronatura
- **5,000 estudiantes** y **352 profesores** de 45 escuelas fueron instruidos en temas medioambientales
- Se ofreció sensibilización, orientación e información a **636,556 visitantes** del Bosque de Chapultepec con CICEANA (Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América, A.C)
- **4,537 estudiantes** más **18 profesores** y **57 padres de familia** contribuyeron con el Proyecto de Educación Ambiental de San Miguel de Allende (PEASMA)

Otros de nuestros programas buscan apoyar la preservación de especies en peligro de extinción, como el Programa de Protección y Conservación de la Tortuga Marina, desarrollado en 13 estados de la República. En 2013, se colaboró con Fundación Palace, en el estado de Quintana Roo.

Índice GRI

Indicador	Descripción del Indicador	Información	Página & Respuesta
1. Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización a largo plazo	Completo	12 y 13
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	12 y 13
2. Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización	Completo	Portada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	8, 9
2.3	Estructura operativa de la organización	Completo	4
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	3era de forros
2.5	Número de estados en los que opera la organización	Completo	4
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	4
2.7	Mercados servidos	Completo	4
2.8	Dimensiones de la organización	Completo	6, 7, 20
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	6, 7
2.10	Premios y distinciones recibidos	Completo	80
3. Parámetros de la memoria			
Perfil de la memoria			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Completo	3era de forros
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	Completo	3era de forros
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Completo	3era de forros
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	3era de forros
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	3era de forros
3.6	Cobertura de la memoria	Completo	3era de forros
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	3era de forros

3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas	Completo	3era de forros
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Completo	3era de forros
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores	Completo	3era de forros
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	3era de forros

Índice del contenido del GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	74-79
------	--	----------	-------

Verificación

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	74-79 El informe no fue sometido a un proceso de verificación externa
------	---	----------	--

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Gobierno

4.1	Estructura de gobierno de la organización	Completo	14 Cada compañía bancaria tiene su propio órgano de gobierno. En este informe se detacan en general los principios que rigen a la banca mexicana.
4.2	Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno	Completo	14 Las compañías bancarias presentan esta información en sus informes o en su sitio web
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	14 Las compañías bancarias presentan esta información en sus informes o en su sitio web
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	14 Las compañías bancarias presentan esta información en sus informes o en su sitio web
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	Completo	14 Las compañías bancarias presentan esta información en sus informes o en su sitio web
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	14 Las compañías bancarias presentan esta información en sus informes o en su sitio web
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Completo	14 Las compañías bancarias presentan esta información en sus informes o en su sitio web
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	Completo	4, 15
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión	Completo	14 Las compañías bancarias presentan esta información en sus informes o en su sitio web
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Completo	14 Las compañías bancarias presentan esta información en sus informes o en su sitio web

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	27
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Completo	23, 31, 35-63, 71-73
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	Completo	17

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	11
------	---	----------	----

4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	11
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	Completo	11
4.17	Principales preocupaciones y aspectos surgidos a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización	Completo	11

ASPECTO: Desempeño económico

EC1	Valor económico directo, generado y distribuido	-	No considerado en la materialidad
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	-	No considerado en la materialidad
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Presencia en el mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	-	No considerado en la materialidad
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares operaciones significativas	Completo	
EC7	Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Impactos económicos indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	Completo	23
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	23

Indicadores del desempeño ambiental

ASPECTO: Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	-	No considerado en la materialidad
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Parcial	68

ASPECTO: Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	-	No considerado en la materialidad
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	-	No considerado en la materialidad
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Parcial	67 Se mencionan las mejoras en la eficiencia
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Parcial	67 Se mencionan las iniciativas pero no las reducciones como resultado de su implementación
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Parcial	71 No se muestran cifras sobre los resultados logrados

ASPECTO: Agua

EN8	Extracción total de agua por fuentes	-	No considerado en la materialidad
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	-	No considerado en la materialidad
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Biodiversidad

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	-	No considerado en la materialidad
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	-	No considerado en la materialidad
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	72 Estas colaboraciones se realizan con terceros para proteger o restaurar hábitats aún cuando la organización no opere en esos lugares.

EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	66-73
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	-	No considerado en la materialidad
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	-	No considerado en la materialidad
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Parcial	67 Se mencionan las iniciativas pero no las reducciones como resultado de su implementación
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	-	No considerado en la materialidad
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	-	No considerado en la materialidad
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	-	No considerado en la materialidad
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	66
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	-	No considerado en la materialidad
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea	-	No considerado en la materialidad
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Productos y servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Parcial	67 Se mencionan las iniciativas pero no las reducciones como resultado de su implementación
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Cumplimiento normativo

EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	No se reportaron multas por incumplimiento de normativa ambiental
------	---	----------	---

ASPECTO: Transporte

EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	-	No considerado en la materialidad
------	---	---	-----------------------------------

ASPECTO: General

EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Parcial	71-73
------	---	---------	-------

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

ASPECTO: Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	-	No considerado en la materialidad
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	Sólo se reporta el total de empleados, no se desglosa por edad sexo y región
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	37
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Relaciones empresa/trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	-	No considerado en la materialidad
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Salud y seguridad en el trabajo

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados	-	No considerado en la materialidad
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	-	No considerado en la materialidad

LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	22, 37
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	-	No considerado en la materialidad
ASPECTO: Formación y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Parcial	37 Sólo se presneto el total de horas de formación
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Completo	37
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Parcial	22
ASPECTO: Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	-	No considerado en la materialidad
ASPECTO: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	-	No considerado en la materialidad
Indicadores del desempeño de derechos humanos			
ASPECTO: Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	-	No considerado en la materialidad
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	-	No considerado en la materialidad
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades	Completo	38
ASPECTO: No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	74-79 No se presentaron incidentes
ASPECTO: Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos	-	No considerado en la materialidad
ASPECTO: Explotación infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	74-79 Por el giro de la compañía y los procedimientos de contratación no hay riesgos de explotación infantil
ASPECTO: Trabajos forzados			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido	Completo	74-79 Por el giro de la compañía y los procedimientos de contratación no hay riesgos por trabajos forzados
ASPECTO: Prácticas de seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	-	No considerado en la materialidad
ASPECTO: Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	-	No considerado en la materialidad
ASPECTO: Valoración			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión de derechos humanos y/o a evaluaciones de impacto	-	No considerado en la materialidad
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, presentadas, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales	-	No considerado en la materialidad

Indicadores del desempeño de sociedad

ASPECTO: Comunidad

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	-	No considerado en la materialidad
SO9	Operaciones con potencial significativo o con impactos negativos en comunidades locales	Completo	
SO10	Medida de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o impactos negativos en comunidades locales	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Parcial	25
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	38
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Parcial	Sólo se mencionan las medidas adoptadas para disminuir riesgos reputacionales, pero no sobre una base de incidentes.

ASPECTO: Política pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	-	No considerado en la materialidad
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	-	No considerado en la materialidad

ASPECTO: Comportamiento de competencia desleal

SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	-	No considerado en la materialidad
-----	---	---	-----------------------------------

ASPECTO: Cumplimiento normativo

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	-	No considerado en la materialidad
-----	---	---	-----------------------------------

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

ASPECTO: Salud y seguridad del cliente

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	-	No considerado en la materialidad
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	Completo	74-79 No se presentaron incidentes por incumplimiento de regulación legal

ASPECTO: Etiquetado de productos y servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	Completo	15
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	-	No considerado en la materialidad
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Parcial	11, 15, 28, 30 y 31 Se mencionan las prácticas más no resultados por estudios de satisfacción

ASPECTO: Comunicaciones de marketing

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	15
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	Completo	74-79 No se presentaron incidentes
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	74-79 No se presentaron reclamaciones

ASPECTO: Cumplimiento normativo

PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Completo	74-79 No se presentaron multas
-----	---	----------	-----------------------------------

Premios y reconocimientos

- Distintivos Empresa Socialmente Responsable, otorgados por el Centro Mexicano para la Filantropía a nuestros asociados por 12, 11, 5 y 3 años.
- Premio Logros de Poder Social por el Consejo de Negocios de las Américas y la revista Poder.
- Algunos de nuestros asociados están adheridos al Pacto Mundial.
- Un asociado entre las diez empresas con mejor reputación, mejor gobierno y más responsable, según MERCO 2013.
- Reconocimiento Great place to work a varias instituciones.
- Premio BeyondBanking, otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo, en la categoría Socially responsible/Impact investment.
- IPC Sustentable y sello Empresa Responsable por la Bolsa Mexicana de Valores.
- Asociados en el top ten del ranking 2013 de la Revista Expansión en categoría más de 3,000 empleados.
- Reconocimientos por la revista Euromoney.
- Certificaciones ISO 9001.
- The Banker: Innovation in Technology and Transaction, Innovation in Retail Payments, and Best bank awards.
- Mejor Banco Comercial de México 2013 otorgado por: World Finance.
- Empresa Saludablemente Responsable por Workplace Wellness Council-México.
- Premio Nacional Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto.

Sobre este Informe

El resumen del Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2013 de la Banca, presenta los resultados más relevantes de las acciones y programas en temas económicos, sociales y ambientales realizados de enero a diciembre de 2013. Por quinto año consecutivo, el Informe utiliza los lineamientos de la Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.1. Para determinar el contenido se llevó a cabo el análisis de materialidad con base en los asuntos públicos relevantes, y las expectativas e inquietudes de los diversos grupos de interés de los bancos que forman parte de la Asociación de Bancos de México.

Información de contacto

Asociación de Bancos de México
16 de Septiembre #27, 3er piso,
Centro Histórico, 06000 México D.F.
Teléfono: 57 22 43 00
contacto@abm.org.mx
www.abm.org.mx

ABM
ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

