

# Índice GRI

|                                   |                                                                                              | Información | Página & Respuesta |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| Indicador                         | Descripción del Indicador                                                                    |             |                    |
| 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Estas colaboraciones se realizan con terceros para proteger o restaurar habitats 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<br>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<br>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 despues 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<br>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<br>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<br>Por el giro de la compañía y los procedimientos de contratación no hay riesgps 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<br>Por el giro de la compañía y los procedimientos de contratación no hay riesgps 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>No se presentaron multas                                                                                    |