



# RESULTADOS DE UNA **GRAN SINERGIA**

Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca 2010



ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO



ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

La Asociación de Bancos de México, A.C. (ABM) fue fundada el 12 de noviembre de 1928 como Asociación de Banqueros de México con el propósito de representar los intereses generales de la banca. La ABM fue creada con la participación de 26 bancos y actualmente tiene como asociados a 41 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 financieros no bancarios, con otros organismos de representación y con instituciones 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

## ÍNDICE

- |                                      |                                      |   |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
| <b>1</b> Objetivos de la Asociación  | <b>7</b> Bancos asociados            | <b>58</b> Ciudadanía y Gobierno Corporativo |
| <b>2</b> Carta de presentación       | <b>8</b> Desempeño económico         | <b>62</b> Premios y reconocimientos         |
| <b>4</b> Concepto de sustentabilidad | <b>20</b> Desempeño social           | <b>63</b> Índice GRI                        |
| <b>6</b> La Banca en México          | <b>50</b> Cuidado del medio ambiente | <b>66</b> Glosario de términos              |

# OBJETIVOS DE **LA ASOCIACIÓN**

- 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.

# CARTA DE **PRESENTACIÓN**

Para la Asociación de Bancos de México es un motivo de orgullo presentar el Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca 2010. Con este segundo ejercicio reafirmamos nuestro compromiso con la sociedad para financiar, en forma responsable y sustentable, el desarrollo de México.

Si bien es cierto que los trabajos de responsabilidad social y sustentabilidad iniciaron hace décadas a nivel internacional, hoy más que nunca es evidente que este es un tema que no responde a tendencias pasajeras sino que refleja una conciencia legítima por incorporar, con seriedad y profesionalismo, estos temas en nuestro quehacer cotidiano.

Hoy, el mundo espera que gobiernos, empresas y sociedad en su conjunto asuman su responsabilidad hacia el futuro, desde una perspectiva de corresponsabilidad, reconociendo que cada actor debe desempeñar las funciones que le corresponden con un enfoque sustentable.

La Banca en México tiene una clara misión, apoyar a los mexicanos con oportunidades de ahorro y de financiamiento para las distintas actividades económicas y productivas que impulsen el desarrollo nacional. En este sentido, la Banca trabaja de forma ininterrumpida en generar las condiciones que permitan a más mexicanos beneficiarse de los servicios financieros.

En el sector bancario buscamos permanentemente ofrecer a nuestros clientes productos y servicios que no sólo satisfagan sus necesidades financieras, sino que también proporcionen beneficios para el cuidado del medio ambiente y de la sociedad en su conjunto, bajo una visión de valor compartido.

En este segundo Informe compilamos las acciones e iniciativas de la Banca en México respecto a su contribución en materia económica, social y ambiental en temas como financiamiento a proyectos, servicios, programas de cuidado ambiental, preservación de culturas y tradiciones, así como el decidido apoyo a la educación y a diversas necesidades de índole social.

A través de este reporte, presentamos el resultado de la suma del trabajo y esfuerzo que miles de colaboradores de la Banca realizan día con día, para hacer posible que millones mexicanos materialicen sus proyectos personales y colectivos en muy diversos ámbitos, por lo que queremos agradecer a todos ellos su empeño y esfuerzo en la construcción de un México más próspero.

Este Informe no hubiera podido realizarse sin el apoyo de los titulares de las áreas de responsabilidad social de los bancos asociados a quienes les agradecemos sinceramente su profesionalismo y entrega, indispensables para realizar este esfuerzo de transparencia y rendición de cuentas.

El compromiso de los bancos con México, parte del reconocimiento de que el futuro depende, en gran medida, de las decisiones que se tomen en la actualidad con respecto al entorno que nos rodea. Tenemos la misión ineludible de heredar a las futuras generaciones un porvenir con mejores oportunidades.

Este Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca 2010 es un testimonio de la unidad y cohesión que caracterizan a nuestro sector, que seguirá trabajando e invirtiendo en el desarrollo sustentable de México.

**Ing. Ignacio Deschamps González**

**Presidente**

Asociación de Bancos de México

**Lic. Luis Robles Miaja**

**Presidente Ejecutivo**

Asociación de Bancos de México

**Ignacio Deschamps González**

Presidente

**Luis Robles Miaja**

Presidente Ejecutivo

**Enrique Zorrilla Fullaondo**

**Luis Peña Kegel**

**Luis Niño de Rivera Lajous**

**Eduardo Cepeda Fernández**

Vicepresidentes

**Juan Carlos Jiménez Rojas**

Director General

**Este Informe muestra con detalle la contribución de los bancos en aspectos fundamentales para el desarrollo armónico de la Nación, como son el apoyo a la educación, la ayuda comunitaria, la protección al medio ambiente y la preservación de las tradiciones y del patrimonio cultural, entre otros.**

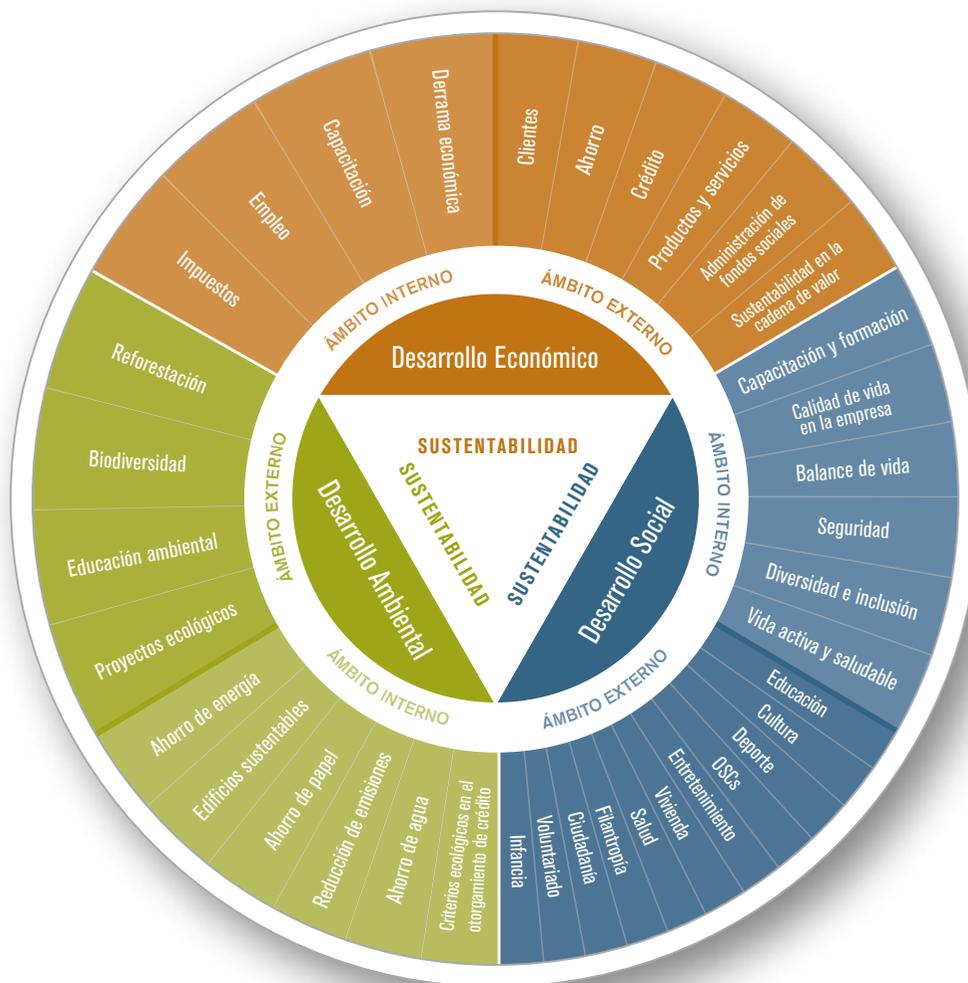


Artesanía mexicana de barro.

# CONCEPTO DE **SUSTENTABILIDAD**

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

Este esquema tiene como objetivo el explicar en forma simplificada la visión, áreas y acciones en el ámbito de la sustentabilidad. Es importante mencionar que cada banco posee su particular esquema en el ámbito de la sustentabilidad, que le permite implementar sus acciones así como relacionarse con sus grupos de interés particulares.



- **2,463 millones** de pesos invertidos en programas sociales y ambientales
- **19.4 millones** de personas beneficiadas
- **184** instituciones apoyadas



# LA BANCA EN MÉXICO

Rubros	Social y Cultural	Ambiental	Total	Var. % 09-10
Inversión social, cultural y ambiental 2010	\$ 2,137,944,795	\$ 325,034,570	\$ 2,462,979,365	6.34%
Inversión social, cultural y ambiental 2009	\$ 2,014,861,942	\$ 301,189,608	\$ 2,316,051,550	40.49%
Inversión social, cultural y ambiental 2008	\$ 1,616,779,797	\$ 31,767,364	\$ 1,648,547,162	

La banca en México		2008	2009	2010	Var. % 09-10
<b>Infraestructura</b>	No. de bancos	42	41	41	0%
	Número de clientes (millones)	ND	41	43	4.88%
	No. de sucursales	10,837	11,150	11,478	2.94%
	No. de cajeros automáticos	31,932	33,905	35,936	6%
	No. de terminales punto de venta	446,025	446,792	482,299	7.95%
	Tarjetas de débito (millones)	56.94	60.83	75.2	23.57%
	Tarjetas de crédito (millones)	25.24	22.10	22.48	1.74%
	No. de transferencias bancarias por Internet (millones)	388.35	433.31	454.73	4.94%
	Presencia de la banca a nivel municipal	919	924	926	0.22%
<b>Solidez</b>	Índice de capitalización de la Banca Mexicana (riesgo total, Capital / Activos sujetos a Riesgo)	16.2	17.3	16.6	-0.7 p.p.
	Índice de Cobertura (Estimaciones preventivas / Cartera vencida %)	161.18	173.78	200.65	+26.87 p.p.
<b>Bancarización</b>	Crédito interno al sector privado como % del PIB	14.65	14.16	13.85	-0.31 p.p.
	Crédito a la vivienda miles de millones de pesos	306.88	330.42	368.33	11.46%
	Crédito al consumo como % del PIB	3.92	3.14	2.99	-0.15 p.p.
	Ahorro financiero como % del PIB (m4 menos monedas y billetes en poder del público)	50.51	51.90	53.55	+1.65 p.p.
	<i>Fuente: ABM, con información de Banco de México y CNBV.</i>				

Cifras económicas relevantes		2008	2009	2010	Var. % 09-10
<b>Economía</b>	Empleo	157,014	160,931	164,707	2.3%
	Captación Total (en millones de pesos)	2,187,002	2,254,398	2,469,795	9.55%
	Cartera de Crédito Total Vigente (millones de pesos)	1,749,479	1,833,547	2,014,767	10%
	Cartera de Empresas Vigente	842,840	859,780	936,381	8.91%
	Cartera de Gobierno Vigente	157,307	272,824	313,232	14.81%
	Cartera de Vivienda Vigente	306,885	330,425	368,327	11.47%
	Cartera de Consumo Vigente	442,447	370,519	396,826	7.10%
	Impuestos (millones)	37,667	27,650	25,879	-6.41%
<i>Fuente: ABM, con información de Banco de México y CNBV.</i>					

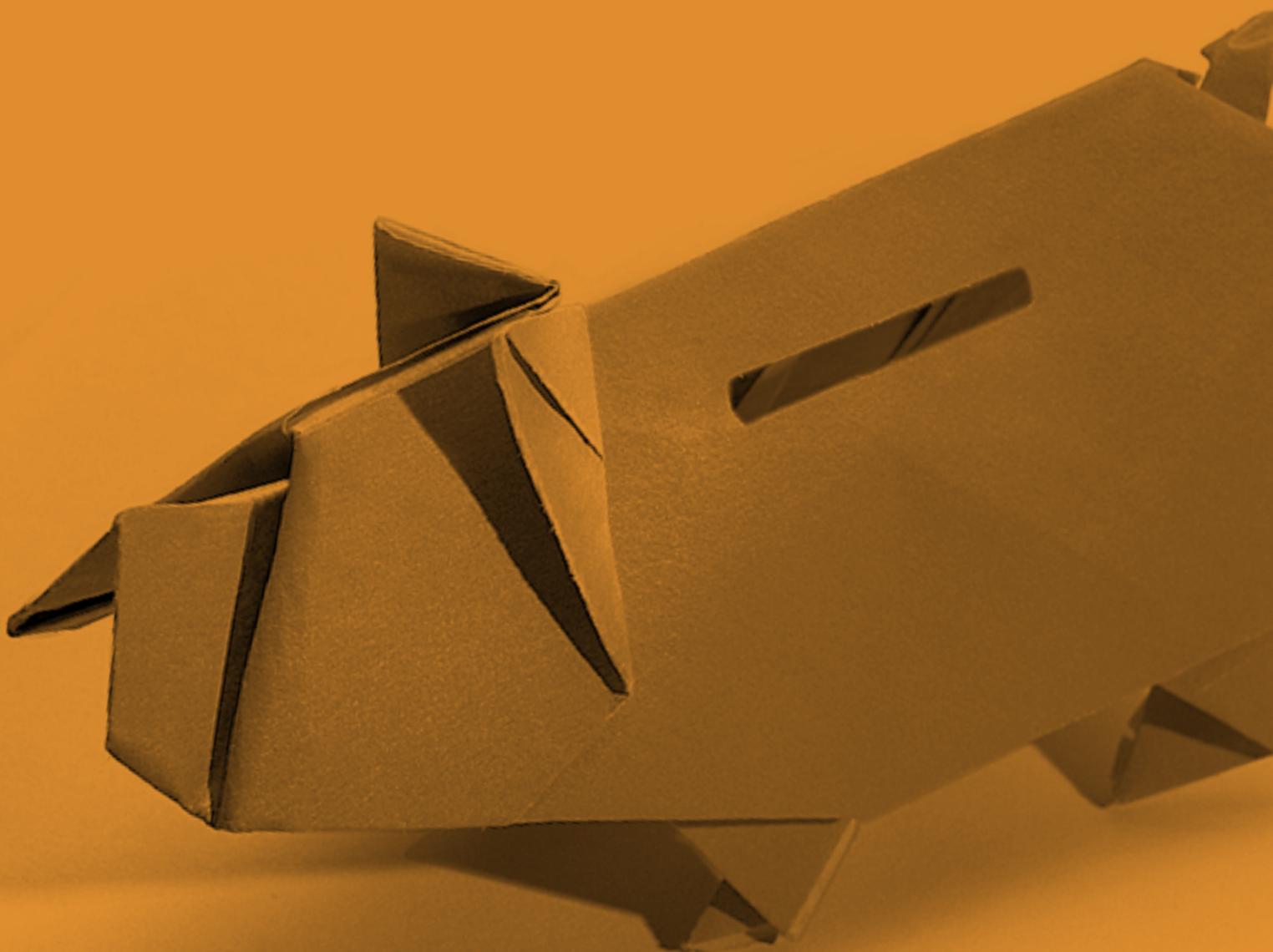
# BANCOS ASOCIADOS

Las instituciones bancarias que actualmente forman parte de la Asociación de Bancos de México, presentadas en orden alfabético, son las siguientes:





# DESEMPEÑO ECONÓMICO





**La Banca juega un papel fundamental en el desarrollo de México.** Todas las actividades del gremio se insertan en la cadena productiva que canaliza recursos hacia todo tipo de actividades económicas. Es así como la intermediación financiera (ahorro, crédito, inversión) se transforma en empleo, competitividad y crecimiento.



- **164,707** empleos directos generados en el sector bancario
- **43 millones** de clientes
- **2,469,795 millones** de pesos captados
- **2,807,455 millones** de pesos en financiamiento otorgado

**El sector bancario, además de cumplir con sus actividades fundamentales de intermediario financiero, también busca reflejar el valor social en los productos y servicios que ofrece. Éste es uno de los principios rectores de la responsabilidad social y sustentabilidad de la Banca en México.**

Esta responsabilidad se hace patente en el respeto y acatamiento de los lineamientos establecidos por la legislación vigente que norma la actividad financiera. En los siguientes apartados se proporcionan algunos ejemplos que dan cuenta clara del desempeño económico de la Banca durante el 2010 y de su relevancia en la economía nacional.

## ÁMBITO ECONÓMICO INTERNO

### Empleo

El empleo constituye la más relevante contribución al bienestar familiar y al desarrollo de México. El sector bancario genera más de 164,000 empleos directos y presentó un incremento del 2.3% respecto al año pasado.

En lo referente a remuneraciones y prestaciones, se ubica por encima de la media nacional, al ofrecer condiciones superiores a las establecidas por ley. Además, nuestros colaboradores se encuentran inmersos en continuos procesos de capacitación.

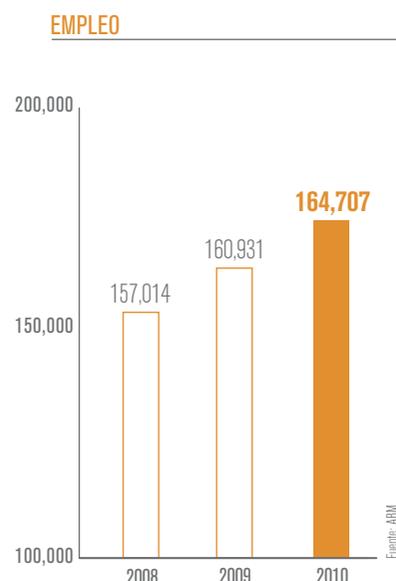
2008	2009	2010	Var. % 09-10
157,014	160,931	164,707	2.3%

Fuente: ABM

### Formación y capacitación

El desarrollo de capacidades y competencias es clave para mantener la sustentabilidad de las empresas, así como una variable indispensable en el bienestar individual y social. Personal capacitado hace más eficiente el proceso productivo.

Todos los sectores económicos requieren de recursos humanos altamente calificados para asegurar un óptimo desempeño, y la Banca no es la excepción, por lo que está consciente que la formación de recursos humanos redundará en grandes beneficios sociales. Nuestros esfuerzos están orientados a servir a los clientes que día tras día hacen uso

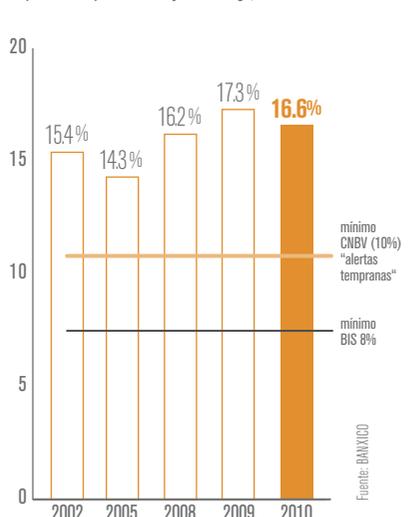


**La banca se ubica por encima de la media nacional, al ofrecer condiciones superiores a las establecidas por ley. En 2010 la banca generó 164,707 empleos directos, lo que significa un incremento del 2.3% con respecto a 2009.**



### ÍNDICE DE CAPITALIZACIÓN DE LA BANCA MEXICANA

Capital neto/Operaciones sujetas a riesgo, %



de los servicios bancarios en el país y que depositan su confianza en nosotros. Para mejorar la atención y el servicio evaluamos de manera regular el rendimiento de todo el personal. Los resultados nos permiten detectar las áreas de formación y capacitación que se deben impulsar o reforzar.

Los programas de formación y capacitación se ofrecen a todos los colaboradores de las instituciones. Por medio de tecnologías y metodologías innovadoras se busca fortalecer el aprendizaje técnico y el desarrollo de habilidades. Los diversos programas, cursos, talleres, foros y conferencias se desarrollan con base en modalidades presenciales, semipresenciales o de *e-learning*.

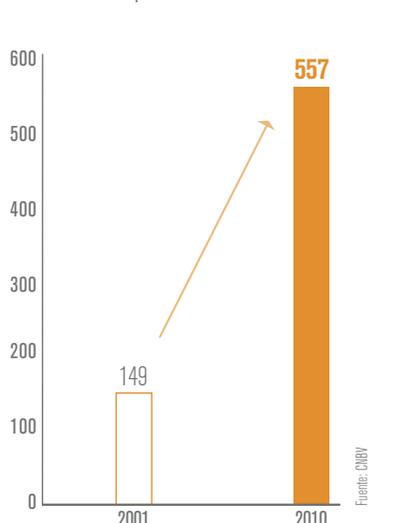
En este sentido, en 2010 se impartieron más de 5.4 millones de horas de capacitación, haciendo posible que algunos de nuestros colaboradores recibieran más de un curso, taller o conferencia de capacitación.

Capacitación	
Empleados	Horas
580,989	5,425,326

Fuente: ABM

### BANCA COMERCIAL: CAPITAL CONTABLE

Miles de millones de pesos



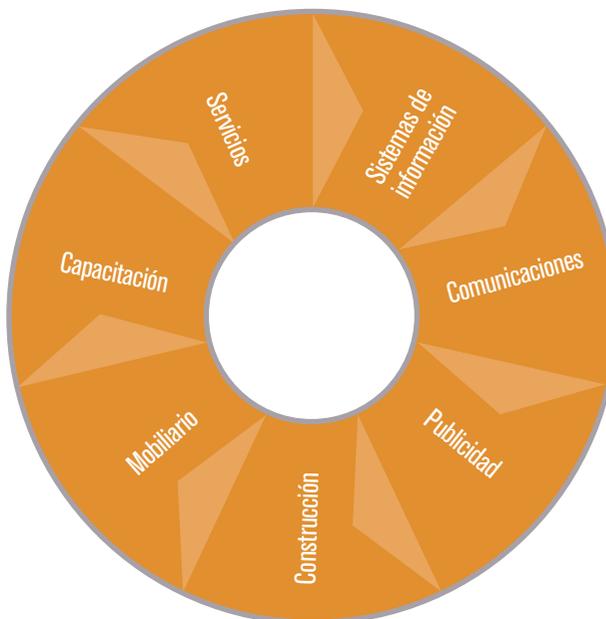
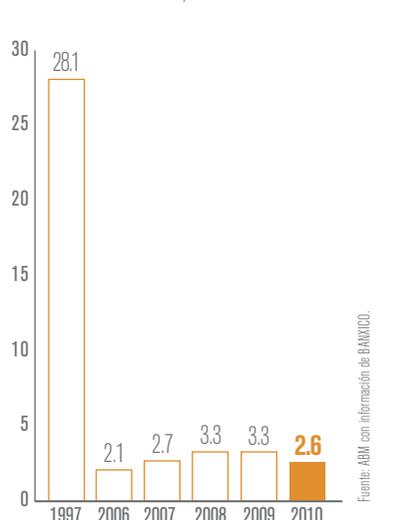
La capacitación abarca diversos temas, destacando los financieros, tecnológicos y administrativos. Adicionalmente, nuestros empleados toman cursos sobre conducta y ética, en los que se tratan temas como lavado de dinero y riesgo reputacional. Mediante estos cursos prevenimos conductas ilícitas y protegemos a nuestros clientes y a nuestras instituciones.

### Inversión

La Banca participa activamente en el proceso mediante el cual el ahorro se canaliza a la inversión productiva, misma que es el motor que impulsa el desarrollo de la economía. Asimismo, la propia Banca se encuentra inmersa en un proceso de inversión continua, dentro del cual destacaron durante 2010 los rubros siguientes: sistemas de información, comunicaciones, infraestructura de servicios y sistemas de seguridad. Lo anterior, le permite mejorar la calidad de los servicios que ofrece y llegar a un mayor número de usuarios.

### ÍNDICE DE MOROSIDAD

Cartera vencida/Cartera total, %



Esta inversión, a su vez, tiene un efecto multiplicador en diversas industrias de la economía, por citar algunas: la electrónica y de telecomunicaciones, la industria de la construcción y la industria de la publicidad.

En este sentido, durante el periodo comprendido entre 2006 y 2010 las instituciones bancarias que operan en México pasaron de 30 a 41, lo que aunado a otros indicadores demuestra el gran dinamismo y apertura del sector bancario en México, lo cual a su vez se traduce en una mayor competencia en beneficio de los usuarios.

### Solidez de la Banca

Contar con una Banca fuerte es un factor indispensable para impulsar el crecimiento de la economía y el desarrollo del país. Gracias a una continua capitalización, una adecuada regulación, una efectiva supervisión y una oportuna gestión de riesgos, la Banca en México se encuentra bien capitalizada, sólida y solvente.

Al cierre de 2010, el índice de capitalización se situó en 16.6%, cifra muy similar a la observada durante 2008 y 2009. Es importante resaltar que este nivel duplica el mínimo requerido en México por la autoridad y el recomendado por el Banco Internacional de Pagos (8%). Esta fortaleza del sistema bancario nacional permitió mitigar los efectos de la crisis mundial en nuestra economía, situación que se hizo evidente ante el repunte del crédito y el crecimiento económico observado durante el año 2010. *(Gráfica Índice de Capitalización de la Banca mexicana, Gráfica Banca Comercial: Capital Contable, ver pág. 12).*

Por otra parte, la aplicación de sanas prácticas en el otorgamiento del crédito y una adecuada gestión de riesgos mantuvo controlada la morosidad aún durante la crisis, permitiendo solamente un ligero incremento de ésta. Sin embargo, al cierre de 2010, dicha morosidad había alcanzado los niveles previos a la crisis. *(Gráfica Índice de Morosidad, ver pág. 12).*

Aunado a lo anterior, las reservas constituidas por los bancos equivalen al doble del monto de la cartera vencida, lo cual se reflejó en un índice de cobertura de 201% al cierre de 2010, cifra que se compara favorablemente con un 174% registrado al cierre de 2009, evidenciando la fortaleza del sistema bancario así como su visión conservadora y responsable. *(Gráfica Índice de Cobertura)*

### Derrama económica

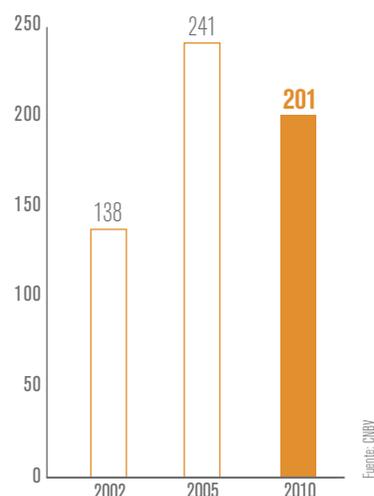
El financiamiento bancario tiene un efecto multiplicador en la economía. No solamente los acreditados resultan beneficiados, sino que estos a su vez demandarán bienes y servicios de otros actores económicos, generándose de esta forma un proceso virtuoso de derrama económica.

Además, como resultado de sus múltiples actividades, la Banca demanda también importantes recursos a innumerables empresas de diversos sectores industriales y de servicios. Esta derrama económica impulsa la inversión, el empleo y en general el desarrollo y bienestar de miles de familias en México.

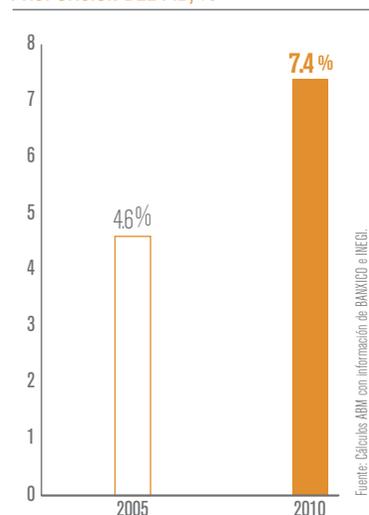
El cabal cumplimiento por parte de la Banca de sus obligaciones fiscales tiene un impacto muy positivo en la recaudación, y por ende, en la operación de la estructura de gobierno en sus tres niveles, así como en sus programas y servicios. El monto de impuestos pagados en 2010 ascendió a \$25,879 millones de pesos, monto equivalente al 113% del presupuesto anual de la Universidad Nacional Autónoma de México.

### ÍNDICE DE COBERTURA

Estimaciones preventivas/Cartera Vencida, %



### BANCA COMERCIAL: CRÉDITO A LAS EMPRESAS PROPORCIÓN DEL PIB, %



**Al cierre de 2010, el índice de capitalización se situó en 16.6%, cifra muy similar a la observada durante 2008 y 2009.**

**Se impulsa la inversión, la generación de fuentes de empleo y las oportunidades de capacitación, impactando favorablemente a un gran número de empresas en el país de manera favorable en un importante número de empresas en el país.**



## ÁMBITO ECONÓMICO EXTERNO

### Ahorro

El ahorro es el motor fundamental en el desarrollo y crecimiento económico del país. Por ende, la Banca asume como una gran responsabilidad incentivar el ahorro de los mexicanos y administrar correctamente estos recursos.

A nivel familiar, está comprobado que el ahorro es un factor fundamental en el bienestar integral. Como parte de sus iniciativas en responsabilidad social la Banca promueve este hábito mediante la educación financiera y el diseño de productos y servicios acordes a las diversas necesidades específicas de cada grupo.

En 2010, la captación de recursos totalizó \$ 2.5 billones de pesos, lo que equivale a un crecimiento de 9.6% en comparación con 2009. Estos recursos se canalizaron para atender las necesidades de financiamiento de las empresas, de las familias, de las personas, así como para apoyar proyectos importantes de infraestructura o desarrollo de vivienda, por mencionar algunos.

### Crédito

El crédito es una de las herramientas más poderosas con las que cuenta la economía de una nación para impulsar el crecimiento de sus industrias y de sus habitantes. Sin embargo, es importante que la asignación del crédito se haga de forma responsable y eficiente. Con un adecuado análisis de crédito, los recursos de la sociedad están bien resguardados, lo cual contribuye a la estabilidad económica.

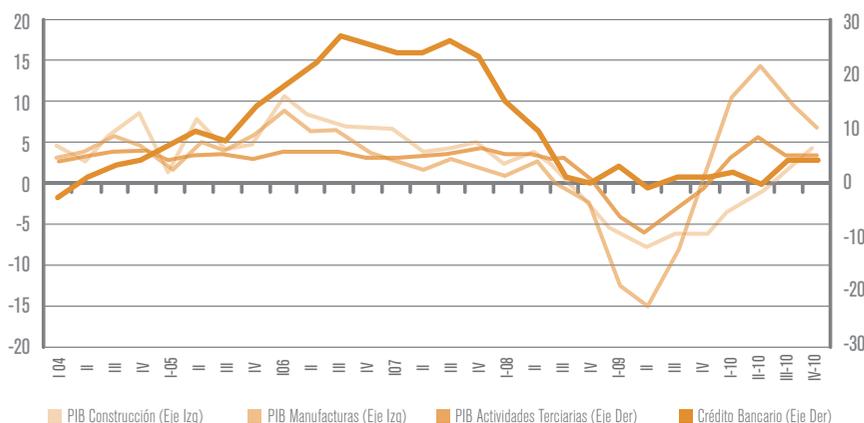
Si bien el crecimiento del crédito sufrió una desaceleración durante la crisis, también es cierto que mantuvo un crecimiento constante, a diferencia de algunos otros sectores económicos.

Durante 2010, el crédito bancario experimentó una rápida recuperación, de manera que fue parte importante para hacer frente a los retos del entorno internacional.

Es destacable que durante los últimos años el crédito a las empresas casi se duplicó en proporción al PIB del país. *(Gráfica Crédito bancario al sector privado, PIB de Minería, construcción y manufacturas)*. Sólo el número de contratos de crédito empresarial pasó de 121 mil en 2005 a 525 mil en diciembre de 2010. *(Gráfica Número de Contratos de Crédito Empresarial)*. Esto es un claro reflejo de la recuperación que ha tenido el crédito como resultado del gran esfuerzo realizado por el sector para impulsar el crecimiento. *(Gráfica Banca comercial: Crédito a las empresas proporción del PIB, ver pág. 13)*.

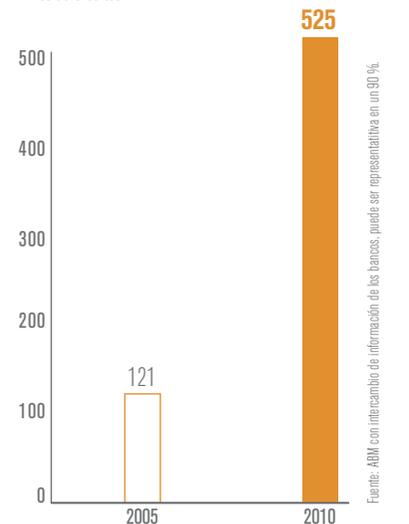
### CRÉDITO BANCARIO AL SECTOR PRIVADO, PIB DE MINERÍA, CONSTRUCCION Y MANUFACTURAS

Tasa de Crecimiento Real Anual %



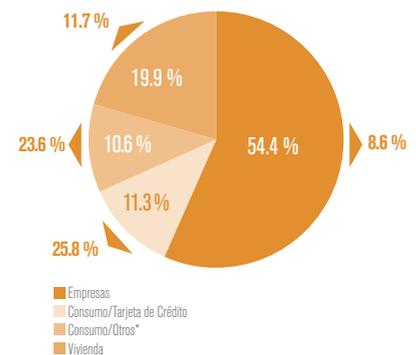
### NÚMERO DE CONTRATOS DE CRÉDITO EMPRESARIAL

Miles de Créditos



### TASA PROMEDIO POR SEGMENTO Y PARTICIPACIÓN POR TIPO DE CRÉDITO

DICIEMBRE 2010



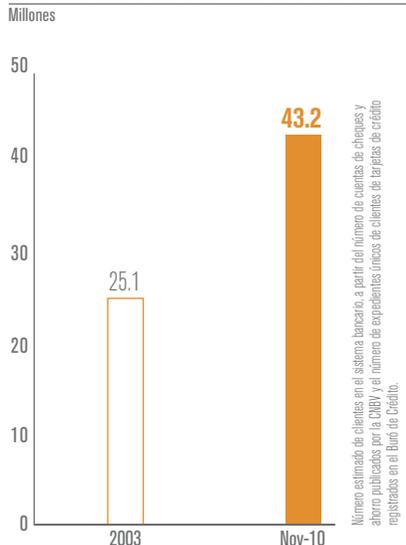
Fuente: Cálculos ABM con información de BANXICO.

\* La suma de las participaciones no suma 100% debido a que no se incluye el financiamiento de la banca a otros intermediarios financieros no bancarios cuya participación es de 3.8%.

\* Bienes de Consumo Duradero, Crédito Automotriz y Créditos Personales  
 Nota: Incluye cartera de SOFOMES.

**A finales de 2010, la cartera de crédito vigente de la Banca totalizó \$2 billones de pesos, lo que representó un incremento de 10% con respecto al cierre de 2009.**

## NÚMERO ESTIMADO DE CLIENTES DE LA BANCA



A finales de 2010, la cartera de crédito vigente de la Banca totalizó \$2 billones de pesos, lo que representó un incremento de 10% con respecto al cierre de 2009.

La Banca mexicana está comprometida en impulsar el crédito productivo y responsable para apoyar de esa forma el crecimiento integral y sustentable del país.

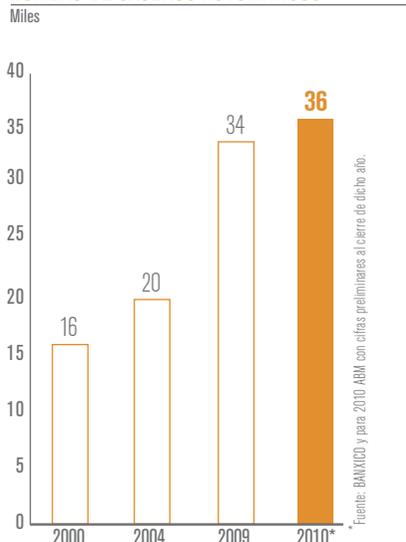
Es importante señalar que las instituciones bancarias, que toman en cuenta criterios de sustentabilidad para el análisis y asignación de crédito, son cada día más, como reflejo de la importancia creciente que tiene la consideración del impacto ambiental en la toma de decisiones.

### Tasas de interés

Una disminución en el costo del dinero tiene un impacto favorable en los clientes de la Banca, como también en la población en general. Esto incentiva la demanda de financiamiento para todo tipo de proyectos, desde las grandes inversiones en infraestructura hasta el financiamiento de las familias para la compra de vivienda o bienes de consumo, lo que se traduce en mayor bienestar para la sociedad.

En cuanto a las tasas de interés de los diferentes tipos de crédito, éstas han registrado una importante y sostenida tendencia a la baja en los últimos años. Para finales del 2010, más del 70% de la cartera de crédito tenía una tasa promedio ponderada del 9.6%. *(Gráfica Tasa promedio por segmento y participación por tipo de crédito, ver pág.15).*

## NÚMERO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS



### Infraestructura

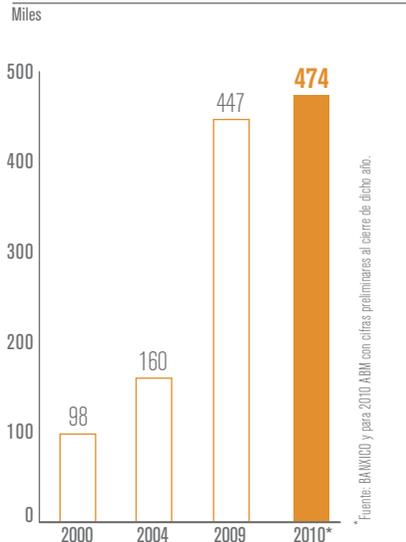
Los proyectos de infraestructura son grandes detonadores de la economía porque demandan bienes y servicios de muchos otros sectores para su realización, por lo que el efecto multiplicador beneficia a amplios sectores de la sociedad, generando oportunidades de empleo y de desarrollo en las comunidades.

Los países que apoyan decididamente el desarrollo de amplios proyectos de infraestructura hacen una inversión adecuada para el futuro porque sientan las bases para un desarrollo de largo plazo y sostenido, con beneficios que trascienden a las generaciones actuales.

Es así como el papel de la Banca, como vínculo entre ahorradores e inversionistas, es fundamental para hacer posible el financiamiento necesario que requieren los proyectos de infraestructura, rol que asume con un gran sentido de responsabilidad.

En el período 2007 - 2010, de un total de \$204,717 millones de pesos destinados a 59 proyectos de infraestructura, la Banca en México otorgó financiamiento por \$153,537 millones de pesos, lo que significan tres cuartas partes del monto total.

## NÚMERO DE TERMINALES PUNTO DE VENTA



Algunos de los proyectos financiados son:

- Acueducto de Querétaro
- Planta de Tratamiento Juárez
- Metro de la Ciudad de México
- Plataforma de Exploración para Pemex
- Planta de Tratamiento "El Ahogado"
- Hospital Ciudad Victoria

### Clientes

Para la Banca, los clientes son el centro de sus actividades, por lo que estamos en un proceso permanente de conocimiento de sus inquietudes, sugerencias y necesidades, con el fin de realizar los cambios necesarios que nos permitan cubrir sus cada vez más demandantes expectativas y brindarles el mejor servicio posible.

Es por lo anterior, que los bancos destinan importantes recursos en la capacitación del personal, en mejorar los sistemas, ampliar la infraestructura bancaria (sucursales,

cajeros automáticos, terminales puntos de venta), así como el diseño de nuevos servicios y productos que respondan a las necesidades específicas de cada segmento.

Es posible saber qué piensa nuestra clientela gracias al uso de diversos instrumentos como estudios de opinión, páginas de Internet, atención telefónica de quejas y clientes encubiertos. La retroalimentación es la clave para la mejora continua del sector bancario.

Desde 2003 el número de clientes ha crecido en más de 18 millones. Se estima que en 2010 la Banca atendió a poco más de 43 millones, lo que representa un incremento de 72% con respecto al año 2003. *(Gráfica Número estimado de clientes de la Banca, ver pág. 16).*

### Servicios financieros

En México contamos a la fecha con 6% más cajeros automáticos y 8% más terminales punto de venta que en 2009. *(Gráficas Número de cajeros automáticos y número de terminales punto de venta, ver pág. 16).*

En la Banca se ha desarrollado a favor de nuestros clientes un amplio abanico de servicios caracterizados por altos estándares de calidad, procurando siempre ofrecer costos competitivos. Una de las vertientes de mayor avance e impacto en los últimos años es la Banca electrónica, la cual facilita a nuestros clientes un amplio espectro de operaciones bancarias que se pueden realizar sin necesidad de acudir a una sucursal.

Lo anterior tiene una serie de valores agregados de alta estima social como son una mejoría en la productividad, la disminución considerable del impacto ambiental al reducir el consumo de papel y de energía eléctrica, así como un menor número de traslados que se traduce en menores emisiones de CO<sub>2</sub>.

Del total de operaciones electrónicas realizadas en 2010, más de 700 millones fueron realizadas por los usuarios desde sus hogares u oficinas vía Internet.

Además es importante destacar el surgimiento de nuevos medios para prestar un servicio de banca eficiente y que cumpla con los requerimientos de nuestros clientes, y apoyar la bancarización, tal es el caso de la corresponsalía bancaria, que permite a los clientes hacer operaciones en tiendas de conveniencia, comerciales o de servicios, así como la introducción de la Banca móvil.

Número de operaciones vía electrónica remota (cifras en millones)	
Cajeros automáticos	1,360
Terminales punto de venta (TPV)	987
Banca electrónica	265
Transacciones vía Internet	455
Teléfono	4
Total	3,071

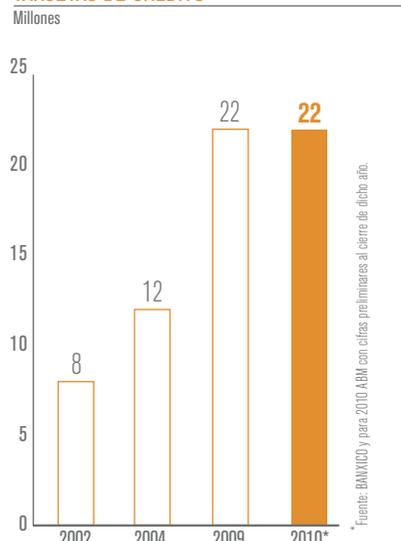
Fuente: ABM

### Tarjetas

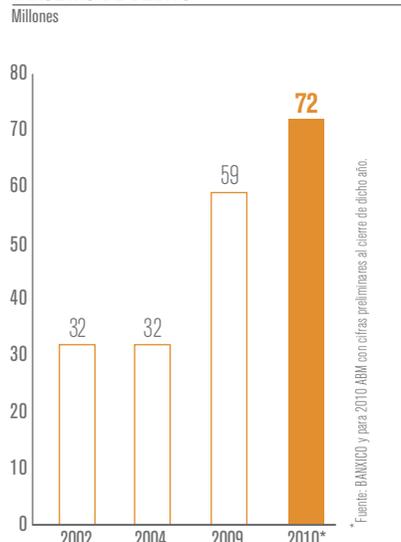
Facilitar las transacciones comerciales impulsa el desarrollo económico y social de cualquier sociedad. En México, la Banca trabaja constantemente en el fomento del uso y la modernización del sistema de medios de pago, facilitando que un mayor número de negocios realice sus transacciones comerciales a través de medios modernos y seguros. Esto, además, conlleva importantes beneficios sociales en términos de fomento a la economía formal, cumplimiento de obligaciones fiscales y certeza jurídica.

En este sentido, es de destacar que la emisión de tarjetas de crédito y de débito se ha multiplicado casi por dos en los últimos cinco años. *(Gráficas Tarjetas de crédito, tarjetas de débito)*

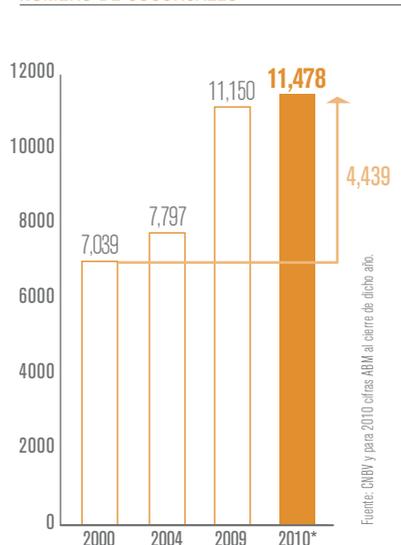
### TARJETAS DE CRÉDITO



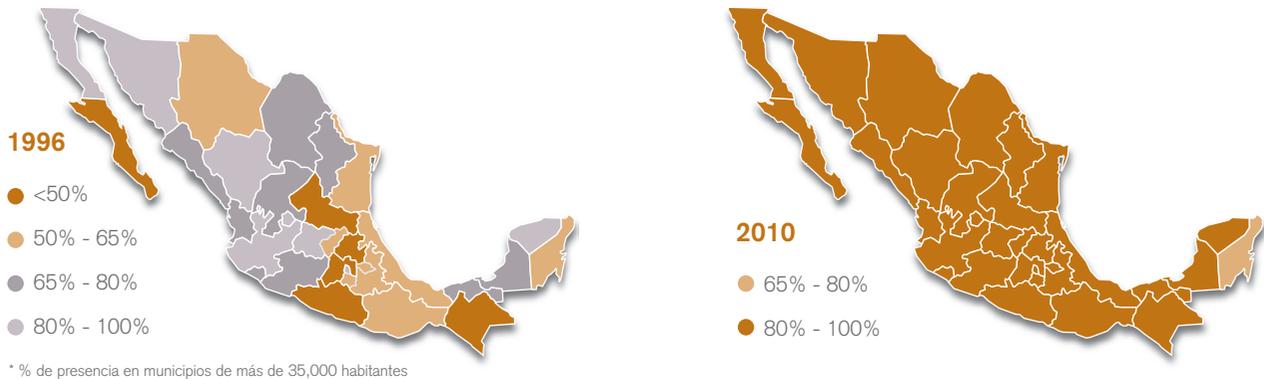
### TARJETAS DE DÉBITO



### NÚMERO DE SUCURSALES



## COBERTURA A NIVEL MUNICIPAL DE LA BANCA EN LA REPÚBLICA\*



**Impulsamos nuestra cadena de valor, definiendo lineamientos claros para que las relaciones de trabajo con los proveedores sean justas y de largo plazo.**

### Sucursales

Una mayor cobertura bancaria es parte de nuestra responsabilidad social, pues constituye una herramienta para que la población tenga un mayor acceso a los servicios financieros y a las oportunidades de desarrollo que estos facilitan. El número de sucursales a disposición de los usuarios de los productos y servicios financieros aumentó 3% al cierre de 2010 en contraste con el 2009. México cuenta con un número considerable de sucursales y una extensa cobertura geográfica. En este sentido, en el último año se pusieron a disposición de los clientes de la Banca 328 nuevas sucursales, lo que permitió alcanzar el total de 11,478. (*Gráfica Número de sucursales, ver pág.17*). Esta ampliación se puede apreciar en su justa dimensión en los anteriores mapas.

### Administración de fondos sociales

El sistema bancario administra, con base en estrictos análisis financieros, los fondos de previsión social de millones de trabajadores mexicanos, cumpliendo en todo momento con la normatividad en la materia. El manejo escrupuloso de estos fondos sociales se traduce día a día, en un mejor futuro para todos, por lo que representa uno de nuestros mayores compromisos con la sociedad.

### Sustentabilidad en la cadena de valor

Las acciones en materia de sustentabilidad y responsabilidad social de la Banca no se limitan a sus propios servicios y productos. Hemos incorporado estos conceptos a la cadena de valor, procurando el compromiso de nuestros proveedores de respetar los acuerdos éticos y preservar el medio ambiente.

Definimos lineamientos claros para que las relaciones de trabajo con los proveedores sean justas y de largo plazo. En la medida de lo posible buscamos trabajar con empresas locales, procurando minimizar los costos ambientales ocasionados por traslados prolongados.

En la búsqueda de las mejores condiciones económicas y los mejores términos de servicio promovemos siempre el apego a lineamientos de ética profesional. Siempre que es posible, trabajamos con empresas que cuentan con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable y preferimos aquellos productos y servicios que se incorporan en criterios sociales y ambientales.

**Desde 2003 el número de clientes ha crecido en más de 18 millones. En 2010 la Banca atendió a poco más de 43 millones.**





# DESEMPEÑO SOCIAL





**Nuestro capital humano es el pilar que impulsa nuestro desarrollo, por ello trabajamos a favor de una cultura de inclusión y calidad de vida acorde a nuestros valores.**



- **5,779 colaboradores** participaron en actividades deportivas, culturales y artísticas
- Cerca del **50%** de nuestros colaboradores son mujeres
- **La Banca en México** se preocupa por promover programas de salud, de equilibrio vida y trabajo, entre otros temas.

## ÁMBITO SOCIAL INTERNO

### Calidad de vida

Procuramos ofrecer al personal de nuestras instituciones las mejores condiciones laborales. A las prestaciones de ley se suman beneficios adicionales, tales como: seguro de gastos médicos mayores (que en ciertos casos se hacen extensivos a familiares directos y al personal jubilado), programas de descuento en comercios, cursos y actividades culturales y deportivas, entre otros.

El desarrollo de secciones dirigidas específicamente al personal dentro de las intranets institucionales es una práctica cada vez más común. Entre los materiales y temas divulgados a través de este medio destacan:

- Salud
- Autoservicio (desde esta sección es posible imprimir el recibo de nómina, tramitar préstamos y programar vacaciones)
- Consultorías sobre prestaciones y programas de beneficios
- Información sobre planes de retiro
- Comunicados y boletines
- Información sobre los cursos que ofrece la institución en cuestión, formatos de inscripción e, incluso, acceso a aulas virtuales

Se hacen esfuerzos continuos por mejorar el clima laboral. Los resultados de los estudios que se realizan a este respecto permiten la implementación de acciones que favorecen un entorno de libertad, cordialidad y respeto.

### Juegos bancarios

Para motivar la convivencia entre los colaboradores y fomentar la integración y la sana competencia, desde hace 45 años se celebran los Juegos Bancarios Deportivos y Culturales. En 2010

participaron 5,779 colaboradores en 16 deportes y en diversas manifestaciones artísticas y culturales.

En lo relativo a seguridad y salud, la mayoría de las instituciones se apoya en comités de representación conjunta, los cuales ayudan a controlar y asesorar los programas de seguridad laboral en los centros de trabajo.

De igual forma, el sector bancario mantiene programas de asistencia de enfermedades graves que consideran aspectos de educación para la salud, asesoría, prevención y tratamiento. Entre las principales acciones emprendidas en esta materia durante 2010 sobresalen:

- Campañas de salud
- Feria de bienestar y salud
- Día Internacional contra el Cáncer de Mama.
- Programa de Asistencia al Empleado
- Conferencias para crear una cultura de prevención
- Asesoría por parte de aseguradoras
- Acceso telefónico a un grupo de médicos las 24 horas
- Pláticas sobre nutrición
- Recomendaciones de higiene
- Información sobre enfermedades crónicas degenerativas
- Campañas de vacunación
- Difusión de boletines de medicina preventiva

A continuación describimos algunos programas representativos:

### Vivir Sanamente

Programa integral de bienestar para los colaboradores. Este programa considera el bienestar como un proceso de autoconciencia y acción encaminado a mejorar el estado de salud y la calidad de vida, consta de tres pasos que conducen a una vida más sana: Conócete, Actívatelo y Enfócate.



**Para motivar la convivencia, la integración y la sana competencia, desde hace 45 años se celebran los Juegos Bancarios Deportivos y Culturales.**

### Sitio Vida en balance

El sitio Vida en balance tiene como fin, construir y promover la cultura del auto-cuidado con un enfoque de medicina preventiva. Su objetivo es ofrecer a los colaboradores un espacio con información actual y confiable sobre cómo cuidar y mantener su salud de una forma integral. Cuenta con 16 secciones –agrupadas en los bloques de Salud Integral y de Equilibrio y Armonía–, a través de las cuales presenta información temática que cubre los diversos aspectos de la salud y el bienestar.

### Planes de retiro

Proporcionar condiciones favorables para el retiro de los colaboradores es un aspecto en el que se trabaja de manera permanente. Además de ofrecer planes acordes con lo establecido por la ley, diversas instituciones han diseñado nuevos y atractivos esquemas de ahorro para el retiro, en los que el empleado es corresponsable.



**Procuramos ambientes de trabajo saludables que contribuyan a la calidad de vida y al desarrollo armónico de nuestros colaboradores y sus familias.**





La diversidad social es uno de los activos más apreciados en las sociedades modernas, porque se reconoce en ella una fuente de riqueza cultural que alimenta las relaciones sociales y el intercambio de ideas, lo que permite a la sociedad progresar en su desarrollo. En este sentido, el reconocimiento de la pluralidad en formas de pensar, creencia, edad, raza, sexo, y demás, forja una identidad nacional multicultural.

En este sentido, la diversidad se ha convertido en un aspecto relevante en la sustentabilidad, ya que está íntimamente ligada a los derechos humanos, la competitividad y a la vinculación con la comunidad, por sólo mencionar tres aspectos, por lo que es importante contar con una actitud incluyente y de pleno respeto a las diferentes formas de ser.

En el sector bancario, se han implementado diversas iniciativas para impulsar la inclusión y la diversidad como son la promoción de la equidad de género, contratación de personal con discapacidad, estilos de vida, además de contar con diversos medios para denunciar actos de discriminación.

En el ámbito laboral, el número de colaboradoras en la Banca representa cerca del 50% del total, lo que deja de manifiesto una importante participación de la mujer, lo cual es un factor relevante para la competitividad y el desarrollo social.

### Seguridad

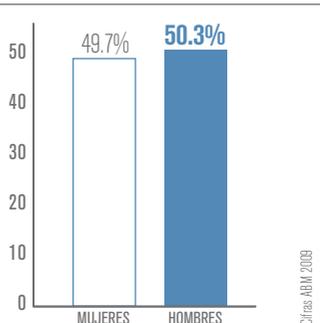
La seguridad es un aspecto fundamental de nuestro quehacer cotidiano, por lo que nos enfocamos a resguardar no sólo los recursos que nuestros clientes nos han confiado, sino también a nuestro principal activo: nuestros colaboradores.

A diferencia de otras industrias, el sector bancario no conlleva riesgos de accidentes o enfermedades profesionales por lo que no se reportan incidentes de esta índole. Los comités de seguridad y salud que operan en los bancos están integrados por personal de todos los niveles y sus tareas se enfocan a preservar la seguridad e integridad de nuestro personal.

Es importante mencionar las múltiples acciones encaminadas a evitar la corrupción y los delitos de carácter financiero. No sólo trabajamos para evitar al máximo cualquier suceso que ponga en riesgo el patrimonio que resguardamos, sino que tenemos la determinación de sancionar a quien incurra en actos alejados de la ética y del profesionalismo que nuestros clientes esperan y merecen.

En la Banca contamos con diversos canales para presentar denuncias y responder con prontitud a las inquietudes, comentarios o sugerencias, tanto de nuestros clientes como de nuestro personal. En algunas instituciones se cuenta con la figura del defensor del usuario y del colaborador.

MUJERES Y HOMBRES EN LA BANCA EN MÉXICO



**La diversidad se ha convertido en un aspecto relevante en la sustentabilidad, ya que está íntimamente ligada a los derechos humanos.**

- **2,138 millones** de pesos invertidos en proyectos sociales
- **19.4 millones** de personas beneficiadas
- **184** instituciones apoyadas
- **97,115** beneficiados por el programa Bécalos

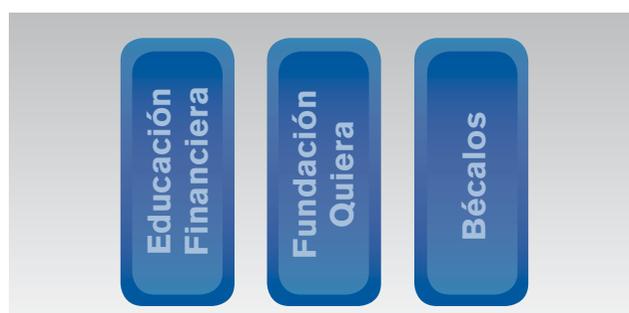
**Estamos consientes que el desarrollo continuo e integral de las comunidades de las cuales formamos parte, constituye un factor muy relevante de nuestra sustentabilidad, por ello mantenemos una constante inversión que involucra recursos humanos, financieros y materiales.**

## ÁMBITO SOCIAL EXTERNO

Inversión social				
Inversión	2008	2009	2010	Var. % 09-10
Social y cultural	\$1,616,779,797	2,014,861,942	2,137,944,795	6.11%

Implementamos modelos sustentables de apoyo social en muy diversos ámbitos, con el fin de apoyar el desarrollo de millones de mexicanos.

### Nuestros pilares en el ámbito de la Responsabilidad Social empresarial



En el año 2010, el trabajo de la ABM en materia de responsabilidad social se enfocó en impulsar actividades de carácter educativo y social. Tenemos la convicción de que la educación es una condición esencial para la realización de los individuos. Sólo con oportunidades educativas las personas pueden superarse y alcanzar mayores estadios de bienestar, generando alternativas de desarrollo para sí mismos y sus familias.

En este sentido, la Asociación continuó con el fortalecimiento de lo que son los tres pilares fundamentales de su acción social.

En primer lugar, destacan los esfuerzos institucionales en materia de educación financiera. En la ABM estamos convencidos de que proveer de conocimientos y desarrollar habilidades en materia financiera, requiere del concurso de todos los sectores de la sociedad (público, privado, social, académico), así como también de cada individuo. En este sentido, concebimos la educación financiera como una tarea en la que todos somos corresponsables.

El segundo pilar de la acción social de la ABM es Fundación Quiera, organización que tiene por cometido contribuir a que nuestros niños, niñas y jóvenes en situación de calle, en riesgo de calle y trabajadores, superen esta condición y logren una rein-



**Implementamos modelos sustentables de apoyo social en muy diversos ámbitos, con el fin de apoyar el desarrollo de millones de mexicanos.**

Albergue Infantil Los Pinos A.C.

serción constructiva en la sociedad. Lo anterior con base en el reconocimiento de sus derechos fundamentales, para lo cual, la Fundación trabaja de forma estrecha con diversas asociaciones y organizaciones de la sociedad civil que tienen por vocación auxiliar a este desprotegido sector de la población.

Por último, la banca siguió apoyando al programa Béalos, el cual, en tan solo seis años de vida, se ha convertido en el programa de becas más importante del sector privado en el país, en cuyo éxito, la participación de los clientes bancarios ha sido fundamental.

A continuación se detallan las actividades realizadas en estos tres rubros.

### **Educación financiera**

La Asociación de Bancos de México continuó impulsando durante todo el 2010 los esfuerzos institucionales de promoción y divulgación de educación financiera entre la población, para lo cual trabajó de manera coordinada con distintas dependencias (públicas, privadas, universidades). Sólo con la suma de esfuerzos, se podrá hacer que la educación financiera llegue a más mexicanos.

### **Comité de Educación Financiera de la ABM**

Ante la necesidad de continuar con los esfuerzos gremiales de promoción y difusión de la educación financiera, la ABM decidió crear el Comité de Educación Financiera, en el que actualmente participan representantes de 33 instituciones bancarias.

La misión de este Comité es promover la educación financiera entre la población mexicana, creando conciencia sobre su importancia en el bienestar económico y financiero de las familias, por medio de la consecución de los objetivos estratégicos trazados por el Comité, que son:

- I.** Unir y sumar esfuerzos de promoción de la educación financiera
- II.** Sensibilizar a la población sobre la necesidad de la educación financiera para su propio bienestar
- III.** Maximizar los beneficios de los esfuerzos gremiales en la materia
- IV.** Contribuir al establecimiento de una imagen positiva de la banca como motor de desarrollo del país.

La creación de este Comité ha permitido definir un programa de trabajo con las acciones e iniciativas de educación financiera que se realizaron en 2010 como son, a manera de ejemplo, Día del Ahorro Infantil, el ciclo de congresos regionales bancarios universitarios.

### **Día del Ahorro Infantil**

Como muestra de su compromiso con la educación financiera, la Asociación de Bancos de México desarrolló, por primera vez en el país, el programa piloto del Día del Ahorro Infantil, iniciativa con la que se brinda información sobre la importancia del ahorro (tanto monetario como en especie) entre los alumnos de educación primaria del país.

El programa piloto se realizó el día 4 de noviembre de 2010 en el municipio de Querétaro, gracias al apoyo y buena disposición, tanto de la Secretaría de Educación Pública federal (específicamente la Subsecretaría de Educación Básica), como del Gobierno del Estado de Querétaro, a través de su Secretaría de Educación. Los siguientes objetivos a cubrir con este ejercicio fueron:

- Fomentar el ahorro mediante sesiones impartidas por personal bancario
- Lograr un mejor vínculo entre las instituciones bancarias y la comunidad
- Concientizar a los alumnos de educación básica sobre las funciones de las instituciones bancarias en el resguardo y manejo del ahorro



En el taller se trataron conceptos básicos de ahorro (qué es, para qué sirve, tipos de ahorro -formal, informal, en especie, monetario- y el establecimiento de metas), así como una actividad didáctica que consistió en armar una alcancía que se les obsequió a los niños.

El taller fue impartido por el personal bancario a casi 9,000 alumnos de 5° grado de las 142 escuelas públicas del municipio de Querétaro. En total participaron 12 instituciones asociadas y cerca de 280 voluntarios de la banca, la mayoría de ellos como instructores en los distintos grupos.

Para conocer el impacto de la prueba piloto, se realizó un estudio de evaluación que arrojó algunos de los siguientes resultados:

- Al 99% de los alumnos les gustó el taller
- 95% de los mismos opinó que toda persona debería ahorrar
- En una escala del 1 al 10, los niños otorgaron una calificación de 9.84 al taller
- El 100% de los profesores consideró útil este tipo de talleres
- 97.5% de ellos calificó el material como excelente o bueno
- Poco más del 98% percibió como excelente o bueno el ejercicio

### Congresos Bancarios Universitarios

Desde hace 7 años, la ABM ha organizado los Congresos Regionales Bancarios Universitarios, foros especializados en los que representantes de las instituciones del sistema bancario interactúan con estudiantes de excelencia, para que conozcan, de voz de los expertos, el desarrollo y las tendencias del sector bancario en nuestro país.

En 2010 se organizaron siete Congresos con el título “Educación financiera: su importancia en tu vida y en tu futuro”, tres en el Distrito Federal y 4 más en estados de la República. Cerca de 2 mil estudiantes se beneficiaron con esta iniciativa.

Congresos Bancarios Universitarios realizados en 2010	
Ciudad	Universidad
Distrito Federal	Escuela Bancaria y Comercial
Chihuahua	Universidad Autónoma de Chihuahua
Toluca	Universidad Autónoma del Estado de México
Veracruz	Universidad Veracruzana (sede Boca del Río)
Distrito Federal	Escuela Superior de Economía, IPN
Mérida	Instituto Bancario Comercial / Universidad Autónoma de Yucatán (sede Tizimín)
Distrito Federal	Universidad del Pedregal

### Organización de obras de teatro de educación financiera

Con el apoyo del programa de educación financiera de Finanzas Prácticas, la ABM ofreció la obra “Profesor Q: descubre la magia de tu poder financiero”, cuyo tema central son las finanzas personales, a los niños participantes en los cursos de verano de los centros deportivos Coyoacán y Chapultepec, quienes recibieron un importante mensaje sobre temas como el ahorro y el presupuesto.

De igual forma, se organizaron tres presentaciones de la misma obra en el “Centro de Rehabilitación Gaby Brimmer” y en las casas hogar del Sistema DIF Nacional, dirigidas a niños con capacidades diferentes y a niños huérfanos.

### Semana Nacional de la Educación Financiera 2010

Este año se realizó la tercera edición de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), del 4 al 10 de octubre, en la cual la ABM participó una vez más como Coordinador Temático del Crédito. Los objetivos para esta edición fueron proporcionar información, promover el uso adecuado de los productos y servicios financieros y fomentar el desarrollo de capacidades entre la población para que usen de mejor manera sus recursos económicos. Los temas que se desarrollaron a lo largo de la semana fueron: presupuesto familiar, ahorro e inversión, pensiones, crédito y seguros.

La participación de los asociados en la edición de la SNEF de este año se resume de la siguiente manera:

- Por primera vez en una edición de la SNEF, los bancos participaron con la impresión de más de 810,000 piezas entre folletos, trípticos y carteles. Este material se repartió a través de las redes de sucursales así como en las diferentes conferencias organizadas por la ABM
- Se contó con la participación de 18 instituciones bancarias
- Se distribuyeron 1,660 libros de Educación Financiera de la



**Ante la necesidad de continuar con los esfuerzos gremiales de promoción y difusión de la educación financiera, la ABM decidió crear el Comité de Educación Financiera, en el que actualmente participan representantes de 33 instituciones bancarias.**



Estudiantes del curso "Saber Cuenta"

ABM (Salud Financiera y Entrenando en Familia) en distintos eventos

- Se trabajó estrechamente con la Universidad del Valle de México, la Escuela Bancaria y Comercial, el IMEF Universitario y el Instituto Politécnico Nacional
- Se coordinó la organización de la SNEF en el Instituto Politécnico Nacional y se realizaron las siguientes actividades:
  - Algunos bancos y la ABM donaron más de 500 piezas de material de educación financiera para la red de bibliotecas del Instituto Politécnico Nacional (74)
  - 15 conferencias en igual número de escuelas de educación media superior y superior.
  - Tres videoconferencias que se transmitieron a los 12 centros de educación continua que tiene el IPN en el país
  - Organización del evento ancla del Crédito en las oficinas centrales del IPN
- Se organizaron más de 70 conferencias presenciales, en las que intervinieron los presidentes de los centros bancarios, funcionarios y empleados de la banca, eventos a los que asistieron más de 15,000 estudiantes.

### **Programas e iniciativas de las instituciones bancarias**

En el reconocimiento de la diversidad de necesidades que tienen los distintos sectores de la población, se ha desarrollado una oferta variada de programas de educación financiera que responde a las condiciones de cada grupo específico. Se han diseñado estrategias tanto para el ámbito rural como urbano, para amas de casa y profesionistas, para empresarios y personas con acceso limitado a los servicios financieros.

Para el diseño y elaboración de los programas, se revisan diversos estudios sobre el estado de la educación financiera en el país, así como recomendaciones nacionales e internacionales que sirven para el establecimiento de acuerdos entre entidades gubernamentales e instituciones. Entre estos documentos destaca la "Encuesta de educación financiera", realizada en 2008 por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) junto con uno de los bancos asociados.

En este sentido, destaca la creciente oferta de programas enfocados a la población más joven del país, ya que creemos una

formación financiera temprana es la mejor forma de garantizar mejores decisiones —y resultados— en el futuro.

Los programas buscan promover la educación financiera en el país a través de estrategias educativas innovadoras, basadas en las facilidades que ofrecen actualmente las tecnologías de la información que además facilita el acceso a un mayor número de personas.

### **“Saber cuenta”**

Esta iniciativa tiene como objetivo promover y difundir la educación financiera entre las personas, sus familias y las comunidades en las que desarrollan sus actividades cotidianas. De igual forma, busca impactar en los grupos de individuos que forman parte de empresas e instituciones. Esto responde a la diversidad de necesidades y requerimientos de formación e información en materia de educación financiera.

Saber Cuenta genera, produce y distribuye una amplia oferta de materiales educativos que abarcan diversos temas como son la generación, administración y el uso correcto de los recursos financieros. Los conocimientos se transmiten por medio de un lenguaje sencillo, que se complementa con ejercicios prácticos.

Saber Cuenta reconoce la conveniencia de favorecer la capacidad de las personas para tomar decisiones correctas, por medio de la información, el razonamiento y la responsabilidad, en el entendido de que el bienestar personal, familiar y social, guardan una estrecha relación con el bienestar financiero.

### **“Adelante con tu futuro”**

La misión de este programa es empoderar a los usuarios de los servicios financieros con conocimientos básicos de finanzas personales para usar a su favor los productos y servicios que ofrece la banca. “Adelante con tu futuro” es un robusto y comprensivo programa que consta de talleres desarrollados con el conocimiento técnico de especialistas bancarios y con el apoyo pedagógico del Museo Interactivo de Economía (MIDE), impartidos mediante un atractivo formato interactivo, el cual utiliza un lenguaje accesible para todo tipo de participantes.

El programa parte de la premisa de que, para utilizar adecuadamente los servicios financieros, es preciso recorrer un

**En la Semana Nacional de Educación Financiera, los bancos participaron con la impresión de más de 810,000 piezas de educación financiera entre folletos, trípticos y carteles.**



proceso educativo completo, pasar de la “conciencia” al “saber”, pero sobre todo del “saber” al “saber hacer”; es decir ayudarle a la gente no solo a reconocer por qué es importante que incrementen su educación financiera, sino compartirle el conocimiento y ayudarlo a desarrollar las habilidades, para usar el ahorro y el crédito a su favor.

### Capacitación para el crédito grupal (Microcréditos)

La finalidad de esta iniciativa es que los clientes sepan qué es un crédito y cuál es su costo, además de la importancia de ahorrar y de evitar el sobreendeudamiento. La capacitación incluye también a los seguros de vida como recursos que permiten afrontar las necesidades financieras en caso de un evento adverso.

### “Más allá del dinero”

Esta iniciativa de educación financiera se desarrolla en coordinación con la organización internacional denominada *Junior Achievement Worldwide*, la cual cuenta con amplia experiencia en la enseñanza de finanzas y emprendimiento dirigido a niños, y que se centra en la capacitación empresarial. De manera conjunta con la institución financiera que auspicia esta iniciativa, se involucra a personal voluntario, lo que permite aprovechar sus habilidades y experiencia en la impartición de los talleres a niños quienes aprenden cómo ganar, gastar, compartir y ahorrar dinero.

### Testimonio:

*Somos afortunados de poder transmitir estos conocimientos fundamentales a los niños para desarrollar en ellos una cultura financiera. Me quedo con una gran satisfacción personal y profesional, ya que estos niños son el futuro de mi país, así que no encuentro mejor forma de influir de forma tan directa y duradera en este futuro tan cercano.*

Fernando Hernández

### Students in Free Enterprise (SIFE)

*Students in Free Enterprise* (SIFE) tiene como objetivo fomentar una cultura de responsabilidad social entre los futuros empresarios y líderes de negocios. A través de esta red global, alumnos de universidades privadas y públicas generan proyectos encaminados a impulsar la educación financiera y crear medios de vida e independencia económica para grupos marginados de su comunidad.

### Otras acciones

Además de los programas y cursos antes mencionados, en 2010 se realizaron diversas acciones, entre las cuales destacan las siguientes:

- Participación en foros sobre educación financiera y emprendimiento para jóvenes tanto en México como en otros países de Latinoamérica
- Pláticas dirigidas al personal de las instituciones con el propósito de compartirles herramientas para mantener finanzas saludables y tomar mejores decisiones acerca del manejo de los recursos económicos
- Desarrollo y habilitación de sitios *web*, en donde los usuarios pueden obtener información de los programas e, incluso, participar en talleres o cursos en línea
- Cursos de verano dirigidos a los hijos de los trabajadores, entre quienes se difunden conceptos financieros y bursátiles básicos mediante juegos
- Talleres de finanzas familiares
- Talleres empresariales sobre el manejo de microempresas, particularmente en lo relativo a control de gastos y manejo de inventarios
- Publicación de artículos en revistas y periódicos
- Divulgación de conceptos financieros a través de los sistemas de intranet corporativos
- Participación en programas de radio y televisión
- Realización de obras de teatro alusivas al tema



### Fundación Quiera

*"En la fundación Quiera trabajamos a favor de los niños y jóvenes en situación de calle en México."*

Quiera, Fundación de la Asociación de Bancos de México, A.C., es una organización donante, de segundo piso, que nace en 1993 y tiene como misión "contribuir a que no haya niños, niñas y jóvenes viviendo y trabajando en la calle, mediante la vinculación de recursos y la articulación de esfuerzos orientados a restituir sus derechos y mejorar su calidad de vida, propiciando su desarrollo integral y participación constructiva en la sociedad".

Para llevar a cabo esta misión, vincula y canaliza recursos económicos, humanos y de conocimiento en beneficio de las instituciones operativas que atienden a esta población.

Para lograrlo contamos con tres programas: Fortalecimiento del sector, Educación y Salud Mental, cada uno se desarrolla a través de sus respectivas líneas de acción: Vinculación de recursos, Desarrollo de alianzas y redes, Investigación y aprendizaje, otorgamiento de Becas y capacitación.

Todos los años, Quiera convoca a sus instituciones Amigas a presentar sus solicitudes de apoyo, las cuales son evaluadas por un Comité de Selección. La aprobación de los proyectos y becas solicitadas viene acompañada de un plan de seguimiento que consta de informes periódicos, visitas institucionales, validación de metas y evaluación de resultados. Todos los recursos movilizados provienen de los miembros de la ABM y aliados estratégicos.

Desde su fundación, Quiera ha beneficiado a más de 140,427 niños, niñas y jóvenes en situación de calle, en riesgo de calle y trabajadores.

Durante este año 2010, se trabajó con 60 instituciones, de las 75 que forman la red de Instituciones Amigas de Quiera (IAQ) en 14 estados de la República y en el D.F., quienes prestan ser-

vicios de albergue, casa hogar, centro de día, trabajo con padres de familia, trabajo de calle y comunitario.

### Fortalecimiento del Sector

Canalizar recursos económicos, promover alianzas y vínculos e impulsar la investigación del fenómeno de la niñez en calle, para contribuir a la profesionalización, efectividad y sustentabilidad de las IAQ, e incrementar la eficacia en la atención del sector, mediante el financiamiento a proyectos de investigación y aprendizaje.

### Resultados obtenidos

- 33 proyectos financiados, en las áreas de: Prevención, Vida Independiente y Construcción de capacidades
- Dos talleres interinstitucionales de intercambio de experiencias
- Un diagnóstico participativo de tres zonas marginadas en situación de calle y el impacto que el proyecto PRENIC de la Fundación de Apoyo Infantil Guanajuato, AC, ha tenido en León, Gto.
- Un diagnóstico sobre el estado actual de la información disponible sobre infancia y juventud en situación de vulnerabilidad y exclusión social
- Publicación de 2 números y 2,000 ejemplares de "Rayuela" Revista Iberoamericana sobre Niñez y Juventud en Lucha por sus Derechos
- Primer Congreso Internacional de Juconi "Por un mundo sin violencia"
- Capacitación continua para equipos operativos

**No. Beneficiarios: 10,174 niños, niñas y jóvenes**

### Educación

Disminuir los factores de riesgo de calle, en niños, niñas y jóvenes atendidos por las IAQ, apoyando su educación escolarizada,

y comunidades a través del otorgamiento de becas y el apoyo a Talleres de Verano.

### Resultados obtenidos

- 4 proyectos financiados, en temas como: evitar la deserción y rezago educativo, así como la implementación de estrategias de escolarización y educación alternativa
- 42 instituciones beneficiadas con el otorgamiento de becas educativas para 665 niños, niñas y jóvenes
- 25 proyectos de verano financiados, en los temas de: Prevención de adicciones, violencia, salud sexual reproductiva y sentido de vida
- Actualización de un diagnóstico de competencias en lectoescritura y aritmética
- Creación de un Club de lectoescritura y aritmética
- Capacitación a equipos operativos en enfoque de derechos
- Talleres de prevención de abuso sexual, adicciones y violencia.
- Talleres de autoestima, sentido de vida, desarrollo humano, embarazo en adolescentes y salud
- Asistencia a la obra de teatro "El profesor Q. quien quiera aprender finanzas como por arte de magia... es bienvenido"
- Asistencia al Museo Interactivo de Economía (MIDE) y a la exposición sobre finanzas prácticas
- Asistencia al concierto de Moenia, María José y el grupo The Hot Dog, en el Teatro Metropolitan, en beneficio de esta población.

### No. Beneficiarios 4,135 niños, niñas y jóvenes

#### Salud Mental

Promover el sano desarrollo psicosocial de la infancia y juventud en situación de calle a través de acciones que coadyuven al fortalecimiento de las Instituciones Amigas de Quiera en el área de Salud Mental.

### Resultados obtenidos

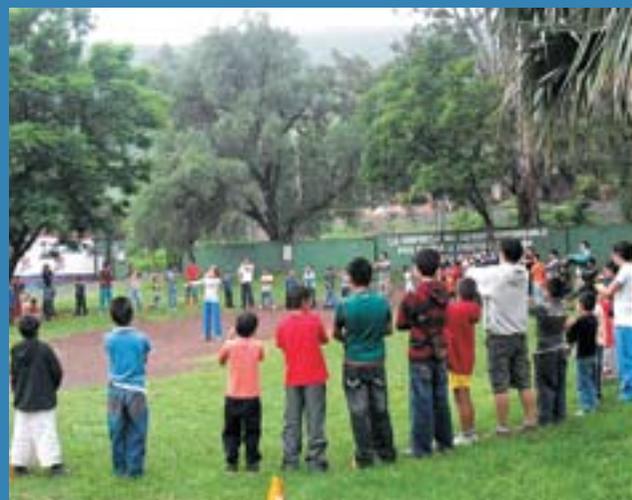
- 7 proyectos financiados, con el fin de mejorar la salud mental y emocional de niños y jóvenes víctimas de violencia, abuso físico y sexual, así como impulsar procesos psicoterapéuticos de jóvenes en situación de farmacodependencia y sus familias
- 6 instituciones beneficiadas con el otorgamiento de becas de salud mental, para atención psiquiátrica y rehabilitación en adicciones
- 12 instituciones beneficiadas en la atención del Trastorno del Estrés Postraumático
- 6 psicólogos capacitados en el uso del Manual de Trastorno de Estrés Postraumático
- Diagnóstico y tratamiento a 46 niños, niñas y jóvenes en el Trastorno de Estrés Postraumático
- Contratación de psicólogos especializados
- Sensibilización a personal operativo, administrativo, intendencia, voluntariado y patronato de las IAQ en el diagnóstico y tratamiento del TEPT

### No. Beneficiarios: 944 niños, niñas y jóvenes

#### Bécalos

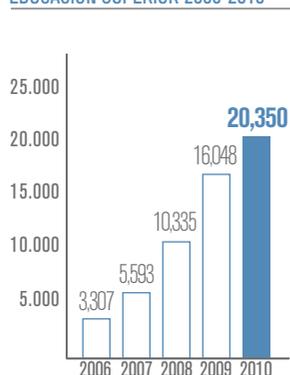
El programa Bécalos opera desde hace seis años con la convicción de que la educación es el medio para que México crezca. Busca disminuir la deserción, elevar la calidad de educación en niños y jóvenes mexicanos de escasos recursos y en situación de calle mediante el otorgamiento de becas, además de apoyar la formación de maestros y directivos de escuelas públicas.

- Bécalos apoya por ciclos completos a más de 21,000 estudiantes de educación media superior y a más de 20,000 de educación superior.
- Se han destinado 6,400 becas de estudio a niños en situación de calle y poblaciones indígenas.
- Son 65,000 las becas otorgadas a profesores de educación básica en escuelas públicas.

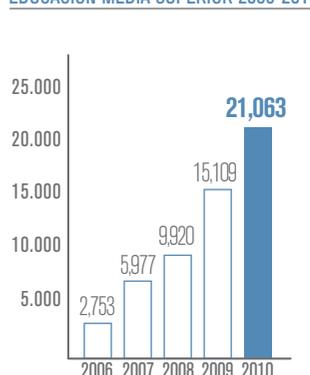


Total de becas otorgadas a alumnos y capacitación para maestros acumuladas para el 2010	
NIVEL EDUCATIVO	TOTAL DE BECAS OTORGADAS Y CAPACITACIÓN CICLO 2010
Educación media superior	17,918
Educación superior	18,639
Equidad educativa	5,095
Capacitación maestros y directivos	55,463
<b>Total</b>	<b>97,115</b>

BECARIOS ACUMULADOS EDUCACIÓN SUPERIOR 2006-2010



BECARIOS ACUMULADOS EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR 2006-2010



- En 2010 se graduó la segunda generación de 6,212 jóvenes que estuvieron becados durante sus tres años de bachillerato y aquellos que terminaron su carrera técnica en universidades tecnológicas y su licenciatura o ingeniería en la UNAM y el IPN. Hoy, 11,478 jóvenes tienen un mejor futuro gracias a Bécalos. Fundación Televisa y la Asociación de Bancos de México (ABM) se unieron una vez más para apoyar el programa Bécalos, a través de una intensa campaña de recaudación que abarcó del 1º de junio al 30 de septiembre de 2010.

Los resultados fueron magníficos, ya que se reunieron más de 123 millones de pesos, gracias a las aportaciones de cinco pesos que hicieron de manera voluntaria los millones de clientes de la banca, así como el capital semilla y cajeros automáticos de los bancos: BBVA-Bancomer, Banorte, Santander, HSBC, Banamex, Scotiabank e Ixe. Con su red de cajeros: Inbursa,

Banco del Bajío, Banregio, Multiva, Banco Ahorro Famsa y Bansi, que en total sumó una red de más de 29 mil cajeros habilitados para ello.

Otras entidades financieras se incorporaron a este esfuerzo con donativos directos al Fideicomiso-Bécalos. Es el caso de Banco Compartamos, Consupago, Banco Interacciones, Banco Ve por Más, JP Morgan, Monex, INVEX, American Express Bank, Bank of América Merrill Lynch y VISA.

La suma recaudada a través de los cajeros automáticos se incrementará sustantivamente con las contribuciones de otros organismos como la Secretaría de Educación Pública, la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Politécnico Nacional, así como universidades autónomas estatales, universidades tecnológicas y las secretarías estatales de educación.

Se calcula que el monto final se elevará a los \$299 millones de pesos y beneficiará a más de 113,000 estudiantes, profesores y directivos de escuelas públicas a nivel nacional mediante el otorgamiento de becas para fines diversos.

Con más y mejor educación se lograrán más empleos, mayor remuneración y competitividad.

### Capacitación para el cuerpo docente y directivo de escuelas públicas

*“Bécalos incide de manera importante en la calidad del sistema educativo público mexicano beneficiando a más de 65,000 maestros y directores.”*

La sólida formación y la constante capacitación del cuerpo docente son requisitos indispensables para incrementar la calidad educativa y para que los objetivos de educación puedan ser alcanzados.

Bécalos contribuye a lograr este objetivo. La mitad de las becas otorgadas corresponden a maestros y directores de nivel primaria, secundaria y bachillerato en todo el país. El programa pone a disposición de los gobiernos estatales —y, concretamente, de sus Secretarías de Educación— los cursos de capacitación que imparten el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), la Academia Mexicana de Ciencias, Excelencia Educativa, el Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE) y Consorcio Clavijero, entre otras instituciones. Estos cursos se enfocan en temas que requieren fortalecerse a

**Quiera contribuye a que no haya niños, niñas y jóvenes viviendo y trabajando en la calle, mediante la vinculación de recursos y la articulación de esfuerzos orientados a restituir sus derechos y mejorar su calidad de vida.**



partir de los resultados de las pruebas nacionales (ENLACE) e internacionales (PISA), tales como:

- Calidad educativa y competencias docentes
- Liderazgo
- Comprensión lectora
- Aprendizaje de matemáticas
- Aprendizaje de ciencias técnicas

Los participantes reciben apoyos parciales y aportan un porcentaje del costo. Al término de los cursos, los docentes con mejor desempeño reciben una beca completa para continuar su capacitación en la Universidad Autónoma de Madrid. En 2010 fue posible apoyar a 87 maestros.

### Acontecimientos relevantes en 2010

#### Congreso Bécalos "Hay Talento"

El 24 y 25 de septiembre de 2010 se llevó a cabo, en las instalaciones del ITESM Campus Ciudad de México, el Segundo Congreso Bécalos "Hay Talento", dirigido a los docentes y directivos que han participado en los diplomados. En esa ocasión se registraron 1,000 participantes provenientes de 30 estados de la República.

En el Congreso se abordaron dos temas: "Tecnología y educación en una sociedad basada en el conocimiento" y "Método de proyectos como propuesta para promover la educación basada en competencias".

#### Educación media superior

Bécalos se ha distinguido también por fomentar la educación media superior y contribuir con ello a abatir los niveles de deserción. Y es que apenas 60.1% de los alumnos que ingresan a ese nivel concluyen sus estudios.<sup>1</sup>

A través de sus alianzas con la UNAM, el IPN, Prepar@te, los Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos (Cecyte) y los bachilleratos estatales, el programa otorga becas de manutención a los alumnos de escasos recursos que se encuentran en ese nivel educativo.

En paralelo, Bécalos ha posibilitado la continuidad en los estudios de muchos de los egresados de preparatoria, que ya están cursando ahora una carrera profesional.

1. Bécalos: "Hay Talento Sólo falta apoyarlo", 2010. México, Fundación Televisa, 2011, pág.11.

Maestros por estado			
Estados	Hombres	Mujeres	Total
Aguascalientes	162	271	433
Baja California	78	147	225
Baja California Sur	43	40	83
Campeche	446	559	1,005
Chiapas	463	505	968
Chihuahua	592	1,291	1,883
Coahuila	445	1,037	1,482
Colima	248	494	742
Distrito Federal	910	2,705	3,615
Durango	46	74	120
Guanajuato	1,344	1,847	3,191
Guerrero	130	191	321
Hidalgo	1,008	1,914	2,922
Jalisco	678	1,347	2,025
México	2,225	2,672	4,897
Michoacán	222	265	487
Morelos	190	499	689
Nayarit	235	615	850
Nuevo León	785	2,018	2,803
Oaxaca	628	548	1,176
Puebla	1,528	3,221	4,749
Querétaro	670	1,869	2,539
Quintana Roo	333	576	909
San Luis Potosí	69	113	182
Sinaloa	169	355	524
Sonora	181	508	689
Tabasco	37	34	71
Tamaulipas	817	2,194	3,011
Tlaxcala	406	784	1,190
Veracruz	2,755	6,275	9,030
Yucatán	498	742	1,240
Zacatecas	714	696	1,410
<b>Totales</b>	<b>19,055</b>	<b>36,406</b>	<b>55,461</b>

### Ceremonia de graduación

En 2010 se graduaron 2,430 jóvenes del nivel de educación media superior del IPN, la UNAM, los bachilleratos del estado de Veracruz, el programa Prep@rate y el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP).

### Educación superior

Para cumplir con las grandes metas del sistema educativo mexicano, es fundamental abatir el rezago educativo en el nivel de educación superior. Consecuentemente, el programa contribuye a incrementar la matrícula, lograr un mejor equilibrio entre las entidades federativas del país y alentar a los alumnos para que concluyan la carrera y obtengan un título profesional.

Dado que los campos de ciencias e ingenierías resultan fundamentales para el desarrollo nacional, Bécalos apoya las carreras correspondientes a dichas esferas del conocimiento a través de convenios con la UNAM, el IPN, el Programa Nacional de Becas para la Educación Superior, las universidades tecnológicas (52 planteles) y diversas universidades estatales (8 planteles).

Desde 2008, además, impulsa programas de excelencia académica dirigidos a alumnos de escasos ingresos en universidades autónomas estatales. Asimismo, colabora con la SEP y la Embajada de Francia en México para que los mejores alumnos de las universidades tecnológicas estudien un año en ese país.

En 2010 se graduaron 3,782 alumnos del IPN, la UNAM y las universidades tecnológicas.

**La sólida formación y la constante capacitación del cuerpo docente son requisitos indispensables para incrementar la calidad educativa y para que los objetivos de educación puedan ser alcanzados.**



**En 2010 se graduaron 2,430 jóvenes del nivel de educación media gracias al esfuerzo conjunto de millones de mexicanos, empresas e instituciones educativas.**





Ceremonia de Graduación Bécalos

## PROGRAMAS SOCIALES

El sector bancario no es ajeno a las múltiples necesidades que hay en las diversas comunidades del país. Como parte de su compromiso social, las instituciones asociadas diseñan, promueven y ejecutan diversas actividades que tienen como fin reducir la inequidad que prevalece en algunas zonas y regiones, con lo que se generan oportunidades de desarrollo para decenas de miles de personas.

Este impacto se mide en términos de las personas y comunidades beneficiadas, como también en lo relativo a mejoras a la infraestructura o la calidad de vida.

Estas acciones se realizan a través de voluntarios de las propias organizaciones, áreas institucionales creadas *ex profeso* o bien con el apoyo de fundaciones u organizaciones de la sociedad civil aliadas en el diseño y/o ejecución de las iniciativas.

Las iniciativas buscan responder a diversos retos sociales, comunitarios o ambientales, por lo que se cuenta con un amplio catálogo de actividades que atienden distinta problemática en rubros sociales, educativos, ecológicos y culturales.

### Educación

Además de los esfuerzos gremiales materializados en programas exitosos como Bécalos y las iniciativas que promueve Fundación Quiera, los asociados impulsan otros programas educativos, para lograr extender los beneficios que la educación conlleva a más niñas, niños, jóvenes y maestros de nuestro país. Esto, porque estamos convencidos de que la forma más efectiva para desarrollar a una sociedad y una economía es a través de la educación.

### Becas de integración “Por los que se quedan”

Este programa está orientado a subsanar los efectos sociales que deja tras de sí el fenómeno migratorio en las comunidades, debido a que, al ausentarse los padres de familia, los menores de edad corren el riesgo de abandonar la escuela.

Su principal eje de acción es el otorgamiento de becas que brinde a los niños la oportunidad de seguir estudiando, con lo que se reduce la posibilidad de abandonar la escuela y su comunidad.

Las becas son un estímulo para concluir la educación secundaria y acceder a otras posibilidades de educación media y superior, o bien a mejores empleos y mejor remunerados, al tiempo que es posible infundir en los hijos de migrantes el orgullo de permanecer en sus comunidades.

### Logros durante 2010

- 5,000 becarios de la generación 2007-2010 graduados con un promedio nacional de 9.3
- 66 eventos municipales de graduación, en coordinación con los padres de familia y las escuelas
- 15,000 becas activas
- 5,000 nuevas becas otorgadas
- Participación de 700 ejecutivos como padrinos y madrinas
- 12 eventos de la Gira de Bienvenida a nuevos becarios

### Migrantes

Por medio de una alianza estratégica entre uno de nuestros asociados, la Presidencia de la República, el DIF Nacional y la organización internacional *Save the Children*, se creó un fideicomiso para apoyar a niños migrantes y repatriados no acompañados.

**19,437,745 personas beneficiadas en 2010 lo que representa el 17% de la población.**





Esta iniciativa busca auxiliar a 19,000 niños migrantes en México, ya sea en los módulos de atención en las fronteras norte y sur o en las propias comunidades expulsoras, desde donde se pretende evitar la migración de más menores.

### **Lazos**

En las escuelas primarias públicas afiliadas a este programa se llevan a cabo acciones tendientes a mejorar la capacidad docente, fortalecer la infraestructura de los planteles educativos y dotar de útiles y uniformes a los alumnos. Para esto último, ejecutivos voluntarios fungen como padrinos de los niños que no cuentan con suficientes recursos. En el segundo semestre de 2010 se trabajó en 8 escuelas en distintos estados de la República Mexicana, beneficiando a 937 niños y niñas y 2,091 comunidades.

### **Los amigos de Zippy**

Este programa está orientado a desarrollar la inteligencia emocional de niños con edades entre los seis y los ocho años, con la finalidad de que puedan enfrentar conflictos emocionales y encontrar soluciones a los mismos sin verse afectados ni afectar a quienes los rodean.

Se imparte en escuelas a lo largo de 24 semanas. Consta de seis módulos que tratan temas como la amistad, enfrentarse a los cambios entre muchos otros.

El programa les enseña a identificar sus sentimientos y a hablar de ellos, a escuchar atentamente, a resolver conflictos y a ayudar a los demás.

### **Desarrollo comunitario**

De igual forma se llevan a cabo programas e iniciativas que impulsan el desarrollo comunitario y apoyan proyectos de salud, discapacidad, entre otros.

### **Redoblando esfuerzos**

Es una iniciativa creada para complementar el trabajo realizado por las organizaciones de la sociedad civil, la cual reconoce a los proyectos de desarrollo comunitario en temas de educación, vivienda y ecología. En ella participan colaboradores y directivos que buscan crear sinergias con los gobiernos locales y las propias comunidades.

### **Nutre-Fácil**

Este programa está orientado a atender a niños y niñas con altos índices de desnutrición a través de un complemento alimenticio que favorezca el desarrollo físico de los menores. Se trabaja en conjunto con otras instancias y los sistemas DIF de los estados. El equipo de trabajo está integrado por nutriólogos, trabajadores sociales y pediatras.

### **Optimus Foundation**

Esta iniciativa apoya el desarrollo de proyectos de investigación médica y educación infantil. Asimismo, trabaja en colaboración con la organización "Junto con los Niños" (JUCONI), asociación ubicada en Puebla y dedicada a la reintegración de niños de la calle y sus familias, mediante programas de educación, terapia y deportes.

### **Visionaris. Premio al Emprendedor Social**

Esta iniciativa reconoce a los visionarios que conciben proyectos para lograr un verdadero cambio social en México, con resultados tangibles y con capacidad de escalamiento. El premio se organiza en cooperación con la asociación global Ashoka.

### **Foro Global de Filantropía**

El octavo Foro Global de Filantropía se realizó en México y fue orga-



## Los programas de voluntariado fomentan la participación de los empleados en diversas actividades de índole social y ambiental, actividades que además tienen el valor agregado de favorecer su integración dentro de las instituciones.

nizado con el propósito de alentar la discusión multisectorial acerca de la importancia de la filantropía y su impacto en la sociedad.

Bajo el título "Más allá de la crisis: la coordinación del crecimiento", este foro enfatizó la creciente importancia de la filantropía como uno de los medios que busca contribuir a disminuir los efectos provocados por la crisis financiera.

El crecimiento de la filantropía y sus benefactores, en número y en escala, hace imperativo alinear esfuerzos a través de iniciativas individuales que tomen en cuenta al sector público y la sociedad civil para que tales esfuerzos sean sustentables.

### Voluntariado

Los programas de voluntariado fomentan la participación de los empleados en diversas actividades de índole social y ambiental, actividades que además tienen el valor agregado de favorecer su integración dentro de las instituciones. Estos son algunos de los programas desarrollados en el 2010:

#### Tú eres el ADN del servicio

Este programa hizo posible proveer de 1,989 comidas a 270 niños y niñas de los Comedores Santa María. Los colaboradores del banco y sus familiares no sólo ayudaron en esta labor, sino que convivieron con los menores y participaron en la limpieza de las instalaciones.

#### Acciones

A través de este programa se promueve la participación de los empleados como voluntarios en distintas actividades ecológicas, de salud, deportivas, de integración, culturales y sociales. En 2010 participaron 16,000 personas. Además, se realizó una colecta de juguetes, que fueron entregados a niños en diversos hospitales.

#### Impulsa/PLQS

La participación en este programa incluyó la visita a 350 niños en los hospitales "Dr. Juan Navarro y Federico Gómez", a quienes se les obsequiaron dulces, juguetes y libros.

Asimismo, se reforzó el apoyo a instituciones que promueven actividades cívicas, culturales, artísticas, de desarrollo humano y de salud, principalmente entre los niños y las personas con discapacidad.

#### Fideicomiso "Por los Niños de México"

Por medio de este fideicomiso se apoyó a 46 instituciones, las cuales se seleccionaron gracias a la participación activa de los propios colaboradores. Estas instituciones comparten el objetivo de atender a los pequeños más necesitados del país. Gracias a ello, 37,173 niños y niñas recibieron atención esmerada y profesional en materia de salud, educación y alimentación.



**“Tú eres el ADN del servicio” es el nombre del programa a través del cual fue posible servir 1,989 comidas a 270 niños y niñas de los Comedores Santa María.**

Albergue Infantil Los Pinos A.C.

## Colectón

La iniciativa Colectón estuvo enfocada a recolectar juguetes para ser distribuidos entre niños de todo el país. Con el apoyo de los voluntarios se logró reunir más de 15 mil juguetes.

## Fundación Vivienda

Apoya a familias necesitadas, ayudándoles a crear un patrimonio propio con certeza jurídica, mediante la entrega de casas habitación en conjuntos habitacionales ordenados, con servicios y vialidades que permitan a las familias insertarse en la vida de la comunidad. Estos desarrollos se construyen bajo un modelo de responsabilidades compartidas con los gobiernos federal y locales.

Los conjuntos habitacionales que construye Fundación Vivienda ayudan a generar una economía local, y facilitan la implementación de proyectos de mejora en la calidad de vida, como escuelas y clínicas. En 2010, se entregaron 164 casas en Tizayuca, Hidalgo.

## Instituciones apoyadas

Durante 2010, gran parte del trabajo realizado a favor del desarrollo social y cultural se hizo con las siguientes organizaciones y asociaciones:

- Alternare
- Amigos del Museo del Palacio de Bellas Artes
- Antenas por los Niños
- Asociación de Amigos del MAP
- Asociación Manos que Ayudan
- Asociación Mexicana de Promoción y Cultura
- Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral
- Asociación Pro Niños Excepcionales
- Casa de la Amistad para Niños con Cáncer
- Casa Hogar Kamami
- Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norteamérica
- Centro Mexicano para la Filantropía
- Comedor Santa María
- Consejo Nacional Adopte una Obra de Arte
- Corazón Jade de México
- Cruz Roja Mexicana
- El Colegio de México
- Escuela Mixta para el Desarrollo Integral del Invidente Hellen Keller
- Festival Internacional de Música pro Valle de Bravo
- Fideicomiso pro Bosque de Chapultepec
- Fondo para la Paz
- Fundación Alsea
- Fundación Ayuda Amiga
- Fundación Educa México
- Fundación El Peñón
- Fundación Kardias

- Fundación Mexicana para la Salud Hepática
- Fundación Olga y Rufino Tamayo
- Fundación Teletón México
- Hábitat para la Humanidad México
- Hogar y Futuro
- Instituto de Atención Integral al Discapacitado RETOS
- Museo Dolores Olmedo Patiño
- Patronato de Apoyo al Centro de Integración Familiar
- Patronato del Antiguo Colegio de San Ildefonso
- Patronato del Teatro Nazas
- Promoción de Enseñanza y Ciencia
- Ser Humano
- Un Kilo de Ayuda
- Un Mañana para la Comunidad
- Un Techo para mi País
- Vida y Familia
- Villa de los Niños
- *World Wildlife Fund*

## Acciones de apoyo a comunidades afectadas por desastres naturales

Durante 2010 se brindó auxilio a un gran número de personas y comunidades afectadas por el huracán Alex en los estados del norte del país (Nuevo León, Tamaulipas y Coahuila); las inundaciones en los estados de Chiapas, Veracruz, Oaxaca y Tabasco, y los terremotos de Haití y Chile, entre otros desastres naturales.

Para atender a los estados del norte se hizo una importante donación encaminada a reconstruir las viviendas dañadas. También se realizaron campañas para el acopio de recursos y des-pensas, al tiempo que se donaron 30,000 piezas de mobiliario



Asociación Down de Monterrey.

y equipo para 489 escuelas, beneficiando a 115,737 alumnos. Con tal finalidad se celebraron convenios de colaboración tripartita con el gobierno federal (SEP) y los gobiernos de Nuevo León y Coahuila.

En el caso de las inundaciones en Chiapas, Veracruz, Oaxaca y Tabasco, se entregaron víveres a los damnificados y se hizo un plan de reequipamiento de escuelas conforme a un acuerdo celebrado con el gobierno federal y los gobiernos estatales.

Luego de los deslaves en Angangueo y Tuxpan, en el estado de Michoacán, se rehabilitaron 11 escuelas con mobiliario, equipos de cómputo y material de construcción.

A los damnificados del terremoto en Haití se les enviaron despensas para atender necesidades inmediatas y se participó en la iniciativa "Alianza México por Haití", impulsada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y algunas fundaciones.

La ayuda se materializó en apoyos para rescatar escuelas, orfanatos, centros de rehabilitación y dispensarios. También se desarrolló el proyecto del Centro de Atención Integral para Menores Damnificados de Haití, el cual constará de una escuela para 350 alumnos, un albergue para 150 huérfanos desamparados y un dispensario médico abierto.

#### Alianzas

Las alianzas con organizaciones de la sociedad civil permiten ampliar las acciones en las comunidades en las que se realizan actividades, aprovechando la estrecha relación que estas organizaciones establecen con los miembros de las comunidades, lo que ayuda a dar un seguimiento puntual a los programas, y facilita el cumplimiento de metas y objetivos.

Algunas de las organizaciones con las que trabajan las instituciones bancarias son:

- Ashoka para Visionaris
- Asociación Ale
- *Association of Fundraising Professionals*
- *Association of Healthcare Philanthropy*
- Centro de Cuidados Paliativos de México
- Centro Mexicano para la Filantropía
- Comisión Nacional de Vivienda
- ECOCE

**Durante 2010 se brindó auxilio a un gran número de personas y comunidades afectadas por los desastres naturales que azotaron al norte del país, Chiapas, Veracruz, Oaxaca y Tabasco, así como los terremotos de Haití y Chile.**



Ayuda a Haití.

- Fundación CIE
- Fundación Comunitaria del Bajío
- Fundación Santa Luisa de Marillac
- Grupo de los Dieciséis
- *Homeplan*
- Hospitales públicos infantiles
- Instituto Carlos Slim de la Salud
- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos
- Instituto Nuevo Amanecer en Monterrey
- Jóvenes Empresarios por México
- Junta de Beneficencia Privada de Nuevo León
- Kidzania
- *Make a Wish*
- Mexvi
- Patronato de Banco de Ojos de Aguascalientes
- Secretaría de Educación Pública
- Universidad Anáhuac
- Universidad Panamericana

### Cultura

Para preservar el patrimonio cultural de nuestro país, diversas instituciones invierten en programas que hacen posible que las generaciones actuales y futuras, puedan conocer y maravillarse con la riqueza cultural y el legado histórico de nuestras culturas ancestrales.

El objetivo de estos programas es contribuir a fomentar y difundir la cultura nacional y promover que los mexicanos se identifiquen con su patrimonio. De igual forma, se busca impulsar el

intercambio cultural con otros países lo que redundará en la riqueza cultural y tiene el valor agregado de estrechar lazos con otras comunidades internacionales. Para ello, se trabaja en diversas iniciativas:

- Exposiciones de artes plásticas
- Publicación de catálogos, libros y folletos
- Otorgamiento de becas y premios
- Apoyo al arte popular
- Impulso a proyectos de investigación, restauraciones, etc.

Entre las diversas iniciativas que el sector bancario apoyó durante el 2010 destacan las siguientes:

- Festival Internacional de Cine de Morelia
- Promoción de cultura y arte del acero mediante muestras escultóricas
- Patrocinio de exposiciones en el Palacio de Bellas Artes
- Presentación de la exposición "Juan Pablo II" en tres estados del noroeste del país
- Programa "Fomento Cultural"

El 2010, además fue importante para todos los mexicanos, en el que celebramos el Bicentenario de la Independencia y el Centenario de la Revolución. Para conmemorar tan importante fecha, el sector bancario apoyó diversas iniciativas culturales. Tal es el caso, de la serie televisiva "Gritos de Muerte y Libertad", ambiciosa producción que retrata, la historia de hombres y mujeres que participaron en el sinuoso camino de la Independencia de México.

## En 2010 los mexicanos celebramos el Bicentenario de la Independencia y el Centenario de la Revolución. Para conmemorar tan importantes acontecimientos, el sector bancario apoyó diversas iniciativas culturales.



Exposición Grandes Maestros del Arte Popular Mexicano.



Parque Bicentenario, León Gto.



**Para preservar el patrimonio cultural de nuestro país, diversas instituciones invierten en programas que hacen posible que las generaciones actuales y futuras, puedan conocer y maravillarse con la riqueza cultural y el legado histórico de nuestras culturas ancestrales.**

Exposición Grandes Maestros del Arte Popular.

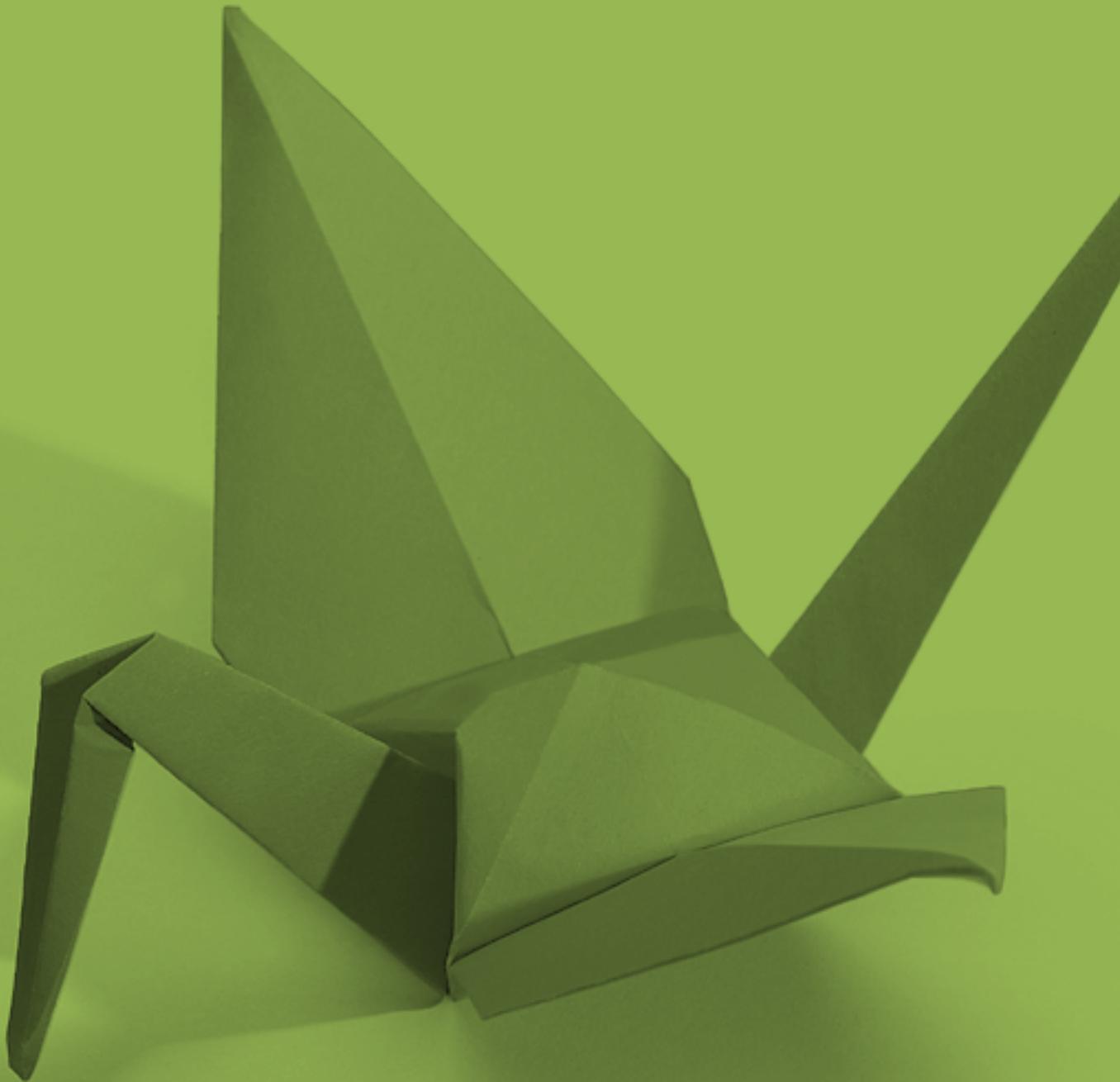


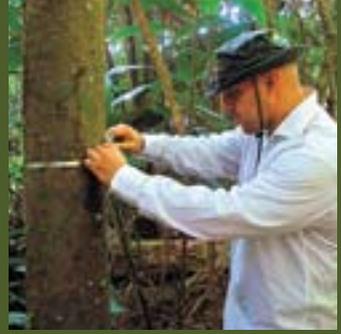
ARTES POPULARES MEXICANAS





# CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE





Cada día es más evidente que el cuidado del medio ambiente es un factor determinante en nuestra sustentabilidad, por ello en la Banca estamos promoviendo un cambio cultural enfocado al cuidado del entorno.



- **325 millones** de pesos invertidos
- Reducción de más de **99 mil toneladas de CO<sub>2</sub>**
- Reducción de **6.6 millones de Kwh.**

Las instituciones bancarias dirigen sus esfuerzos hacia el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sustentable de las comunidades. Para ello, impulsan obras y proyectos orientados a conservar y restaurar los recursos naturales, procurando estimular actividades económicas que eviten comprometer el equilibrio ecológico.

Las acciones en el ámbito interno se centran en el ahorro, reciclado y reutilización de recursos, así como la implementación de criterios ambientales en el análisis otorgamiento de créditos.

En el ámbito externo el cuidado para el medio ambiente se refleja en diversos programas de reforestación, preservación de hábitats y especies, así como en iniciativas de educación y proyectos productivos.

Inversión	2009	2010	Var. % 09-10
Ambiental	\$301,189,608	\$325,034,570	7.92%

## ÁMBITO INTERNO

### Acciones y programas

Durante 2010 se registró un importante incremento en los proyectos encaminados a reducir los impactos ambientales en las instituciones bancarias. Entre los proyectos desarrollados a nivel corporativo sobresalen los siguientes:

#### Plan global de ecoeficiencia

Este plan cuenta con cinco líneas de acción: recursos naturales, compras sustentables, partes interesadas, emisiones y eficiencia energética.

Por medio de un modelo de negocio sustentable se busca contribuir a una mejora en la calidad de vida de los colaboradores y los clientes. En este plan, además de las iniciativas respecto al

ahorro de papel con el uso de medios electrónicos, se contemplan acciones para el tratamiento de aguas residuales, reducción y gestión de residuos, certificación de edificios conforme a la Norma 14001:2004 y reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> por empleado.

#### Climate Partnership

Con una inversión de 100 millones de dólares, este programa mundial a cinco años fue impulsado para hacerle frente al cambio climático. Contempla el trabajo con cuatro organizaciones ambientales no lucrativas de nivel mundial: *The Climate Group*, *Earthwatch Institute*, *Smithsonian Tropical Research Institute* y *World Wildlife Fund* (WWF).

En México, *Climate Partnership* se concentra en el desarrollo de habilidades para empleados, ampliando sus conocimientos sobre cambio climático y dándoles oportunidades para participar en proyectos de voluntariado.

Otras campañas se enfocan principalmente en disminuir el uso de papel y ahorrar agua y energía. Se considera también la reducción de la huella de carbono como parte de las metas a alcanzar en el corto y mediano plazos, así como la responsabilidad ambiental en la cadena de valor. Con el fin de lograr la ecoeficiencia,<sup>2</sup> se trabaja en asociación con grupos ambientalistas e instituciones gubernamentales.

Con respecto al ahorro de papel, las principales iniciativas en 2010 fueron:

- Sustitución del envío de estados de cuenta impresos por estados de cuenta electrónicos
- Digitalización de expedientes

2. De acuerdo con el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), la ecoeficiencia se obtiene ofreciendo "bienes con precios competitivos y servicios que satisfagan las necesidades humanas y brinden calidad de vida a la vez que reduzcan progresivamente los impactos medioambientales de bienes y la intensidad de recursos a través del ciclo de vida entero hasta un nivel compatible con la capacidad de carga estimada del planeta".



**Durante 2010 se registró un importante incremento en los proyectos encaminados a reducir los impactos ambientales en las instituciones bancarias.**

## Un ejemplo de ahorro son las 44 toneladas de papel, cartón y revistas que se reciclaron este año.

- Reprogramación del equipo de cómputo para imprimir por ambas caras de las hojas de papel
- Se ahorraron 3,248,117 hojas de papel y se reciclaron 44 toneladas de papel, cartón y revistas

Entre las acciones realizadas en el año 2010 para reducir el consumo de energía eléctrica destacan las siguientes:

- Modelos para la eficiencia de energía
- Uso de focos ahorradores
- Implementación del Sistema Integral de Control de Energía
- Programa de sustitución de equipos de aire acondicionado
- Consolidación de servidores en los centros de cómputo
- Iluminación de oficinas por sección
- Instalación de equipos de climas individuales en oficinas
- Instalación de lámparas de encendido automático

Gracias a estas iniciativas se logró una reducción de 6,604,860 Kwh, lo que equivale al consumo de 60 mil hogares en un mes.

Otras acciones medioambientales emprendidas en el año fueron:

- Reciclaje de pilas
- Disminución de viajes de negocio
- Uso alternativo de residuos (reutilización, reciclaje, donación, venta)

### Emisiones

El aumento de emisiones de CO<sub>2</sub> ha dado como resultado un incremento en la temperatura global y la radicalización del llamado efecto invernadero. Con el propósito de reducir estas emisiones en las instituciones bancarias en México se han implementado una serie de acciones.

Entre ellas destaca la creación de un sistema de videoconferencias, con lo cual se redujo considerablemente el traslado del personal de las instituciones a otras zonas del país o del extranjero. En 2010 se realizaron alrededor de 18,000 videoconferencias con la consecuente reducción de las emisiones, además del valor agregado en el rendimiento del personal.

Otra iniciativa digna de resaltarse es la Hora del Planeta, durante la cual las instituciones aprovecharon para apagar las luces no esenciales de algunos de sus inmuebles. Lo más importante, es que el personal cobró conciencia de los recursos que se utilizan diariamente y que tienen una huella ambiental de consideración.

Con el uso de energía renovable se logró una reducción de 99,248 toneladas de CO<sub>2</sub>, esto equivale al consumo promedio de 13 mil automóviles en un año.

Además, se reforzaron diversas medidas, tales como:

- Apagar los equipos de cómputo al finalizar las actividades
- Establecer horarios para apagar las luces y las unidades de aire acondicionado



- Regular la velocidad por presión en los ductos
- Reemplazar los equipos ahorradores
- Aplicar medidas de eficiencia energética que reduzcan el consumo de energía en los edificios
- Incrementar el uso de energías renovables
- Compensar y neutralizar las emisiones que no puedan reducirse
- Sustituir las plantas de emergencia por equipos con tecnología más avanzada y que requieran un menor consumo energético
- Implementar rutas de transporte para el personal

Para la medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) algunas instituciones bancarias utilizan el sistema de gestión ambiental y la metodología de la *Global Reporting Initiative* (GRI).

## ÁMBITO EXTERNO

### Regeneración ambiental

“Efecto verde” es un proyecto de regeneración ambiental en la zona metropolitana de la Ciudad de México. El proyecto se encuentra en su fase inicial y plantea una serie de acciones de corto, mediano y largo plazos para reverdecer parte de la superficie construida del valle de México, generando con esto una amplia gama de efectos positivos para el medio ambiente, junto con los beneficios en términos de derrama económica, reciclamiento de residuos sólidos, mejoramiento de la imagen urbana y calidad de vida.

### Seguro Verde

Desde el año 2009, las aportaciones al adquirir este seguro se han canalizado para la conservación de bosques, cuidado de recursos naturales y acciones a favor del medio ambiente en México.

En 2010, se utilizaron estos recursos para impulsar los siguientes proyectos:

- El Sope en el Bosque de Chapultepec, Ciudad de México
- Parque Ecológico Chipinque, Monterrey
- Parque Nacional Cumbres de Majalca, Chihuahua
- Sistemas Agroforestales Multiestrato, Campeche
- Fábrica de Agua, Nevado de Toluca
- Cuencas Hidrológicas, San Miguel de Allende
- Agua, bosques y cambio climático con WWF en Oaxaca
- Consejo Civil Mexicano para la Silvicultura Sostenible en Campeche, Quintana Roo, Chiapas, Colima, Jalisco, Estado de México, Durango y Chihuahua

### Voluntariado

Con el fin de concientizar a los colaboradores acerca de la importancia de actuar a favor del medio ambiente realizamos distintas actividades, en las que participaron empresas que ofrecen productos ecológicamente amigables, así como ponentes especializados en el tema y organizaciones ambientalistas. Asimismo se desarrollaron programas de recolección o reciclaje y se invitó a los colaboradores a sumarse. Para efectos de entender la importancia de reducir la huella de carbono, se organizaron talleres en los que se mostró el efecto positivo de acciones que favorecen la disminución de emisiones. Ejemplos de estas actividades son La Semana del Planeta y el Festival 24/7 ECO.

### Reforestaciones

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, se llevó a cabo la 3ª Reforestación Familiar en la zona mazahua del Estado de México. Cerca de 400 voluntarios participaron con sus familias en la plantación de 4,000 árboles.

En otra iniciativa, 38 voluntarios acudieron a la zona protegida del Cerro del Cubilete en Silao, Guanajuato, para plantar 400



## Las instituciones bancarias impulsaron varios proyectos de reforestación en diversas zonas del país, así como actividades de concientización e iniciativas sustentables.

árboles de diversas especies nativas de la zona. Destaca también la “Jornada de reforestación”, en la que se plantaron de 700 árboles con la participación 120 voluntarios.

Se llevaron a cabo además labores de reforestación en San Jerónimo Zacapexco, una zona de 1.5 hectáreas ubicada al sur del municipio de Villa del Carbón, Estado de México, en donde se plantaron 1,760 pinos nativos de la región, con el apoyo de la asociación civil Reforestamos México.

### Educación ambiental

En alianza con Pronatura, Ciceana, Peasma y Reforestamos México se realizaron distintos talleres de educación ambiental y de huertos escolares, para lo cual se otorgaron 20,000 becas.

En este campo se llevaron a cabo otras importantes actividades, tales como dos rallies, con 200 asistentes; la conferencia “Basura y cambio climático”, que incluyó una muestra de acciones sustentables de reciclado y contó con 209 asistentes, y el

taller de composta, organizado en diciembre y al que acudieron aproximadamente 100 personas.

### Bolsas ecológicas

A través de esta iniciativa, y con el apoyo de la asociación Gente como Nosotros, se distribuyeron bolsas ecológicas entre los usuarios de tarjeta de crédito en diversos supermercados, con el propósito de fomentar el cuidado del medioambiente, evitando el uso de bolsas de plástico

En este proyecto un considerable número de lonas publicitarias fue reciclado y convertido en bolsas ecológicas, mismas que se producen mediante un proceso de confección artesanal en la comunidad de Jocotipac, Oax. Con esta iniciativa, no sólo se evitó el equivalente a 30,000 kilos de basura, sino que se impulsó el desarrollo sustentable de esta comunidad rural.





**“Efecto verde” es un proyecto de regeneración ambiental en la zona metropolitana de la ciudad de México. El proyecto plantea una serie de acciones para reverdecer parte de la superficie construida del valle de México**

# CIUDADANÍA Y GOBIERNO CORPORATIVO

**Es del interés de las naciones que las instituciones, tanto públicas como privadas, cuenten con buenos gobiernos corporativos, pues esta es una condición indispensable para el proceder responsable de las empresas, instituciones financieras y mercados. Esta condición es clave para la salud de cualquier economía y su estabilidad, puesto que contribuye a potenciar su competitividad.**

Debido a que las empresas desempeñan un papel central en nuestras economías, el buen gobierno corporativo es un factor importante para sectores cada vez más amplios de la población.

Los consejos de administración de los bancos, están compuestos por personas con reconocidas trayectorias profesionales, amplia experiencia financiera, así como un profundo conocimiento en distintas áreas como economía, negocios y sustentabilidad. Además, cuentan con consejeros independientes que presiden diferentes comités, como por ejemplo los de partes relacionadas, compensación y auditoría entre otros.

A través de la Asociación de Bancos de México participamos activamente, ya sea en forma individual o como gremio, en diversos foros y convenciones regionales, nacionales o internacionales, con el fin de compartir experiencias y mejores prácticas sobre el papel de la banca en el desarrollo, tanto del negocio bancario, como del país en general. Como ejemplo destacan las diversas iniciativas para mejorar la regulación y transparencia del sector.

Con tal propósito, la ABM mantiene una relación estrecha con diferentes autoridades, asociaciones e instituciones, entre las que destacan las siguientes:

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Banco de México (Banxico)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Instituto para la Protección al Ahorro Bancario Ahorro Bancario (IPAB)

- Servicio de Administración Tributaria (SAT)
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE)
- Buró de Crédito
- Centro de Cómputo Bancario (CECOBAN)
- Círculo de Crédito
- Club de Banqueros
- Consejo de la Comunicación
- Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (AMAFORE)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

## **Ética y transparencia**

El proceder ético y la transparencia son componentes esenciales para el sano desarrollo de la sociedad y de sus instituciones porque clarifican y hacen públicas las reglas sobre las cuales los miembros de la comunidad deben circunscribir su actuar. La ética y la transparencia son fuente de certidumbre y confianza, variables imprescindibles para el sostenimiento del contrato social.

En este sentido, la Banca en México mantiene estrictos códigos éticos y hace, en el marco de la normatividad vigente, una rendición de cuentas transparente, con lo que brinda certeza a sus distintos públicos sobre el manejo responsable de los recursos confiados al sector.

Los códigos de ética que se difunden constantemente entre todo el personal y actualizan de manera periódica, con lo que se responde a las mejores prácticas internacionales y en atención a

novedosas iniciativas, como los Principios de Ecuador o los acuerdos de Basilea.

Para la difusión de sus respectivos códigos de ética, los bancos utilizan diversos mecanismos de comunicación institucional (pláticas, cursos, talleres) a todos los niveles. En algunos casos, los códigos son refrendados anualmente por los colaboradores.

Este Informe es un ejemplo claro del compromiso del sector con colaboradores, clientes, autoridades, accionistas y la sociedad en general para que estén al tanto de las actividades de la banca desde una perspectiva comprehensiva.

Estamos convencidos de que la divulgación y la rendición de cuentas ante la sociedad constituyen la mejor manera de reducir riesgos y maximizar beneficios a largo plazo. La Banca en México transparenta su quehacer en el ámbito financiero a través de reportes exhaustivos, que se proporcionan oportunamente a las autoridades financieras, y se hacen del dominio público a través de medios como el Internet.

A los reportes trimestrales para divulgar los principales resultados económicos y financieros se suman los informes anuales, tanto financieros como de responsabilidad social.

### **Grupos de interés**

Con el fin de identificar y mantener un diálogo continuo con los distintos grupos de interés, se consideran diversos aspectos:

- Grado de interacción
- Estudios de opinión
- Grado de impacto económica y social

Cada institución bancaria tiene identificados a sus grupos de interés con los cuales se comunica mediante muy diversos canales tales como informes, páginas de Internet, redes sociales, videos, juntas presenciales, etc. Entre los grupos de interés más representativos podemos mencionar:

- Clientes
- Autoridades regulatorias
- Colaboradores
- Proveedores
- Socios comerciales
- Inversionistas
- Comunidad
- Organizaciones de la sociedad civil

A continuación se presentan algunos de los principios que, en general, norman la relación con los grupos de interés, en las diferentes instituciones bancarias:

- Proactividad
- Corresponsabilidad
- Conocimiento
- Respeto
- Colaboración
- Ética

El diálogo es vital para la sustentabilidad, ya que nos brinda información valiosa sobre las expectativas, necesidades y puntos de vistas en torno a nuestro quehacer en materia económica, social y ambiental. Esta valiosa retroalimentación nos permite ser más competitivos y mejorar nuestra propuesta de valor y nuestro desempeño.

Para lograr la comunicación fluida y continua, las instituciones realizan estudios de grupos con objeto de identificar perfiles socioeconómicos, ubicar clientes y conocer el impacto que ejercen en las instituciones y viceversa. De estos estudios se derivan productos y servicios acordes con las necesidades particulares de cada caso.

En cuanto a la atención a comunidades, se definen criterios de participación, ya sea para el otorgamiento de recursos, las actividades de voluntariado o la recolección de donativos monetarios o en especie. Por lo regular, estos criterios están alineados con la filosofía de las instituciones y, de manera creciente, con los objetivos y metas de sus áreas de responsabilidad social.

En relación con los colaboradores, las instituciones se apoyan en sus departamentos de recursos humanos para propiciar un ambiente laboral respetuoso y armónico.

### **Mercadotecnia responsable**

Con el objetivo de que los clientes de la banca puedan tomar decisiones informadas sobre los diversos productos y servicios que la banca ofrece en nuestro país, se ha hecho un esfuerzo por brindar información completa, clara y detallada acerca de las características de las diferentes opciones que hay en el mercado. Esto hace posible que los clientes puedan tomar las mejores decisiones financieras, en atención a sus necesidades e intereses particulares.

La posibilidad de comparar entre diferentes opciones empodera a los usuarios y favorece la competencia dentro del sector, lo que se traduce en mejores productos, servicios y precios que responden a las necesidades específicas de los clientes. Esto alimenta la necesidad de innovación dentro del sector.



A photograph showing a person wearing a blue long-sleeved shirt, partially visible on the left side of the frame. The person appears to be working in a field of lush green plants, possibly a tea plantation, as evidenced by the long, thin stems and leaves. The background is filled with out-of-focus green foliage, creating a sense of a large, healthy agricultural field. The lighting is bright and natural, suggesting an outdoor setting during the day.

**El avance de las iniciativas y acciones en materia de responsabilidad social y sustentabilidad, son un reflejo del compromiso del sector bancario por impulsar el desarrollo económico y social, así como el cuidado del medio ambiente, por ello seguiremos invirtiendo recursos humanos y materiales, con una visión de largo plazo para promover el bienestar de México.**

## Premios y reconocimientos, 2010

Premio, distintivo o reconocimiento	Institución o empresa que lo otorga	Número de instituciones
50 Empresas con Mayor Responsabilidad Social	Mundo Ejecutivo	3
<i>Beyond Banking People's Choice</i>	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	1
Diploma	Asociación de Procuradores de Fondos de Monterrey Fondos de Monterrey	1
Empresa Mexicana Centenaria	Presidencia de la República	1
Empresa Socialmente Responsable	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	10
Galardón PYME	Secretaría de Economía	1
Mejor Grupo Financiero en México	<i>World Finance</i>	1
Mejor Lugar para Trabajar en México	<i>Great Place to Work Institute</i>	2
Mejores Prácticas de Responsabilidad Social	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	2
Mejor Solución Categoría <i>Mobile</i>	Asociación Mexicana de Internet Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico	1
Mención	Premio Nacional de Vivienda 2010	1
Premio AL Reis	Universidad Anáhuac	1
Premio Centenario	Nacional Financiera	1
Premio <i>Learn Banking</i>	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	1
Premio <i>Sustainability Reporting</i>	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	1
Reconocimiento	Asociación Mexicana de Comunicadores	1
Reconocimiento IPN por labor altruista	Instituto Politécnico Nacional (IPN)	1
<i>World Best Annual Reports</i>	<i>ARC Awards International</i>	1

# ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción	Página
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	2
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	2
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
2.1	Nombre de la organización	2da. de forros
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	7, 15 a 18
2.3	Estructura operativa de la organización	2da. de forros
2.4	Localización de la sede principal de la organización	3era. de forros
2.5	Número de países en los que opera la organización	2da. de forros
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2da. de forros
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)	18
2.8	Dimensiones de la organización informante	7
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto	68
2.10	Premios y distinciones recibidos	62
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>		
<b>Perfil del Informe</b>		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	68
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	68
3.3	Ciclo de presentación de memorias	68
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	3era. de forros
<b>Alcance y cobertura del Informe</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	68
3.6	Cobertura de la memoria	68
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	68
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	NA
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	68
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	68
<b>Índice de contenidos de GRI</b>		
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	68
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	63 a 65
<b>Verificación</b>		
3.13	Política y práctica de verificación	65
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
4.1	La estructura de gobierno de la organización	58
4.2	Presidente del máximo órgano de gobierno	2
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno	2
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	58
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	58

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
4.7	Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sustentabilidad	58
4.8	Declaración, misión, valores y códigos sobre sustentabilidad	4
4.9	Evaluación del desempeño de la organización sobre sustentabilidad por parte del Consejo	NA
4.10	Evaluación del propio Consejo en temas de sustentabilidad	58
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
4.11	Principio de precaución	2
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad	20 a 57
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación	58
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	4, 59
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés	59
4.16	Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés	59
4.17	Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	9 a 59
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
<b>Desempeño Económico</b>		
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales (planes de pensiones)	22
<b>Presencia en el mercado</b>		
EC7	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales	10
<b>Impactos económicos indirectos</b>		
EC8	Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público	16, 17
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos	12 a 17, 26, 52
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>		
<b>Energía</b>		
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	52, 54
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	17, 54
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	17, 54
<b>Emisiones</b>		
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	54
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	52
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>Empleo</b>		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	10
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	10, 25
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	22
<b>Relaciones empresa /trabajador</b>		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	10
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	22

Indicador	Descripción	Página
	<b>Formación y evaluación</b>	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	12
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	10
	<b>Derechos Humanos</b>	
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	25
	<b>Comunidad</b>	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	25
	<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	17
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de <i>marketing</i> , incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	58 a 59

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.11, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	
	Indicadores de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	

\*Versión final del Suplemento sectorial

Nuestro grado de aplicación corresponde a un Nivel B

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

<b>ABM</b>	Asociación de Bancos de México
<b>Banxico</b>	Banco de México
<b>BIS</b>	Siglas en inglés del Banco de Pagos Internacionales ( <i>Bank for International Settlements</i> )
<b>Buró de Crédito</b>	Empresa privada constituida como una Sociedad de Información Crediticia, orientada a integrar y proporcionar información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento
<b>Cartera de crédito</b>	Monto de crédito otorgado por una institución financiera
<b>Capitalización</b>	Operación que consiste en sumar los intereses al capital. También se habla de capitalización de pasivos cuando los acreedores entran a formar parte de la empresa pagando su capital con los pasivos a su favor
<b>Captación</b>	Se entiende que existe captación de recursos del público en el mercado nacional cuando: a) se solicite, ofrezca o promueva la obtención de fondos o recursos de persona indeterminada o mediante medios masivos de comunicación, o b) se obtengan o soliciten fondos o recursos de forma habitual o profesional; en ambos casos, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y en su caso los accesorios de los recursos captados. Generalmente, se obtienen a través de instrumentos tales como cuentas de cheques, cuentas de ahorros, depósitos a plazo fijo, entre otros
<b>CECOBAN</b>	Centro de Cómputo Bancario
<b>Círculo de Crédito</b>	Empresa privada constituida como una Sociedad de Información Crediticia, orientada a integrar y proporcionar información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento
<b>CNBV</b>	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
<b>CO<sub>2</sub></b>	Bióxido de Carbono
<b>Cobertura</b>	Protección de las pérdidas en que se puede incurrir al aumentar los precios, las tasas de interés o los tipos de cambio
<b>CONDUSEF</b>	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
<b>GRI</b>	<i>Global Reporting Initiative</i>
<b>IMEF</b>	Instituto Mexicano de Ejecutivos en Finanzas
<b>Índice de Capitalización</b>	Es un coeficiente que representa la fortaleza financiera de una institución para soportar pérdidas no esperadas por los riesgos en los que incurre. Se obtiene dividiendo el capital neto entre los activos ponderados por su nivel de riesgo (de mercado, de crédito y operativo)

<b>Índice de Cobertura</b>	Razón financiera que se obtiene al dividir las estimaciones preventivas para riesgos crediticios (reservas) entre el monto de cartera vencida. Entre mayor sea, mejor preparada se encuentra una institución para hacer frente a las pérdidas esperadas de su cartera crediticia
<b>Índice de morosidad</b>	Razón financiera que se obtiene de dividir la cartera vencida entre la cartera total de una institución. Indica el grado de deterioro crediticio que tiene dicha cartera
<b>INEGI</b>	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
<b>IPAB</b>	Instituto para la Protección al Ahorro Bancario
<b>IPN</b>	Instituto Politécnico Nacional
<b>Kwh</b>	Kilowatts por hora
<b>MIDE</b>	Museo Interactivo de Economía
<b>PIB</b>	Producto Interno Bruto
<b>SEP</b>	Secretaría de Educación Pública
<b>SHCP</b>	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
<b>SNEF</b>	Semana Nacional de Educación Financiera
<b>SOFOM</b>	Siglas de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
<b>Sustentabilidad</b>	Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades
<b>Tasa de Interés</b>	Costo de los préstamos financieros
<b>TPV</b>	Terminal punto de venta
<b>UNAM</b>	Universidad Nacional Autónoma de México

**Los términos definidos anteriormente se obtuvieron de las siguientes fuentes:**

- Banco de México
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores
- Asociación de Bancos de México
- Otros recursos de información especializadas

# SOBRE ESTE **INFORME**

Este Informe comprende las acciones y programas realizados en 2010 y fue elaborado por segunda ocasión siguiendo los lineamientos que marca la metodología del *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión 3.0 para la elaboración de informes de sustentabilidad. El ciclo de reportes es anual y se mantendrá el uso de esta metodología en el futuro.

Para la determinación del contenido se consideraron las acciones, iniciativas y resultados en las áreas sociales, económicas y ambientales, así como su relación con los grupos de interés de los bancos que forman parte de la Asociación de Bancos de México. La información se recabó mediante el sistema *OptimumCSR*, entrevistas a personal en las instituciones así como diversas fuentes de información. Para la determinación de la materialidad, análisis, investigación, metodología y redacción, se contó con el apoyo de *McBride Sustainability*.

La coordinación con los bancos asociados, así como la supervisión del grado de avance y la revisión final del documento estuvo a cargo de la Asociación de Bancos de México.

**Nuestro grado de aplicación corresponde a un nivel B.**

**Nota precautoria:**

*Las cifras contenidas en este Informe, así como los programas y demás datos, son un resumen en términos anuales, por lo que no constituyen una presentación exhaustiva en información lo cual puede tener un impacto en un análisis particular. De igual forma, los esquemas presentados en el documento son una herramienta con el fin de facilitar la comprensión de conceptos y procesos, y no representan una visión particular de cada institución bancaria.*

# INFORMACIÓN DE CONTACTO

[www.abm.org.mx](http://www.abm.org.mx)

[rsc@abm.org.mx](mailto:rsc@abm.org.mx)

Teléfono: 57 22 43 00

16 de Septiembre # 27, 3er piso

Centro Histórico

06000 México D.F.



ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO





ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

