

La Banca en México, **visión e inversión**
para un **futuro** sustentable





Contenido

Quiénes Somos	4
Misión	
Visión	
Valores	
Objetivos	
Bancos asociados	
La Banca Mexicana	8
Nuestra Sustentabilidad	10
Declaratoria	
Modelo	
rupos de interés	
Asuntos relevantes 2014	
Carta de Presentación	14
Gobierno corporativo	16
Estructura	
Ética	
Ciudadanía	
Impulso y dinamismo económico 	20
Fortaleciendo comunidades 	32
Compromiso con nuestro entorno 	43
Sobre este Informe	48
Índice GRI	

Quiénes Somos

La Asociación de Bancos de México, ABM, A.C., fue fundada el 12 de noviembre de 1928 como la 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 47 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 bancario ofrece, con el fin de apoyar 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.

Bancos Asociados



La Banca Mexicana

INFRAESTRUCTURA	Bancos
	Sucursales
	Cajeros automáticos (miles)
	Terminales punto de venta (miles)
	Tarjetas de débito (millones)
	Tarjetas de crédito (millones)
	Transferencias bancarias por Internet (millones)
	Corresponsales bancarios (miles)
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 bancario a la vivienda (% del PIB)
	Crédito bancario al consumo (% del PIB)
	Ahorro financiero (% del PIB)
ECONOMÍA	Empleados de la banca comercial
	Captación (millones de pesos)
	Cartera de crédito (millones de pesos)
	Cartera de crédito al sector privado (millones de pesos)
	Cartera de crédito a empresas (millones de pesos)
	Cartera de crédito a la vivienda (millones de pesos)
Cartera de crédito al consumo (millones de pesos)	

	2012	2013	2014	Variación 14/13
	48	47	47	0%
	12,407	12,581	12,715	1%
	40.5	40.2	42.6	6%
	622	682	873	28%
	114	127	134	6%
	25	26	29	10%
	654	718	725e	1%
	23	26	27	3%
	15.95	15.53	15.55	0.02 p.p.
	185	148	133	-15.35 p.p.
	27.55	30.60	32.00e	1.40 p.p.
	2.79	3.06	3.30	0.24 p.p.
	3.72	4.01	4.18	0.17 p.p.
	64.97	68.28	74.92	6.64 p.p.
	211,083	237,903	225,924	-5%
	2,791,246	2,962,906	3,273,020	10%
	2,752,369	3,033,539	3,346,926	10%
	2,278,524	2,518,844	2,717,059	8%
	1,222,475	1,332,957	1,441,251	8%
	452,860	512,865	562,608	10%
	603,189	673,022	713,200	6%

Fuente: Asociación de Bancos de México (ABM) 2014



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 del país, 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

Nuestro modelo de sustentabilidad es la representación gráfica del pensar y actuar de la banca, con miras a impulsar un desarrollo equilibrado entre la creación de valor económico, el apoyo social y el cuidado del medio ambiente.

El modelo presenta los principales ejes de acción en el ámbito de la sustentabilidad, así como las principales audiencias en el marco de un comportamiento ético y una visión de largo plazo.



Ejes de Acción

- Inversión
- Empleo
- Capacitación
- Impuestos
- Ahorro
- Crédito
- Cadena de Valor

- Reforestación
- Educación ambiental
- Proyectos ecológicos
- Ahorro de energía
- Papel y agua
- Reducción de emisiones

- Educación
- Salud
- Desarrollo Comunitario
- Voluntariado

Nuestros grupos de interés

Reconocemos como grupos de interés a todas las personas (físicas o morales) que impactan la sustentabilidad de la Asociación, con quienes mantenemos relaciones de mutuo beneficio a favor de los intereses de los diferentes bancos asociados.

Grupo de interés	Expectativas	Acciones	Forma de comunicación	Periodicidad de la comunicación
Clientes	Servicios y productos	Nuevos productos y atención a clientes Unidad Especializada (UNE) Educación Financiera	Página web, atención telefónica, estados de cuenta y redes sociales, entre otros	Permanente
Colaboradores	Desarrollo y capacitación	Capacitación y planes de carrera	Reuniones, atención telefónica, buzones de sugerencias, medios de denuncia y evaluaciones de clima laboral	Constante
Accionistas e inversionistas	Rendimiento, liquidez e información financiera relevante	Gestión de información	Juntas, atención personalizada, conferencias telefónicas y medios electrónicos	Constante
Medios de comunicación	Difusión de información relevante y en forma transparente	Desarrollo y gestión constante de comunicación	Boletines, conferencias de prensa, entrevistas y página web	Periódicas
Autoridades regulatorias	Cumplimiento regulatorio	Entrega de información y cumplimiento de disposiciones diversas	Reuniones	Constante
Autoridades gubernamentales	Cumplimiento legal y normativo	Entrega de información y cumplimiento de disposiciones diversas	Reuniones	Constante
Comunidad	Apoyo para el desarrollo social de la comunidad cercana	Trabajo voluntariado	Visita de acercamiento e integración	Constante
Organizaciones de la sociedad civil	Trabajo y apoyo en diversas temáticas sociales	Fundación Quiera	Página web, redes sociales, informes y atención personalizada Convocatoria	Constante Anual
Sociedad civil	Promoción y apoyo para el desarrollo social y económico del país	Fundación Quiera Bécalos Educación financiera	Convocatoria Promoción de la iniciativa Eventos y materiales informativos /educativos	Anual Constante
Academia	Alianzas para la gestión de conocimiento	Bécalos Cátedras en universidades Estudios	Promoción, estudios, inversión de socios, publicidad de la iniciativa entre asociados y usuarios del sistema bancario	Constante
Proveedores	Desarrollo y pagos	Plan de desarrollo de proveedores	Juntas, conferencias y medios electrónicos	Constante
Socios comerciales	Crecimiento y desarrollo de nuevos productos	Desarrollo de productos y servicios	Juntas, conferencias y medios electrónicos	Constante

En 2014, durante las sesiones del Comité de Responsabilidad Social de la Asociación se redefinieron los grupos de interés con los cuales tenemos relación y, consecuentemente, los diferentes bancos asociados.

Se integraron nuevas audiencias, como academia y medios de comunicación, y se dividieron las autoridades en regulatorias y gubernamentales. También se diferenciaron los sectores de la sociedad, entre aquellos que son directamente impactados por los programas sociales del gremio (comunidad), y la sociedad civil, que es impactada indirectamente por todas las acciones de carácter social, económico y ambiental de la banca en México.

Asuntos relevantes 2014

Para la elaboración del presente informe se realizó un estudio de materialidad bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 4.0 (Esencial), con la finalidad de identificar los asuntos relevantes a reportar en términos de sustentabilidad para la banca en México, lo que nos permite concluir lo siguiente:

Impacto de productos y servicios FS1

Se cuenta con políticas y procedimiento para la evaluación del impacto socio-ambiental de los productos y servicios financieros.

Acceso a crédito - MiPyMES FS16

La cartera de crédito vigente a MiPyMES asciende a 359,553 millones en 2014, 12% más que el año anterior.

Diálogo / Relación con grupo de interés G4-37

La banca han establecido medios de comunicación y diálogo con sus principales grupo de interés, para gestionar mejores relaciones de largo plazo.

Derechos Humanos G4HR2

Durante 2014, los colaboradores de la banca sumaron 346,888 horas de capacitación en derechos humanos.

Satisfacción de empleados G4-LA11

Los empleados del sector reciben anualmente un proceso formal de evaluación de desempeño que contribuye a su desarrollo personal y profesional.

Gestión de relaciones con el cliente G4-PR5

Se desarrollan nuevos y eficientes canales para la atención y resolución de quejas y sugerencias por parte de clientes, en forma transparente y oportuna.

Impacto reputacional G4-57

Se consolidan innovadoras prácticas de servicio al cliente, educación financiera, gobierno corporativo y ética empresarial.

Carta de Presentación

La banca en México mantiene un compromiso con el desarrollo sustentable del país. Consciente de su principal responsabilidad –transformar los ahorros de los mexicanos en crédito para financiar las actividades productivas y de esa forma, contribuir a mejorar las condiciones de vida de las familias– la banca se ha esforzado por ofrecer valor agregado en sus actividades con iniciativas socialmente responsables y sustentables. Bajo esta premisa, el sector mantiene una inversión constante para impulsar el desarrollo económico, social y ambiental de la nación.

Esta misión es particularmente relevante en las condiciones actuales, que presentan una oportunidad sin precedente para impulsar el desarrollo económico y sustentable de México. Como resultado de las importantes reformas estructurales, contamos con una mayor apertura a la inversión privada en sectores estratégicos, lo que brinda una mayor certidumbre al sector financiero para expandir el crédito.

Nuestro país cuenta con una estructura macroeconómica fuerte, resultado de una política monetaria y fiscal responsable, que aunada a un tipo de cambio flexible, bajos niveles de deuda pública y altas reservas internacionales, permite un panorama que estimula la competitividad y la inversión.

Ante este panorama, el sistema bancario se encuentra preparado para financiar el crecimiento de todos los sectores económicos y alcanzar una mayor cobertura de servicios financieros en todo el país; muestra de ello son sus sanos niveles de capitalización, un capital humano capacitado, amplia experiencia, así como una sólida infraestructura en sistemas, una amplia red de sucursales y corresponsales bancarios, y una banca electrónica eficiente y en plena expansión.

Nuestra visión es financiar un mayor crecimiento económico desde una perspectiva sustentable, en donde los factores económicos, sociales y el cuidado y preservación del medio ambiente, mantengan un equilibrio que impulse a toda la sociedad a alcanzar mayores niveles de bienestar.

Con esta visión, nuestros asociados han mantenido, acrecentado e iniciado diversos programas para apoyar la sustentabilidad en los ámbitos social, ambiental, económico y ético, con especial énfasis en:

Ámbito social

- Invertir en proyectos sociales y de vinculación con las comunidades más desfavorecidas
- Establecer canales de diálogo y comunicación con grupos de interés
- Fomentar la cultura, artes y tradición del país, además de trabajo voluntario
- Apoyar comunidades afectadas por desastres naturales
- Impulsar la educación como estrategia para el desarrollo social del país
- Incrementar la disponibilidad y variedad de herramientas para la educación financiera de la sociedad

Rubro ambiental

- Medir e identificar la huella ambiental de la banca en México
- Desarrollar proyectos para el ahorro de energía, agua y papel en sucursales y oficinas bancarias
- Utilizar y promover las energías sustentables en la operación bancaria
- Financiar proyectos de energías sustentables y de infraestructura con criterios socio-ambientales

Ámbito económico

- Renovar y optimizar los canales transaccionales
- Impulsar la bancarización e inclusión financiera
- Gestionar herramientas de medición y promoción de la satisfacción del cliente
- Crear productos y servicios enfocados a las necesidades

Rubro ético

- Desarrollo de canales de asesoría ética para colaboradores dentro de las instituciones financieras
- Mantenimiento de medios de apelación y defensa de los derechos del cliente
- Capacitación en normatividad ética de instituciones, anticorrupción y lavado de dinero para colaboradores y directivos
- Impulso al desarrollo de buenas prácticas de gobierno corporativo

Nuestro país necesita del trabajo profesional y comprometido de todos: de la participación de las empresas, sociedad y gobierno para lograr mayores estadios de bienestar, bajo una visión sustentable de largo plazo. Para lograrlo, la banca está comprometida en desempeñar un papel relevante, por lo que seguiremos invirtiendo y trabajando desde nuestro ámbito de acción, para contribuir a la construcción de un México mejor para todos.

Gobierno Corporativo

Contamos con gobiernos corporativos sólidos que permiten impulsar el crecimiento y la sustentabilidad de todas las instituciones que integran a la Asociación de Bancos de México. Nuestro principal órgano rector es la Asamblea General de Asociados, integrada por los presidentes del Consejo de Administración y los directores generales de las instituciones financieras asociadas. La asamblea elige 4 Vicepresidentes y al Presidente de la Asociación, quien desde 2014 es el Lic. Luis Robles Míaja.

A nivel interno, la operación de la Asociación se gobierna a través de una Dirección General y cinco direcciones de área: Jurídica, Medios de Pago, Crédito, Análisis e Información Financiera y Prensa, Capacitación y Relaciones Institucionales.

Estructura

Una herramienta estratégica para la gestión de los asuntos relevantes para la Asociación y sus bancos integrantes –sector financiero– son las comisiones y comités, los cuales analizan, evalúan y desarrollan proyectos acorde a sus atribuciones. En 2014 esta fue su estructura:

- Comisión de Normatividad
- Comisión de Crédito
- Comisión de Medios de Pago
- Comisión de Mercados Financieros
- Comisión de Comunicación, Mercadotecnia y Responsabilidad Social
- Comité Independiente

A nivel de gobierno corporativo, las instituciones bancarias que conforman la ABM cuentan con estructuras sólidas para la gestión de la ética y transparencia en cada uno de los campos de influencia de su organización. Las instituciones tienen el apoyo de consejeros con amplia experiencia en diversos campos (economía, finanzas, mercadotecnia, sociedad, tecnología, industria, comercio y comunicación, entre otras), quienes, en su mayoría, exceden el tope mínimo de independencia (25%), lo que favorece la objetividad en la toma de decisiones.



Ética

Como Asociación, contamos con un Código de Ética (Conducta) que, al igual que todas las instituciones financieras que agrupamos, incluye los parámetros legales y éticos que norman el actuar de la organización frente a sus grupos de interés.

El compromiso ético de la banca trasciende el cumplimiento de la ley y se extiende a la generación, administración y control de diversos sistemas de operación e información que garanticen el cuidado y preservación de los derechos e intereses de sus audiencias.

Adicionalmente, los consejos de administración de los diferentes bancos asociados están apoyados por comités, internos y externos, que ayudan a fortalecer y permear la estrategia y los objetivos de negocio a toda la organización, lo que contribuye a la eficiencia en las operaciones cotidianas, a fortalecer la resolución de conflictos y a tener una rendición de cuentas con mayor transparencia.

En los últimos años, se ha fortalecido la tendencia a consolidar comités internos de responsabilidad social y sustentabilidad, los cuales reportan al Consejo y a un Comité Operativo las principales acciones, estrategia, logros y proyecciones de la empresa en términos de sustentabilidad social, económica y ambiental.

Es por ello que, para mantener una conducta ética y transparente, se han diseñado diversos medios de denuncia y consulta, los cuales, en su mayoría, están alineados a resolución de inquietudes frente al código de ética de la institución o normatividad interna. Los medios de denuncia cumplen con características como la confidencialidad y, en algunos casos, son externos a la operación de la organización.

Incluso se han creado códigos de ética orientados a la relación con grupos de interés específicos, por ejemplo, con proveedores y organizaciones de la sociedad civil. En general, los códigos contienen protocolos para facilitar el procesamiento, la evaluación y la resolución de denuncias.

La capacitación es una de las herramientas para permear el código de ética a toda la organización. En muchos casos, dicha capacitación es obligatoria para todo colaborador, y se acompaña con una carta donde se acepta y se da fe del compromiso de cumplimiento del código.

Horas de capacitación en códigos de ética de las Instituciones financieras asociadas 2014

Grupo de Interés	Horas
Socios del negocio / Proveedores	17,002
Empleados	1,263,949
Miembros del Consejo de Administración	73
Total de horas de capacitación en códigos de ética	1,281,025

Ciudadanía

De manera constante, la ABM participa en eventos, foros y otras iniciativas que impulsan el 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 de México
- 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)

Además, a través de nuestra página web, eventos, ruedas de prensa, informes y campañas, colocamos a disposición de toda la sociedad información relevante acerca de nuestra operación y del sector financiero.

Impulso y Dinamismo Económico



+12%

de incremento en la
cartera de crédito

a MiPyMES en 2014



225,924

empleos
directos



3.27

billones de
pesos captados,

10.5% más que en 2013



3.35

billones de pesos en
cartera vigente

10.3% más que en 2013



26,857

corresponsalías
bancarias



71.72%

del ahorro financiero
como porcentaje del PIB

La finalidad de la banca es incentivar el ahorro y financiar el desarrollo, lo cual se traduce en inversión, empleo y accesibilidad financiera. En conjunto, la banca impulsa una economía más eficiente y competitiva.

Por medio de una amplia infraestructura y un capital humano experimentado, la banca mexicana da soporte al desarrollo del país, brindando más y mejores servicios.



A favor del crecimiento económico

La banca en México está preparada para impulsar una mayor tasa de crecimiento económico, fomentar el ahorro, expandir el crédito de manera responsable e incrementar de forma acelerada la bancarización del país, mediante una amplia gama de productos y servicios, una extensa cobertura bancaria, capital humano con experiencia y altamente capacitado, y la infraestructura física de sistemas más moderna, lo que significa más y mejores posibilidades de desarrollo para un mayor número de mexicanos.

La constante inversión, el manejo responsable y un ambiente de alta competencia son algunas características de la banca mexicana. Lo que consolida un sistema bancario más eficiente, con precios más competitivos y con productos y servicios más atractivos para los usuarios de la banca, en especial para los núcleos poblacionales que por diversos motivos no contaban con acceso al sistema bancario.

Ante las importantes reformas estructurales en el ámbito económico –las cuales tienen como fin incrementar la competitividad del sistema productivo–, la banca está llamada a desempeñar un papel fundamental en el financiamiento de grandes proyectos de infraestructura y generación de energía; ambos, aspectos fundamentales para impulsar el crecimiento económico. El sistema bancario se encuentra preparado para este reto: con una clara visión de desarrollo sustentable, lo que es indispensable para que estas reformas reditúen en un mayor bienestar social, crecimiento económico sostenido y un mejor cuidado del medio ambiente.

Empleo

En los últimos años, el empleo en la banca ha reflejado una tasa constante de crecimiento promedio, con una media de más de 218 mil colaboradores en los últimos 4 años, quienes cuentan con prestaciones y salarios por arriba de la media nacional. En los últimos 4 años se han creado más de 27,800 empleos directos.

Desarrollo de capital humano

En un mercado cada vez más sofisticado en términos de productos, servicios, sistemas y marcos normativos, al igual que un ambiente altamente competitivo, el contar con el capital humano más capacitado, motivado y comprometido es un factor fundamental de competitividad y una variable esencial del pilar económico de todas las instituciones bancarias. Por ello se invierten importantes recursos en la selección, capacitación y retención de talento.

Las diversas instituciones bancarias cuentan con programas de capacitación para incrementar las habilidades de su personal en áreas tales como: atención a clientes, productos y servicios financieros, sistemas, banca electrónica, manejo de datos, mercadotecnia, finanzas, sustentabilidad, derechos humanos y ética. Las instituciones cuentan también con cursos cuyo fin es contribuir a una vida más equilibrada, enfocada en una mejor convivencia, y ofrecen además capacitación en temas regulatorios, lavado de dinero y protección de datos personales. Las instituciones cuentan también con programas de desarrollo profesional que impulsan a los empleados a realizar estudios de nivel superior, inglés y desarrollo de habilidades.

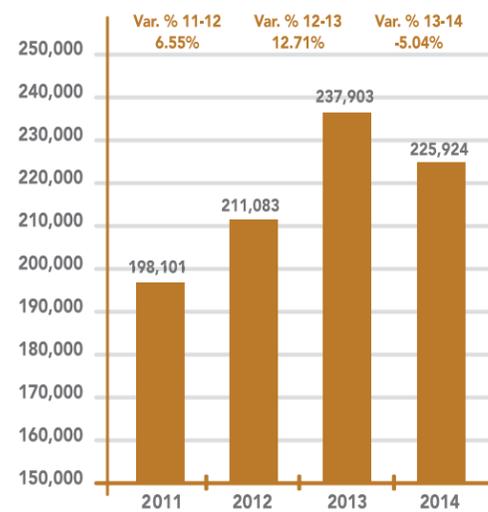
Para lograr los objetivos de capacitación se utilizan diversos medios, los cuales abarcan tanto métodos tradicionales, como nuevas metodologías y tecnologías de aprendizaje vivencial y a distancia.

Capacitación en derechos humanos

En la banca hemos impulsado políticas y procedimientos en materia de derechos humanos apegados a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU. Esto incluye el cumplimiento de normas y códigos de ética, planes de promoción y desarrollo o diversidad de género, no discriminación, trato justo y uso adecuado de la información, incluyendo manejo de datos personales y el derecho a la confidencialidad.

En 2014 se totalizaron 346,888 horas de capacitación sobre políticas y procedimientos de derechos humanos relevantes para las operaciones de cada institución.

Empleados de la banca comercial



* Fuente: Asociación de Bancos de México (ABM) 2014



Evaluación de desempeño laboral

Las evaluaciones de desempeño laboral son otro indicador para medir y gestionar la satisfacción de los colaboradores, éstas permiten al colaborador identificar sus fortalezas y oportunidades para mejorar su rendimiento, y abren espacio a la institución para alinear los objetivos individuales de sus colaboradores con los objetivos del negocio y equipo de trabajo.

En la siguiente tabla se identifican los porcentajes de colaboradores, según su categoría profesional y género, que reciben un proceso formal y regular de evaluación de desempeño.

Los procesos de evaluación suelen ser anuales y están alineados a programas de compensación y promoción dentro de las organizaciones, lo que genera un aliciente al crecimiento personal y profesional de cada colaborador.

Entre los diversos programas de valuación de desempeño en los que halla inmerso el personal de la banca destacan los procesos de evaluación 360, los cuales toman en cuenta aspectos que van más allá del logro de metas, como: liderazgo, trabajo en equipo, comunicación y vivencia de valores. El objetivo común es lograr un desarrollo integral y armónico del capital humano



Inversión

La inversión es el motor de una banca más eficiente y competitiva; gracias a ella contamos con mejores productos y servicios, infraestructura, mayor bancarización y fortaleza. Los programas de inversión conllevan grandes beneficios económicos y sociales: menores costos económicos y ambientales, accesibilidad al servicio, derrama económica y un importante impulso al crecimiento económico.

Por ello, en los últimos años la banca ha mantenido un constante ritmo de inversión en diversas áreas, entre las que destacan: inmuebles, sistemas, capacitación, desarrollo de nuevos productos y servicios, y publicidad. Estos programas han generado una considerable demanda de bienes y servicios en diversas ramas de la actividad económica.

Las perspectivas de inversión y crecimiento del país son positivas. La estabilidad macroeconómica y las reformas estructurales han abierto importantes áreas a la inversión, principalmente la de infraestructura y la energética. Actualmente la banca se encuentra bien capitalizada y en óptimas condiciones para apoyar y soportar el crecimiento económico del país.

Cabe desatacar que, en los últimos años, se han invertido importantes recursos para proveer de servicios bancarios a núcleos de población que, por diversos factores, no habían sido bancarizados. Este proceso mejora sus posibilidades de desarrollo a través de instrumentos de financiamiento, ahorro y medios de pago.

La banca es consciente de su responsabilidad en el desarrollo económico del país, por ello mantendrá una inversión constante para brindar más y mejores servicios a precios competitivos para un mayor número de mexicanos.



Derrama económica

La derrama económica que se deriva de la inversión y actividades de la banca, impacta de manera relevante a un gran número de empresas productoras de bienes y servicios en diversos sectores productivos.

Como consecuencia de la cobertura nacional de la banca, la derrama económica impacta al país en su conjunto y fortalece a múltiples empresas a nivel local, lo cual representa un importante beneficio.

Los sectores más impactados por las inversiones que la banca realiza para su propio desarrollo y promoción son: sistema computacionales y de comunicaciones, construcción, maquinaria y equipos, y publicidad.

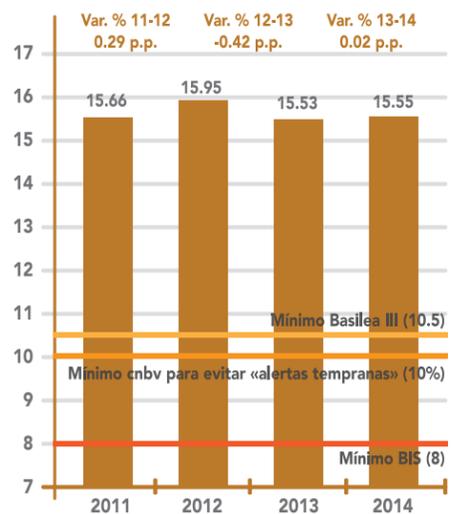
Índice de cobertura

(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%.

Solidez: una responsabilidad y la oportunidad para apoyar el crecimiento

En los últimos años, el sistema financiero internacional y la banca en particular, han presentado problemas de capitalización e índice de cobertura. Este panorama contrasta con la solidez del sistema bancario nacional, el cual cuenta con eficientes modelos de análisis de riesgo, personal capacitado y con experiencia, y un adecuado manejo de riesgos y estabilidad macroeconómica.

Debido a los altos niveles porcentuales de reservas con respecto a la cartera vencida, en los últimos años los índices de capitalización del sistema bancario mexicano se sitúan en niveles superiores a los parámetros establecidos por la CNBV y diversos estándares internacionales, como los de Basilea III.

El sistema bancario mexicano muestra solidez y se encuentra en condiciones de financiar el crecimiento del país con responsabilidad y con una perspectiva sustentable.

El ahorro: recurso para mantener el crecimiento

Contar con tasas de ahorro positivas es una condición necesaria para un sano financiamiento del crédito y del crecimiento económico. La banca en México se ha enfocado en motivar el ahorro mediante nuevos instrumentos que privilegian la accesibilidad, facilidad y una mayor educación financiera.

Es importante destacar los esfuerzos de la banca por impulsar el ahorro popular. Se han desarrollado productos específicos para atender a la población cerca de sus localidades y plantear plazos, montos y liquidez según sus necesidades.

El ahorro a través del sistema bancario ha presentado en los últimos años un crecimiento constante superior al 7% anual, lo cual establece una buena plataforma de financiamiento.

Mi PyMES

A través de la participación en los esquemas de garantías, la banca comercial compite mejorando las condiciones y penetración del crédito en distintos segmentos. Las tasas de interés que se ofrecen a micro, pequeña y mediana empresa (MiPyMES) se han reducido de manera significativa ubicándose en alrededor de 9.1% en promedio.

Adicionalmente, la ABM en alianza con diversas instituciones ha desarrollado iniciativas para atender las necesidades de este mercado, el cual comprende el más del 99%¹ del total de empresa del país, entre las iniciativas más destacadas de 2014 resaltamos:

Semana Nacional del Emprendedor

En agosto se realizó la 2ª. Edición de este evento, organizado por el Instituto Nacional del Emprendedor y la Secretaría de Economía, participaron activamente 9 bancos en el Pabellón de Financiamiento. Institucionalmente la ABM impartió Talleres de Financiamiento PYME, en los que participaron cerca de 200 empresarios y emprendedores.

Portal Mundo PYME ABM

Este portal es una herramienta que tiene por objetivo ilustrar de manera sencilla los procesos y requisitos necesarios para la obtención de un crédito para las PYMES interesadas, además de otros servicios financieros que la banca ofrece.

El portal (www.mundopymeabm.org.mx) se puso en operación en abril de 2013, por parte de la ABM. Al cierre de 2014, el portal registró 37,000 visitas, 79% de visitantes nuevos y 21% recurrentes.

Talleres de Financiamiento PYME

El taller desarrollado por la ABM está dirigido a empresarios de micro, pequeña y mediana empresa y ofrece a los participantes una experiencia práctica del proceso para solicitar de crédito y la integración de su expediente.

A la fecha en coordinación con diversos organismos empresariales se ha capacitado a más de 5,700 empresas a través de las cámaras de comercio e industria, así como centros empresariales en diversas entidades del país.

* Fuente: Asociación de Bancos de México (ABM) 2014

¹ El 95,2% (4,8 millones) de las compañías son microempresas, el 4,3% (221.194) pequeñas empresas, el 0,3% (15.432) medianas y el 0,2% (10.288) grandes firma. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), Censos Económicos 2009.



Crédito para impulsar un desarrollo sustentable

En el último año, la cartera de crédito presentó un crecimiento del 10.3%, cifra que contrasta con el crecimiento del PIB, de 2.1%. La demanda de crédito en el sector privado se originó en los segmentos de empresas y vivienda, con tasas de crecimiento de 8.1% y 9.7%, respectivamente. El crédito al consumo presentó la menor tasa de crecimiento, de 6.0%. Finalmente, el crédito al sector gubernamental tuvo un incremento del 25.1%, si bien sólo representa el 13% de la cartera total de crédito.

La mayor demanda de crédito es resultado de las expectativas de crecimiento para el 2015. Dichas expectativas son producto de una mayor inversión, de las oportunidades que se desprenden de las reformas estructurales –en especial la energética y la financiera, del impulso a proyectos de infraestructura y de la incipiente reactivación del sector vivienda.

La banca se encuentra preparada para impulsar el crecimiento económico mediante una responsable expansión del crédito.

Cartera de crédito (Millones de pesos)*



*Fuente: Asociación de Bancos de México (ABM) 2014

Tasas de interés que impulsan el crecimiento

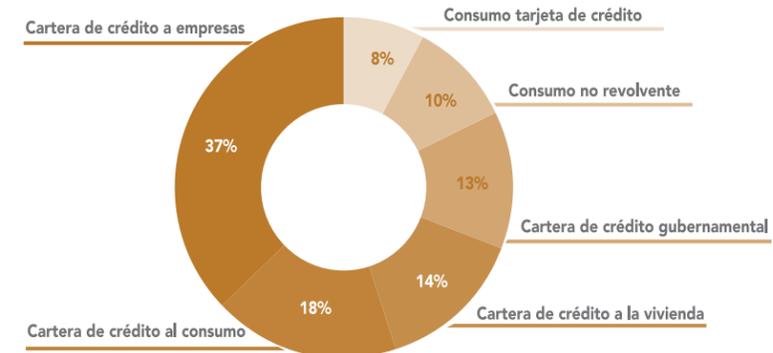
La estabilidad macroeconómica y el ambiente de alta competencia que caracteriza al sistema bancario, han propiciado bajas tasas de interés. A su vez, esto se traduce en mayor ahorro y factibilidad de proyectos para impulsar el crecimiento del país.

Las tasas de interés en México se encuentran en niveles mínimos históricos, esto es resultado de la eficiencia del sistema bancario, la competencia, la estabilidad macroeconómica y las bajas tasas a nivel internacional, en especial en Estados Unidos.

El bajo nivel de las tasas de interés incentiva la demanda de crédito, lo que se convierte en mayor crecimiento económico, menores costos, mayor competitividad y un entorno de mayor bienestar que impacta positivamente a la sociedad en su conjunto.



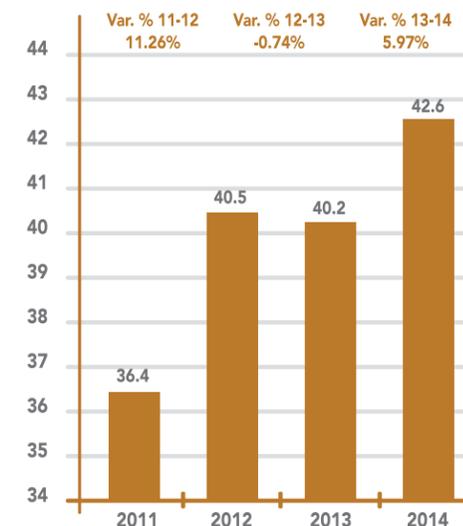
Composición de la cartera crediticia a diciembre de 2014



*Fuente: Asociación de Bancos de México (ABM) 2014

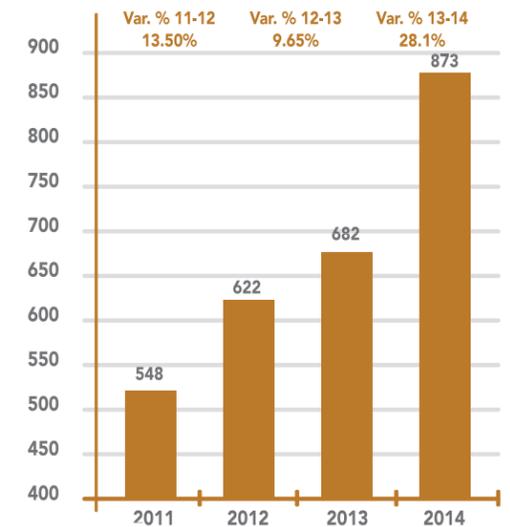
Para alcanzar mayores niveles de bancarización, prestar más y mejores productos y servicios y, en general, mejorar la atención a sus clientes, la infraestructura bancaria en México crece año con año. Este esfuerzo se convierte en estar más cerca de los usuarios, facilitarles eficientes medios transaccionales y de pago, satisfacer las necesidades de segmentos que no usaban la banca, impulsar el microcrédito y el ahorro –en particular en sectores populares– y, en general, expandir los servicios bancarios.

Número de cajeros automáticos (miles)*

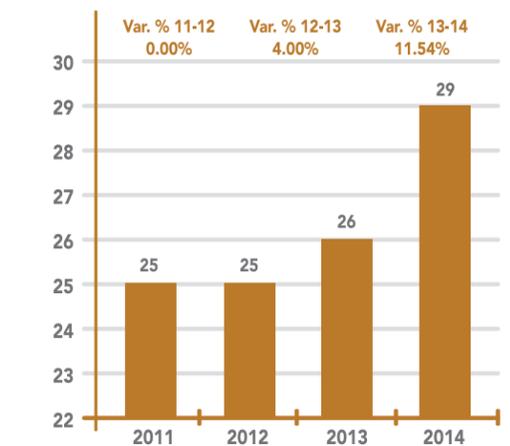


*Fuente: Asociación de Bancos de México (ABM) 2014

Número de terminales punto de venta (miles)*



Número de tarjetas de crédito (millones)*



Tecnología: eficiencia económica, social y ambiental

La tecnología es un factor de competitividad que impacta los tres pilares de la sustentabilidad. En el aspecto económico hace más atractivos los productos y servicios, disminuye costos y facilita una mejor atención; en el ámbito social fomenta el uso de nuevas tecnologías, mejora la calidad de vida de las personas, ahorra tiempo, recursos y brinda mayor seguridad; en el ámbito ambiental disminuye el uso de papel y otros insumos, y optimiza los traslados, lo que se transcribe en menores emisiones de carbono.

Por ello, la innovación tecnológica se encuentra presente en cada una de las actividades de la banca.

En 2014, el número de transferencias electrónicas vía internet se incrementó en 7 millones, para alcanzar los 725 millones de transferencias: 1.99 millones de transacciones por día.



Una mayor bancarización beneficia a un mayor número de mexicanos.

Por medio de las corresponsalías bancarias día con día se incrementa nuestra cobertura: un mayor porcentaje de la población obtiene acceso a servicios bancarios mediante una infraestructura segura, accesible y cercana, la cual brinda una experiencia de servicio de la más alta calidad en un contexto que les resulta familiar.

La aceptación de las corresponsalías bancarias se ha vuelto evidente por su acelerado crecimiento en los últimos años. En 2014 operaron 27 mil corresponsalías en todo México.

Es importante resaltar que la apertura de una corresponsalía bancaria deriva en diversos beneficios económicos, sociales y ambientales, tales como: capacitación y desarrollo de nuevas habilidades, incremento de la propuesta de valor para los clientes, mayor tráfico de usuarios y, en resumen, un incremento de los ingresos.

Para nuestros clientes, las corresponsalías representan el acceso a servicios bancarios, ahorro en tiempo, dinero y seguridad. En su conjunto, este ahorro se traduce en un menor impacto ambiental.

Las corresponsalías bancarias se encuentran ubicadas en tiendas de conveniencia, oficinas de servicios y diversos comercios; en ellas se ofrecen los siguientes servicios:

Número de transferencias bancarias por Internet (millones)*



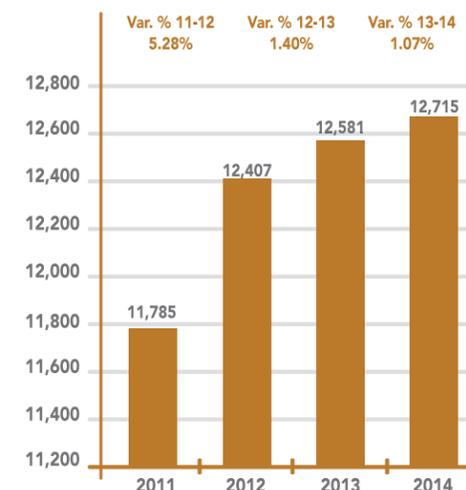
* Fuente: Asociación de Bancos de México (ABM) 2014

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

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

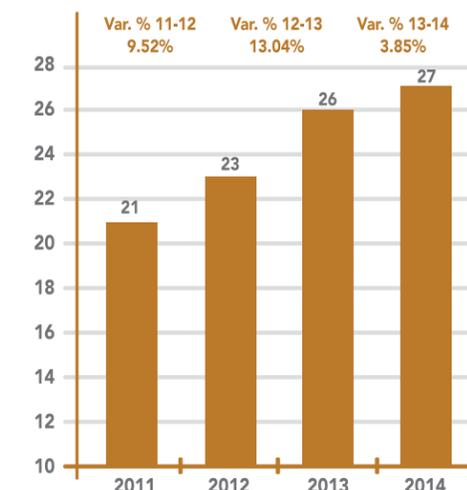
	Usuario	Pequeño comercio / local	Banca
Ventajas/ impactos positivos en el ámbito sustentabilidad	Económicas		
	Acceso a servicios Bancarios	Capacitación	Brindar servicios
	Ahorro en transporte	Infraestructura	Reducción de costos en infraestructura
	Ahorro en tiempo	Mayor flujo de personas	
	Conveniencia en horarios	Una nueva fuente de ingresos	
	Ahorro en tiempo	Eficiencia en el uso de activos	
	Sociales		
	Seguridad	Nuevos y más servicios a disponibilidad de la comunidad	Apoyo a la inclusión financiera
	Cercanía		
	Ambientales		
Menores traslados/ menos huella de carbono	Ahorro de tiempo		

Número de sucursales*



* Fuente: Asociación de Bancos de México (ABM) 2014

Número de corresponsales bancarios (millones)*



Fortaleciendo Comunidades

Impulsando el desarrollo



6.5

millones de personas beneficiadas

con programas de apoyo social y comunitario de la banca



119,489

personas beneficiadas por el trabajo voluntario

realizado por los colaboradores de la banca y sus familias



1,743.1

millones invertidos en proyectos

sociales y comunitarios



21,517

niños y jóvenes en situación o riesgo de calle

apoyados por Fundación Quiera



30,044

nuevos becarios impulsados por Bécalos



3.8

millones de beneficiados con educación financiera

Impulsar a nuestras comunidades para mejorar sus condiciones de vida, tejido social y potencializar su desarrollo, desde una perspectiva sustentable y de largo plazo, es una tarea muy relevante para la banca; por lo cual permanentemente se impulsan proyectos con un amplio y diverso contenido social, alineados principalmente a: educación, apoyo a población vulnerable y educación financiera.

La satisfacción y desarrollo integral de los trabajadores de la banca es un componente esencial de la sustentabilidad y desarrollo del gremio, además de ser uno de nuestros principales aportes al desarrollo social y económico del país.

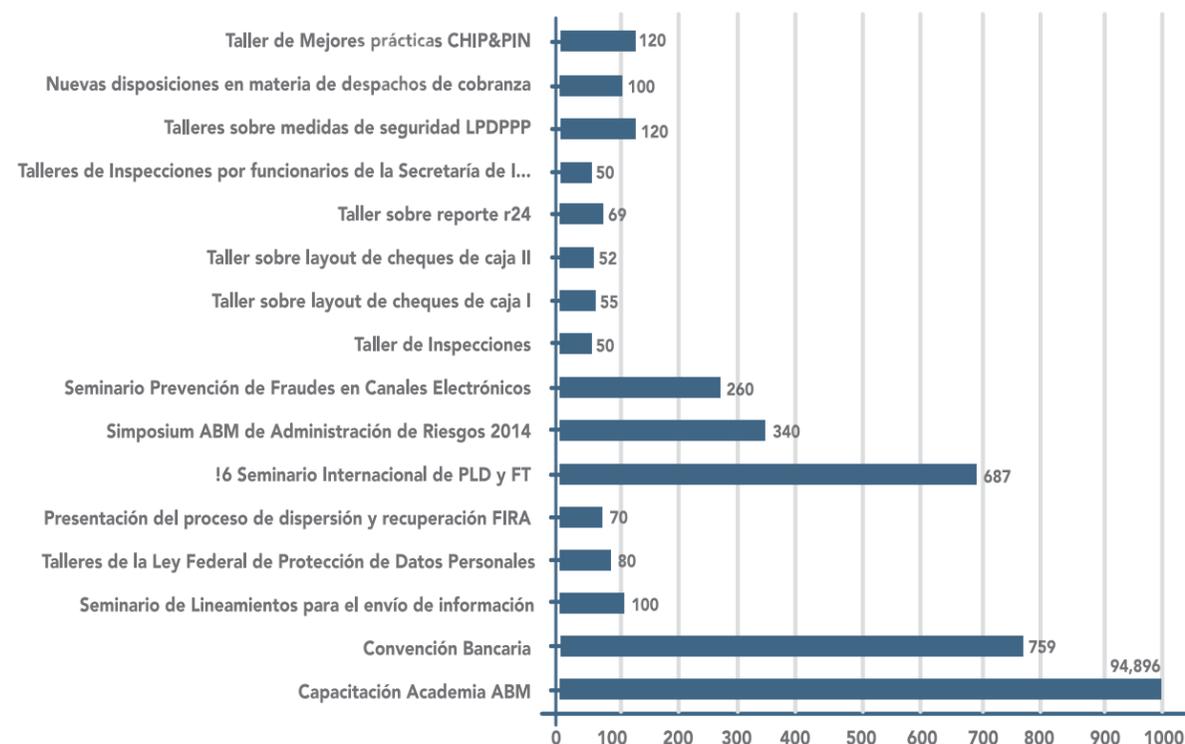
Como Asociación –al igual que cada una de nuestras instituciones aliadas–, invertimos importantes recursos en potenciar el sano desempeño y la productividad de nuestros colaboradores. Para contar con el mejor capital humano, las instituciones financieras ofrecen competitivas prestaciones y beneficios laborales, tales como: servicios de salud, transporte, comedor, facilidades para la obtención de crédito y la consolidación de un equilibrio entre vida personal y profesional.

Capacitación

La capacitación a funcionarios del sector es una prioridad de la ABM, por lo que cada año se desarrollan cursos, talleres y seminarios de actualización en temas de vanguardia, que se traducen en un mejor servicio a nuestros clientes. En 2014, gracias a estas actividades y a la progresión de la plataforma digital Academia ABM, se capacitó a casi 100 mil funcionarios.

Seminarios, cursos y talleres

97,828 asistentes



Se implementó un programa de capacitación para el personal bancario, que busca fortalecer la formación en materia de Prevención de Lavado de Dinero (PLD). Este programa contó con la participación de todas las instituciones de crédito. Al cierre de 2014, cursaron o se encontraban en proceso de cursar el programa más de 85 mil personas. Estimamos que al cierre de 2015, más de 170 mil colaboradores estarán capacitados en la materia de acuerdo con su nivel de responsabilidad al interior de las instituciones bancarias.

El 20 de abril de 2014 se llevó a cabo en el Estadio Azteca la inauguración de los 49° Juegos Bancarios, con una asistencia récord de 24,000 personas. En el evento participaron 52 instituciones del sector financiero, la mayoría de bancos asociadas, y 8,072 competidores, lo que representó un incremento del 8% respecto al año anterior. Con estas acciones la banca refrenda su compromiso con el desarrollo integral de sus colaboradores, fomentando la actividad física en un ambiente de sana convivencia social.

Sustentabilidad en operación bancaria

Una parte sustancial de nuestros asociados ha incorporado criterios de sustentabilidad para mitigar riesgos socio-ambientales y reputacionales del otorgamiento de crédito, para lo cual se están tomando en cuenta políticas ambientales, de cambio climático, derechos humanos, resarcimiento a comunidades y gestión forestal.

Este esfuerzo demuestra la importancia que la gestión eficiente de los créditos tiene sobre las comunidades, y el desarrollo sustentable del negocio bancario en México.

Entre otros aspectos que demuestran el alza en la sustentabilidad del sector, durante 2014 se observó una reducción de 36% en el total de las consultas, reclamos y controversias presentadas por los usuarios en contra de las instituciones. Se resolvió a favor del cliente en el 73% de los casos, con un tiempo promedio de respuesta de 12 días, lo que llevó a la CONDUSEF a emitir una calificación total para el sector de 8 en escala del 1 al 10.

Año tras año la banca invierte en programas y proyectos sociales en beneficio de las comunidades cercanas o afines a la operación de las instituciones, lo que en general impacta al desarrollo social de México. Este acercamiento también es un medio o herramienta eficiente para la gestión de las relaciones con grupos de interés, como clientes, accionistas, proveedores y gobierno corporativo,

los cuales están convocados a participar, promover y vigilar estas acciones y proyectos.

Las temáticas comunes en las que se centran los apoyos que como Asociación y como banca brindamos, son:

1. Desarrollo comunitario
2. Educación
3. Salud
4. Voluntariado





Fundación Quiera

 **6,406 beneficiarios**

 **4,649 beneficiarios**

 **23 Instituciones Amigas de Quiera beneficiadas con diversas actividades de voluntariado**

 **25.5 millones de pesos distribuidos**



Quiera es la fundación de la Asociación de Bancos de México, una organización donante de segundo piso que apoya instituciones a favor de la infancia y juventud en situación o riesgo de calle y/o trabajadora.

En 2014 Quiera cumplió 21 años de trayectoria, a lo largo de los cuales ha conseguido impactar a 220,287 personas y sumar innumerables esfuerzos para transformar las historias de miles de niños y jóvenes.

Quiera cuenta con un modelo integral de atención por medio del cual se canalizan los recursos económicos, humanos y de conocimiento a una red de Instituciones Amigas de Quiera (IAQs) –55 al cierre de 2014–, las cuales tienen presencia en 15 estados de la República y reúnen a 21,517 personas beneficiarias.

Los cuatro principales programas y sus resultados en el año se resumen de la siguiente manera:

Fortalecimiento institucional

Objetivo: Contribuir a la profesionalización, efectividad y sustentabilidad de las IAQs y apoyar en la generación de conocimiento en el sector.

9,853 beneficiarios

- 9,567 beneficiarios por medio del financiamiento de 28 proyectos
- 2 reuniones interinstitucionales con 156 asistentes para el aprendizaje e intercambio de experiencias
- 130 personas capacitadas

Educación

Objetivo: Mejorar la calidad educativa y evitar la deserción o rezago en los niños y jóvenes atendidos por las IAQs.

6,406 beneficiarios

- 1,831 beneficiarios por medio del financiamiento de 17 proyectos
- 803 becas educativas
- 3,614 beneficiarios por medio de proyectos de verano
- 158 personas capacitadas

Salud mental

Objetivo: Mejorar la salud emocional de los niños y jóvenes atendidos por las IAQs y de sus colaboradores.

4,649 beneficiarios

- 4,500 beneficiarios por medio del financiamiento de 29 proyectos
- 29 becas para atención psiquiátrica y rehabilitación de adicciones
- 6 directivos en proceso de contención emocional
- 90 personas capacitadas
- 24 niños y jóvenes recibieron terapia para trastorno de estrés postraumático complejo

Vida independiente

Objetivo: Contribuir a la inserción laboral y autosuficiencia de jóvenes egresados de las IAQs.

609 beneficiarios

- 209 beneficiarios por medio del financiamiento de 6 proyectos
- 400 jóvenes capacitados en marketing profesional, orientación vocacional y habilidades para la vida

Durante 2014 se emprendió un proceso de análisis, evaluación y diagnóstico para hacer más eficientes las herramientas de intervención e inversión de recursos de la Fundación, y multiplicar el impacto que las IAQs tienen en la sociedad.

Resultado de este proceso es la clasificación de las IAQs en tres grupos: Bronce, Plata y Oro. Este ordenamiento se establece a partir de diversos indicadores: gobierno, sustentabilidad, profesionalización y operación. La clasificación permitirá a Quiera trabajar en las áreas de oportunidad detectadas en las IAQs, impulsándolas cada día a ser instituciones más profesionales y a fortalecer el desarrollo integral de la población atendida.



Bécalos

30,044 becarios en 2014

221,323 becarios totales



Esta iniciativa es el resultado del apoyo de cientos de personas e instituciones. Desde su inicio, el programa ha logrado becar a 221 mil personas, entre estudiantes y maestros, impulsando así el desarrollo social y económico del país. Como Asociación, convocamos a nuestros bancos afiliados a facilitar sus cajeros para la recaudación de fondos en toda la República. En 2014 Bécalos contó con el respaldo de una red de 30 bancos e instituciones financieras.

Pero la colaboración de la ABM y las instituciones bancarias va más allá del apoyo en infraestructura. Cada banco participante, la Asociación y Fundación Televisa realizan aportaciones independientes, procedentes de recursos propios, para incrementar el monto de recaudación: por cada persona que aporta un peso en cajeros, el donativo es duplicado por las organizaciones.

Al monto de recaudación se suman aportaciones de Amigos de Bécalos, Boteo y Padrinos de Bécalos. En 2014 el programa captó \$197 millones y con ello se ofrecieron 30,044 nuevas becas, para un gran total de 221,323 becarios y \$1,253 millones recaudados en su historia.

El modelo único de colaboración entre los diversos actores de la sociedad, ha consolidado a Bécalos como uno de los proyectos más exitosos de la iniciativa privada. La ABM y sus asociados desempeñan un papel estratégico para acercar y multiplicar la buena voluntad de los mexicanos a favor de la educación en el país.

Distribución de las becas por nivel educativo

	Becarios acumulados 2006-2014	Nuevos Becarios 2014	Totales
Maestros	100,505	11,257	111,762
Becas especiales	21,971	6,951	28,922
Media superior	36,933	6,206	43,139
Superior	31,870	5,630	37,500
Total	191,279	30,044	221,323



Educación financiera

\$123 millones invertidos por la banca para la promoción de la educación financiera y 3.8 millones de personas beneficiadas en 2014.

Una prioridad para la sustentabilidad de la banca y de la Asociación es contar una sociedad educada financieramente. Queremos que los clientes del sector cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para utilizar la canasta de productos y servicios financieros en su beneficio, promoviendo así la calidad de vida y el desarrollo patrimonial de las familias mexicanas.

Para lograrlo, desde el Comité de Educación Financiera de la Asociación de Bancos de México se llevan a cabo diversas actividades para involucrar al mayor número de personas posible en las estrategias de difusión de educación financiera. Entre las actividades más relevantes de 2014, destacamos:

Semana Nacional de Educación Financiera

La séptima edición de la Semana Nacional de Educación Financiera, convocada por la Condusef, se llevó a cabo del 20 al 26 de octubre. Por segundo año consecutivo, el Comité de Educación Financiera de la ABM fungió como co-organizador y coordinador del evento central, que se llevó a cabo en el Museo Tecnológico de la CFE del jueves 23 al domingo 26 del mismo mes, con la participación de 51 instituciones públicas, privadas y sociales.

En total se realizaron 240 actividades, divididas de la siguiente manera: 126 talleres, 41 obras de teatro, 40 proyecciones de cine, 31 conferencias, 1 exposición y 1 rally financiero, además de las dinámicas realizadas en los stands de cada institución. Más de 43 mil personas asistieron a la sede central del evento.

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

Durante 2014, se mantuvo vigente el convenio de colaboración entre la ABM y el MIDE, por el que la Asociación se comprometió a apoyar la entrada al recinto de alumnos de escasos recursos. Se patrocinaron 5,133 entradas gratuitas 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.

Nuestros bancos e instituciones financieras asociadas también han desarrollado importantes iniciativas para la promoción de la educación financiera. En conjunto, estas actividades permitieron acercar nuestros programas a 3.8 millones de personas en 2014, con una inversión superior a los 123 millones de pesos.

Los programas de nuestros asociados están dirigidos a niños, jóvenes y adultos de toda la República, de cualquier nivel socio económico; en la gran parte de los casos los beneficiarios no son necesariamente clientes de la institución bancaria promotora.

Existe gran variedad de herramientas y estrategias -de difusión y capacitación- que los asociados han implementado para el desarrollo de competencias que permitan la generación, administración y optimización de los recursos económicos y financieros. Ejemplo de esto es el Programa Saber Cuenta, el cual ofrece cursos presenciales, conferencias y talleres, cursos en línea audiovisuales. Además, tiene unidades de movicine que recorren el país, exhibiendo películas con contenido educativo.

Otro programa significativo es Adelante con tu Futuro, el cual incluye talleres de finanzas personales y talleres para PYMES, los cuales pueden cursarse en aulas fijas, distribuidas por todo el país, o en las aulas y equipos móviles. Los contenidos de los talleres fueron desarrollados en colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y el TEC de Monterrey.

Un nuevo nicho al que varias instituciones están enfocando parte de sus esfuerzos, en términos de educación financiera es a emprendedores. Por medio de cursos y talleres con organizaciones especializadas, y otras iniciativas nuestros asociados están impulsando el emprendedurismo y consigo el fortalecimiento de las PYMES en el país.



Voluntariado

Gracias a los programas de voluntariado del gremio en 2014 se beneficiaron a 119,489 personas, para lo cual se invirtieron \$13.7 millones de pesos

Por medio de diversos programas de voluntariado corporativo de las instituciones financieras, e incluso en la Asociación, se ha consolidado una fuerte herramienta para el apoyo social y comunitario a favor de las personas y comunidades más vulnerables, la atención de contingencias ante desastres naturales, la realización de reforestaciones, el apoyar la salud, educación y construcción de casas en comunidades vulnerables a fin de impulsar el tejido social.

Programas como: Día con la Comunidad, Elige Servir, recolección de donativos en especie o juguetes (Juguetón), jornadas de reforestación y limpieza de hábitats, entre otros son algunas iniciativas que se desarrollan al interior de nuestras instituciones aliadas.



También existen iniciativas de voluntariado especializado, donde los colaboradores brindan su conocimiento y tiempo para apoyar el desarrollo de habilidades o proyectos entre variados públicos, como los son: conferencias a mujeres emprendedoras, asesoría a pequeños productores agrícolas y de manufactura y proyectos de emprendedurismo, entre otros.

El apoyo ante contingencias y desastres naturales es otra arista importante en los proyectos de voluntariado corporativo, entre las instituciones financieras asociadas, en donde las personas apoyan con su trabajo en la recolección, clasificación y distribución de ayudas (alimentos, ropa, productos de limpieza, etc.) entre damnificados. En muchos casos esta labor se realiza en alianza con organizaciones sociales con: Unidos por Ellos y la Cruz Roja Mexicana, entre otras.

Cultura

En apoyo a diversas iniciativas culturales, durante 2014 se impactaron a 1.5 millones personas con una inversión de \$ 29.7 millones por parte de las instituciones asociadas.

La banca ha constituido como uno de sus principales ejes de apoyo comunitario la promoción de la cultura, a fin de impulsar el desarrollo social del país. Es por ello que por medio de la preservación de las tradiciones y el patrimonio histórico del país el sector financiero juega un papel protagónico en la promoción de la cultura mexicana.

A través de exposiciones, ferias artesanales, musicales y culturales, libros, eventos y gran variedad de iniciativas más de un millón de personas fueron impactadas en 2014. Uno de los programas claves de este pilar es Fomento Cultural, el cual apuesta por la promoción de proyectos artísticos y culturales innovadores, con el firme compromiso de enriquecer el patrimonio cultural de México. Se caracteriza por diseñar e impulsar programas formativos que inciden directamente en la profesionalización de artistas, académicos y gestores culturales.

También durante 2014 se destinaron importantes recursos y esfuerzos para la promoción del cine mexicano, se desarrollaron subastas solidarias de arte, se patrocinaron premios y libros sobre arte y tradición mexicana, y se renovaron museos y centros culturales para beneficio de la comunidad.

Compromiso con Nuestro Entorno



Se evitó la emisión de **230,657** toneladas de CO₂ gracias a prácticas de ecoeficiencia, lo cual equivale a 1.61 días de emisiones de la Zona Metropolitana del Valle de México



65.7 millones de kWh de energía ahorrados, equivalentes al consumo eléctrico de 7,184 hogares mexicanos



81.1 millones de litros de agua ahorrados, el equivalente a 32.12 albercas olímpicas



508.5 millones de kWh de energía sustentable utilizados en la operación de la banca



266,703 toneladas de materiales reciclados, que llenarían 1.13 veces el Estadio Azteca



11,650 colaboradores capacitados en temas ambientales

Compartimos un futuro común, y por ello impulsamos diversos programas para proteger el medio ambiente, los cuales incluyen iniciativas de ahorro y eficiencia energética, reducción del consumo de insumos y reciclaje, esfuerzos de reforestación y protección de hábitats y especies, así como programas de educación ambiental. Estos programas se apoyan en diversas organizaciones de la sociedad civil, así como en el valioso trabajo voluntario.

¹ De acuerdo con la página web del Metrobús y el inventario de emisiones de 2008 de la ZMVM, durante ese año se emitieron 51.5 millones de toneladas de Gases de Efecto Invernadero, lo que equivale a 141,095.89 toneladas por día. Fuente: <http://www.metrobus.df.gob.mx/EMISIONES.html>
² Considerando hogares de 3.9 personas. Banco Mundial, 2012, <http://datos.bancomundial.org/indicador/EG.USE.PCAP.KG.OE/countries/MX-XJ-BR-AR-CL?display=graph> y de la Comisión Nacional de Vivienda <http://sniiv1.conavi.gob.mx/sniiv/cgi-bin/sniiv/sniiv2.html>
³ Según medidas oficiales de la Federación Internacional de Natación (organismo regente internacional de deportes acuáticos).
⁴ Procuraduría Ambiental y de Ordenamiento Territorial del Distrito Federal, http://paot.org.mx/contenidos/Sintesis/base/docs/Nota30_A_09Junio_14.php?iframe=true&width=580&height=100%

La banca consolida su interés y apoyo para la preservación de los recursos naturales y cuidado del medio ambiente por medio de proyectos de eficiencia energética, reducción y reutilización de materiales, programas de concientización ambiental y voluntariado, a fin involucrar a un mayor número de personas, multiplicando así el impacto de cada iniciativa.



Durante 2014 nuestros bancos asociados invirtieron un total de \$925.6 millones para desarrollar proyectos ambientales de diversas características, entre los que destacan:

- Certificaciones ambientales (LEED e ISO 14001, entre otras)
- Compra y renovación de equipos ecoeficientes
- Sistemas automatizados para ahorrar en el consumo de materiales
- Campañas internas de sensibilización y capacitación
- Actividades de voluntariados o de apoyo a organizaciones con causas ambientales
- Proyectos para la incorporación de energía sustentable a la operación de oficinas y sucursales

Una parte importante de nuestras instituciones cuenta con comités de medio ambiente o áreas enfocadas exclusivamente a la gestión ambiental de la institución. Este personal recibe el apoyo de la alta dirección y las distintas áreas operativas, a fin de fomentar una cultura de cuidado ambiental entre los colaboradores, incentivar la participación en programas de voluntariado y capacitación, coordinar acciones para la disminución de impactos ambientales en las operaciones y servicios prestados, y difundir los resultados de cada iniciativa entre las distintas audiencias.



Energía sustentable

México está consolidando a su favor importantes reformas estructurales que, a nivel ambiental, generan importantes áreas de oportunidad. Ejemplo de ello es la Reforma Energética, que ha incentivado la inversión extranjera, el desarrollo de infraestructura y, en última instancia, generará importantes beneficios en la calidad de vida de la sociedad.

La banca cumple un papel relevante en este marco; ofrece financiamiento a estos proyectos, y pone en práctica políticas y procesos que identifiquen, controlen y gestionen los impactos adversos de los préstamos en las comunidades, tomando en cuenta los riesgos socioambientales de los proyectos a financiar.

La banca no sólo impulsa el desarrollo de proyectos de energía renovable, también incluye dicha energía para abastecer su operación en oficinas y sucursales, con lo cual se da un importante impulso al uso de bienes renovables en el país y se hace más sustentable la operación del gremio.

Durante 2014 nuestras instituciones consumieron para su operación **508.5 millones de kWh de energía** provenientes de fuentes **sustentables**.

Educación y conciencia ambiental

Pieza clave para la incorporación de una cultura ambientalmente responsable en las instituciones financieras es la capacitación. Por ello, como gremio, reconocemos y promovemos innovadoras campañas de conciencia y sensibilización ambiental sobre temas que atañen a la operación de cada negocio. Por ejemplo, el uso de papel, ahorro de energía y agua, y difusión de las políticas ambientales internas.

Además de las campañas, se desarrollan procesos formales de capacitación a colaboradores en temas ambientales y charlas informativas para quienes participan en actividades de voluntariado con un fondo ambiental. Como resultado de este esfuerzo, durante 2014 aproximadamente **11,650 personas fueron impactadas con contenidos e información ambiental** relevante para su desempeño laboral o como voluntario.



Voluntariado con impacto ambiental

La banca ha liderado a lo largo del país importantes iniciativas para el cuidado y preservación del medio ambiente, especies y hábitats en peligro, al igual que campañas de limpieza con el apoyo de cientos de voluntarios, que involucran a colaboradores, sus familiares, proveedores y clientes. Estas acciones buscan permear en la conciencia de todos, la importancia de cuidar nuestro entorno natural.

Durante 2014 se realizaron actividades importantes de reforestación y educación ambiental en alianza con organizaciones sociales como Reforestamos México A.C.. Durante el año logramos motivar a cientos de personas y reunir **297 mil horas de trabajo voluntario**, con un alto impacto positivo para nuestro entorno.

Ahorro de insumos

Por su actividad, la banca no representa un impacto directo de gran proporción al medio ambiente. Sin embargo, constantemente se desarrollan iniciativas para aminorar el uso de sus principales insumos, que son: agua, papel y energía. Impulsamos **acciones para reducir o reutilizar residuos**, generando un impacto positivo a nivel económico y ambiental en nuestra operación.

Agua

La instalación de equipos y sistemas ahorradores en baños de oficinas y sucursales, plantas de tratamiento de agua para reutilización del elemento en riego, torres de enfriamiento, y otras estrategias para su aprovechamiento, permitieron durante el año **ahorrar 81.1 millones de litros de agua**.

Energía

La instalación de focos y luminarias ahorradores de energía, sensores de presencia para el apagado y encendido de luces, sistemas para la contabilización de consumo, y equipos ecoeficientes para acondicionamiento climático en oficinas y sucursales, son algunas de las iniciativas desarrolladas por las instituciones financieras para controlar y disminuir los consumos de energía, lo que permitió **ahorra 65.7 millones de KW** durante 2014.



Papel

La utilización de claves para control de impresión, configuración de impresoras para imprimir a doble cara, campañas de concientización, disminución del número de horas de contratos y formatos para clientes, y la promoción de iniciativas para envío de estados bancarios vía correo electrónico (paperless) para clientes y empleados, son las actividades más relevantes implementadas por bancos en oficinas y sucursales, lo que permitió ahorrar **62,259 toneladas de papel** en el año.

Residuos

La gestión, reciclaje y reutilización de los residuos de oficinas y sucursales muestran hoy en día grandes ventajas para las instituciones. Algunas de ellas están realizando la disposición final de residuos con el apoyo de proveedores expertos (en algunos casos organizaciones sociales), lo que garantiza una correcta disposición y la generación de ingresos destinados a causas sociales y ambientales.

Dentro de las instalaciones de nuestros asociados, e incluso de la Asociación, a través de campañas internas se promueve la correcta separación de los residuos, evitar el uso de unicel, y fomentar el reciclado de equipos electrónicos, baterías alcalinas y otros elementos.

En 2014 las actividades mencionadas permitieron reunir **266,703 toneladas de residuos**, mismas que fueron recicladas, reutilizadas o dispuestas de forma correcta a fin de evitar daños al entorno.



Sobre este Informe

El Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2014 de la Asociación de Bancos de México (ABM) presenta los resultados más relevantes de las acciones y programas en temas económicos, sociales y ambientales realizados de enero a diciembre de 2014 por la banca en el país.

Por sexto año consecutivo, el informe utiliza los lineamientos de la Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI), esta vez en su versión 4.0 (Esencial). Para determinar el contenido del informe se llevó a cabo el análisis de materialidad con base en los asuntos públicos relevantes de una muestra representativa de bancos, y las expectativas e inquietudes que diversos grupos de interés han presentado tanto a las instituciones financieras sondeadas como a la Asociación.

La ABM está integrada por 45 instituciones de banca múltiple del país y los datos expresados en el informe consolidan la información más relevante del sector. En conjunto, el método de medición no ha variado frente a lo expresado en años anteriores. La naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica de la asociación es de Asociación Civil (AC).

Todas las entidades que conforman al Grupo Financiero en México están integradas en esta memoria, por lo tanto las acciones y asuntos materiales que aquí se describen componen los más relevantes logros y desafíos en términos de sustentabilidad para el Grupo en el año reportado (enero a diciembre de 2014). La periodicidad de elaboración de las memorias de sustentabilidad es anual, habiéndose publicado por última ocasión en abril de 2014.

El proceso de participación de los grupos de interés en la elaboración del informe no se hizo a través de un diálogo directo, sino a través de la consulta de diferentes herramientas y medios de comunicación internos con los cuales la Asociación obtuvo las opciones, expectativas y necesidades de cada una de sus audiencias. Éstos mecanismos se describen a profundidad en la Matriz de Grupos de Interés.

Los aspectos materiales son el resultado de las entrevistas con los líderes de sustentabilidad y/o responsabilidad social de las instituciones financieras participantes. Los datos obtenidos fueron priorizados según el total de activos de cada institución. Por último, todos los asuntos tratados fueron validados por el Comité de Responsabilidad Social de la Asociación.

En 2014 el informe no contó con verificación externa. Para más información sobre el mismo o temas relevantes a la sustentabilidad de la banca, por favor consultar: <http://www.abm.org.mx/> o escribir al correo electrónico: contacto@abm.org.mx

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

Índice GRI

Indicador	Descripción del Indicador	Información	Página & Respuesta
-----------	---------------------------	-------------	--------------------

