

# Juntos hacemos más



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

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

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

<b>Índice</b>		
1. Objetivos de la Asociación	8. Dinamismo que impulsa más sectores productivos	45. Sobre este Informe
2. Carta de presentación	16. Suma de esfuerzos por la comunidad	46. Índice GRI
4. Concepto de sustentabilidad	36. Cuidando nuestro entorno	50. Mensaje de cierre
5. Grupos de Interés	42. Gobierno corporativo y ciudadanía	52. Glosario de términos
6. La Banca en México	44. Premios y distinciones recibidos	
7. Bancos Asociados		

# 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

La Banca en México, por su naturaleza, tiene la misión de transformar el ahorro de los mexicanos en el crédito que el sector productivo del país necesita para financiar su desarrollo.

Nuestro enfoque de sustentabilidad se ve reflejado en la dimensión y disciplina con que abordamos todos los aspectos de la actividad bancaria. Creemos que la mejor manera de cumplir con nuestro compromiso social es desarrollar prácticas responsables en todos los niveles de operación y servicios.

En esta dirección trabajamos diariamente, con el objetivo final de llevar los beneficios del acceso a productos y servicios financieros a todos los mexicanos.

Además, con la firme creencia de que todo modelo comercial exitoso, a largo plazo, debe tomar en cuenta la interacción con la sociedad y con el medio ambiente, los bancos también se han ocupado de agregar valor a sus actividades con medidas socialmente responsables y sustentables, respondiendo con anticipación y convicción a las expectativas de una sociedad moderna y demandante como la nuestra.

La Asociación de Bancos de México (ABM) entiende la responsabilidad social como el compromiso integral que tenemos con nuestro entorno, empezando con nuestros clientes, nuestros colaboradores y sus familias, las comunidades en donde desarrollamos nuestras actividades y con la preservación del medio ambiente.

Bajo esta premisa, la Banca continuará contribuyendo a la generación de empleo, riqueza y a impulsar el progreso económico de nuestro país, teniendo siempre en cuenta a todos aquellos en quienes nuestra actividad influye.

Para la ABM es motivo de orgullo presentar a la sociedad mexicana la tercera edición del Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca, el cual es un instrumento con el que compartimos los resultados del esfuerzo conjunto realizado por la Banca, sus clientes y la sociedad a favor de causas de una notable rentabilidad social.

Confiamos que este Informe sea una invitación para que más empresas y actores se sumen a un esfuerzo nacional corresponsable para contribuir al desarrollo sustentable, la transparencia y a la construcción del país que todos los mexicanos anhelamos.

Juntos hacemos más.

Lic. Jaime Ruiz Sacristán

**Presidente**

Asociación de Bancos de México

Lic. Luis Robles Miaja

**Presidente Ejecutivo**

Asociación de Bancos de México

Jaime Ruiz Sacristán

**Presidente**

Luis Robles Miaja

**Presidente Ejecutivo**

Enrique Zorrilla Fullaondo

Luis Niño de Rivera Lajous

Nicole Reich de Polignac

Héctor Grisi Checa

**Vicepresidentes**

Juan Carlos Jiménez Rojas

**Director General**



# 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 explicar en forma simplificada la visión, áreas y acciones de la Banca en México en el ámbito de la sustentabilidad.

Es importante mencionar que cada banco posee su esquema particular que le permite implementar sus propios programas y acciones así como relacionarse con sus clientes y grupos de interés.



# GRUPOS DE INTERÉS

Estamos conscientes de la responsabilidad y el compromiso que tenemos con nuestros clientes y con nuestros grupos de interés; para ellos trabajamos y, por ende, son nuestra razón de ser. En ellos se cifra nuestro desempeño, resultados y sustentabilidad.

De esta manera nos enfocamos en mantener una relación caracterizada por una comunicación constante bajo los siguientes principios:

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

La atención a los distintos grupos se realiza a través de todos los canales de comunicación disponibles: desde reuniones y atención personalizada hasta centros de atención telefónica, buzones

de sugerencias, redes sociales, estados de cuenta y páginas de Internet.

Con la finalidad de identificar y responder a sus grupos de interés, las instituciones financieras realizan estudios con clientes, proveedores, inversionistas y público en general. El objetivo es conocer sus intereses, necesidades y opiniones para mejorar la comunicación y satisfacer sus expectativas.

Este diálogo constituye una base importante de la sustentabilidad, ya que brinda información valiosa para optimizar la generación de valor económico y social, disminuyendo así el impacto ambiental de las operaciones.

A continuación se presenta un cuadro que resume la relación con los principales grupos de interés de las instituciones financieras.

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

# LA BANCA EN MÉXICO

Rubros	Social y Cultural	Ambiental	Total	Var. %
Inversión social, cultural y ambiental 2011	\$ 2,300.90	\$ 200.3	\$ 2,501.28	1.56%
Inversión social, cultural y ambiental 2010	\$ 2,137.94	\$ 325.0	\$ 2,462.98	6.34%
Inversión social, cultural y ambiental 2009	\$ 2,014.86	\$ 301.2	\$ 2,316.05	40.49%
Inversión social, cultural y ambiental 2008	\$ 1,616.78	\$ 31.8	\$ 1,648.55	

(cifras en millones de pesos)

La banca en México		2009	2010	2011	Var. % 11/10
--------------------	--	------	------	------	--------------

INFRAESTRUCTURA	No. de bancos	41	41	42	2.44%
	Número de clientes (millones)	41	43	47.5	2.33%
	No. de sucursales	11,150	11,478	12,365	7.73%
	No. de cajeros automáticos	33,905	35,936	36,448	1.42%
	No. de terminales punto de venta	446,792	482,299	547,708	13.56%
	Tarjetas de débito (millones)	61	75	86	13.89%
	Tarjetas de crédito (millones)	22	22	25	10.06%
	No. de transferencias bancarias por Internet (millones)	447	522	596	14.18%
Municipios con presencia bancaria	924	926	960	3.67%	

SOLIDEZ	Índice de capitalización de la Banca Mexicana (riesgo total, Capital/ Activos sujetos a Riesgo)	17.3	16.8	15.7	-1.1 p.p.
	Índice de Cobertura (Estimaciones preventivas / Cartera Vencida %)	173.78	200.18	189.62	-10.6 p.p.

BANCARIZACIÓN	Crédito interno al sector privado como % del PIB	14.16	13.85	14.53	+0.68 p.p.
	Crédito a la vivienda como % del PIB	2.73	2.75	2.83	+0.08 p.p.
	Crédito al consumo como % del PIB	3.14	2.99	3.36	+0.37 p.p.
	Ahorro financiero como % del PIB (m4 menos monedas y billetes en poder del público)	51.90	53.55	56.63	+3.08 p.p.

Cifras relevantes económicas		2009	2010	2011	Var. % 11/10
------------------------------	--	------	------	------	--------------

ECONOMÍA	Empleo	160,931	164,707	193,455	17.45%
	Captación Total ( en millones de pesos)	2,254,398	2,469,795	2,712,988	9.85%
	Cartera de Crédito Total Vigente ( millones de pesos)	1,833,547	2,014,774	2,337,532	16.02%
	Cartera de Empresas Vigente	859,780	936,101	1,086,097	16.02%
	Cartera de Gobierno Vigente	272,824	313,519	341,864	9.04%
	Cartera de Vivienda Vigente	330,425	368,327	416,229	13.01%
	Cartera de Consumo Vigente	370,519	396,826	493,342	24.32%

# BANCOS ASOCIADOS



Dinamismo  
que impulsa  
más sectores  
productivos



Día a día impulsamos proyectos productivos en todos los sectores y diversos tipos de actividad en todo México. Diariamente, apoyamos la realización de los sueños de millones de familias y potenciamos el desarrollo económico y social del país a través de múltiples servicios.



El empleo y la constante inversión es la palanca que impulsa el desarrollo económico y social, en este esfuerzo la Banca tiene un papel relevante.

- 193,455 empleos directos
- 47.5 millones de clientes
- 2,713 millones de pesos captados
- 2,337 mil millones de pesos en financiamiento otorgado
- Más de 563,000 MIPYMES atendidas
- Más de 2.3 millones de clientes de microcrédito
- Más de 600 mil colaboradores capacitados
- Más de 5.8 millones de horas de capacitación

Brindar servicios adecuados a las necesidades particulares de los diversos segmentos de la población, con la mayor calidad y en condiciones competitivas para atender a un mayor número de mexicanos es parte fundamental de nuestra responsabilidad económica y social.

## ÁMBITO ECONÓMICO INTERNO

### Empleo

El sector Bancario en México genera más de 193,455 empleos directos, mostrando un crecimiento de 17.45% al ser comparado con el año 2010. Además, gracias a su importante derrama económica en muy diversos sectores, impulsa un gran número de empleos indirectos.

En cuanto al nivel de ingresos y prestaciones que perciben los colaboradores de la Banca, es importante señalar que estos se sitúan entre los más atractivos en México, al ser superiores a la media nacional y contar con prestaciones superiores a las establecidas por ley.

Todo ello, gracias al especial cuidado que tienen las diferentes instituciones bancarias por contar con el mejor capital humano, ya que este es un aspecto fundamental de su competitividad y por ende de su sustentabilidad en el largo plazo.

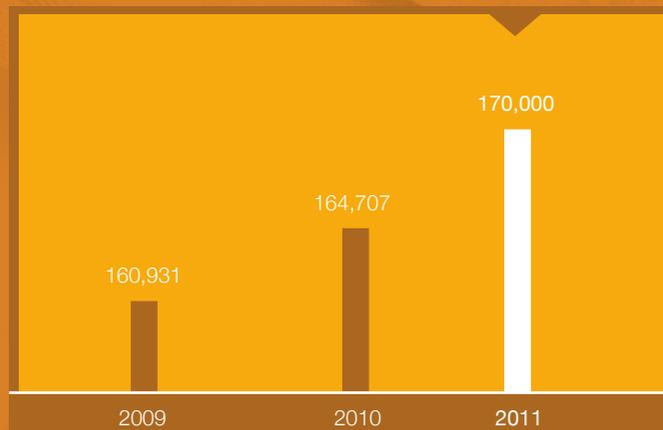
### Formación de capital humano y capacitación

El sector bancario se caracteriza por su innovación y competitividad, por ello, contar con un capital humano altamente calificado

Empleo (Miles de personas)			
2009	2010	2011	Var.% 10-11
160,931	164,707	193,455	17.45%

Fuente: ABM

## EMPLEO



Colaboradores de la Banca en oficinas.



es un factor indispensable para ser más productivos, eficientes y competitivos. Estos factores influyen decididamente en un mejor servicio y en contar mejores productos financieros a mejores precios, lo que se traduce en mayores beneficios para los clientes y para la sociedad en su conjunto.

Por esta razón, la Banca invierte importantes recursos en capacitación en muy diversas áreas, entre las que destacan: atención a clientes, finanzas, sistemas, productos financieros, administración general y de recursos humanos, entre muchos otros. Esta formación continua se hace a través de distintas modalidades como: cursos vivenciales, *e-learning*, talleres, foros, conferencias, etcétera. Cabe destacar la capacitación en temas éticos, derechos humanos, prevención de lavado de dinero, riesgos del sobreendeudamiento y riesgo reputacional.

Es importante mencionar que el personal bancario es evaluado permanentemente en su desempeño, desde una perspectiva cada día más amplia que abarca no sólo aspectos relacionados con su actividad sino con su formación humana integral.

En el año 2011 el sector Bancario impartió capacitación a más de 600 mil colaboradores, con más de 5.8 millones de horas de capacitación es su afán de formar el personal más profesional para atender a México.

### Inversión

La inversión es el motor del crecimiento y el desarrollo económico sostenido, es por ello que el papel de la Banca es

fundamental, al convertir el ahorro de los mexicanos en inversión productiva.

La Banca juega un doble papel en este proceso. Por un lado, a través del crédito se financia buena parte de la inversión productiva del país: infraestructura, construcción, maquinaria y equipo, consumo, etcétera. Por el otro, la propia Banca se encuentra inmersa en un proceso de reinversión continua, en sistemas, capacitación, comunicación, infraestructura (sucursales, cajeros, TPVs), así como publicidad, relaciones y públicas y diversas asesorías.

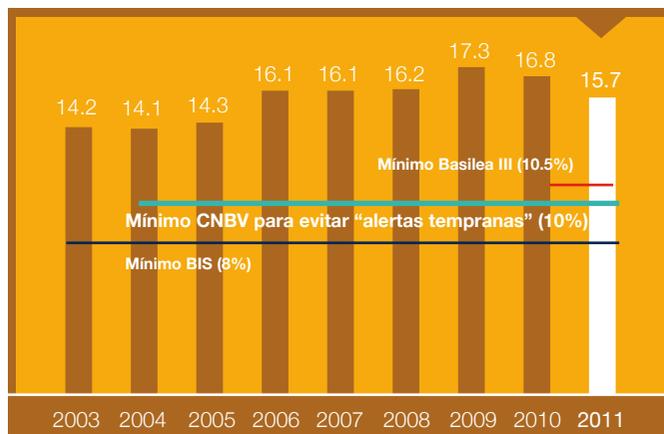
### Derrama económica

Toda la actividad bancaria, y en especial su gasto corriente es una importante demanda para un gran número de empresa en muy diversos sectores y actividades, cabe destacar la derrama económica vía sueldos y prestaciones de más de 193 mil colaboradores y el pago de múltiples servicios.

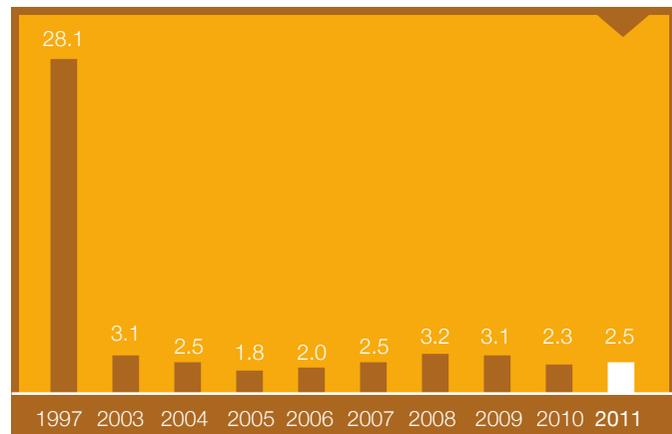
De igual forma, es importante destacar el cabal cumplimiento de las obligaciones fiscales de la Banca en México, lo que constituye una relevante fuente de ingresos fiscales. En el año 2011 el monto de impuestos pagados alcanzó los \$ 26,856 millones de pesos mostrando un incremento del 3.2% respecto al año 2010, este monto equivale al 84.8% del presupuesto anual de la Universidad Nacional Autónoma de México. Toda esta derrama económica se convierte en el impulso de muy diversos sectores, lo cual arroja múltiples beneficios económicos y sociales, tales

Juntos hacemos más, al invertir constantemente recursos en muy diversos ámbitos fomentamos un círculo virtuoso de más empleo, inversión y derrama económica en beneficio de México.

ÍNDICE DE CAPITALIZACIÓN DE LA BANCA EN MÉXICO  
Porcentaje



ÍNDICE DE MOROSIDAD  
Cartera vencida / Cartera total, %



Mediante diversas iniciativas de educación financiera, programas de ahorro en segmentos populares e instrumentos de ahorro especialmente diseñados, la captación se incremento 8% en el año 2011.

como empleo, pago de impuestos y más inversión, en lo que constituye un círculo virtuoso.

### Solidez de la Banca

La solidez de la Banca en México es el resultado de la experiencia, la buena administración, una atinada gestión de riesgos y la observancia de un marco regulatorio completo.

Por estos factores, la Banca en el país se ha convertido en un factor de estabilidad y desarrollo del país.

Contar con un sistema bancario capitalizado es un aspecto fundamental de la sustentabilidad y de la responsabilidad social de la Banca. La solidez permite cumplir de mejor manera su importante rol como impulsor del crecimiento económico.

Para ello, la Banca mantiene un índice de capitalización, que al cierre de 2011 se situó en 15.7%, cifra superior al mínimo exigido por la CNBV de 10%, superior también al mínimo determinado en Basilea III y de casi el doble del parámetro fijado por el Banco Internacional de Pagos del 8%. (Gráfica: Índice de Capitalización de la Banca en México, ver pág.10; Gráfica Banca Comercial: Capital Contable)

Es importante mencionar que ante la debilidad observada en el sistema bancario de las principales economías del mundo, en México contamos con una banca fuertemente capitalizada, la cual ha sido determinante para apoyar el otorgamiento de crédito

y el desarrollo económico. (Gráfica: Índice de Morosidad, ver pág.10; Gráfica: Índice de Cobertura)

## ÁMBITO ECONÓMICO EXTERNO

### Ahorro

A través de una mayor bancarización e instrumentos de ahorro más flexibles y adecuados a las diversas necesidades de la población, el sistema bancario mexicano cumple con una de sus mayores responsabilidades; fomentar e incrementar el ahorro de empresas y particulares.

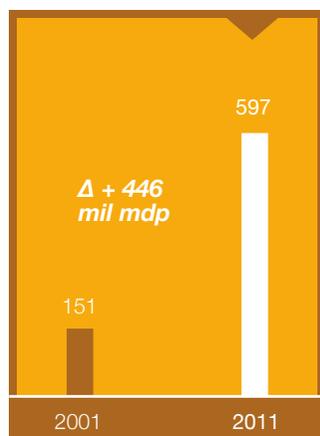
Es relevante mencionar el fomento de una cultura que incentive el ahorro de los particulares, ya que el patrimonio de las familias es la base sobre la cual se sustenta el desarrollo económico de un país.

Para incentivar la cultura del ahorro, la Banca en México participa por medio de diversas iniciativas tales como: educación financiera (en particular en escuelas), programas para incentivar el ahorro en segmentos de la población tradicionalmente alejadas de sector financiero e instrumentos de ahorro con una alta liquidez, seguridad y buenos rendimientos.

Captación total (Billones de pesos)		
2010	2011	Var.% 10-11
2.74	2.96	8.0%

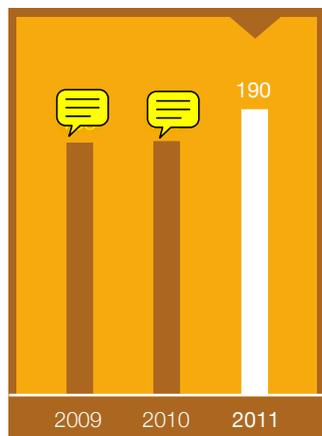
Fuente: CNBV

BANCA COMERCIAL: Capital Contable



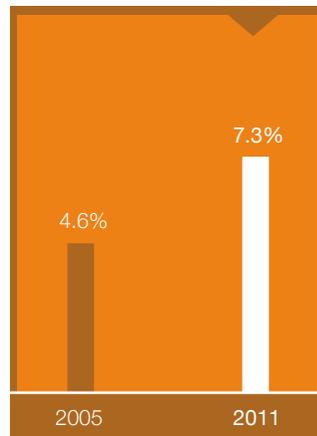
FUENTE: CNBV

ÍNDICE DE COBERTURA Estimaciones preventivas / Cartera Vencida, %



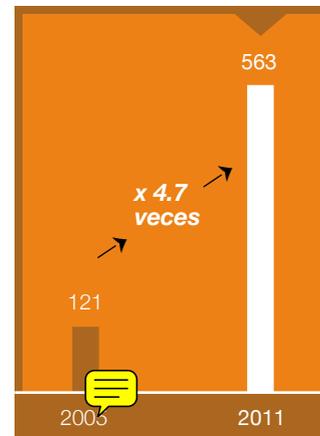
FUENTE: CNBV

BANCA COMERCIAL: Crédito a las Empresas Proporción del PIB, %



FUENTE: Cálculos ABM con información de BANXICO e INEGI

NÚM.DE MIPYMES ATENDIDAS Miles de unidades



FUENTE: ABM

En el año 2011 la captación total de recursos ascendió a 2,712 miles de millones de pesos, cifra que se compara favorablemente con los 2,470 miles de millones del año 2010, observando un crecimiento del 8.0%.

### Crédito

Contar con una Banca fuertemente capitalizada, sistemas de análisis de crédito eficaces y un ambiente económico estable y en crecimiento, han propiciado la expansión del crédito. Este crecimiento se ve reflejado en mayores niveles de inversión, una mayor demanda económica y el crecimiento del empleo. Nuevamente, esta situación contrasta favorablemente con la restricción crediticia observada en algunas de las principales economías del mundo.

(Gráfica: Banca Comercial: Crédito a las empresas, ver pág.11; Gráfica: Cartera de Crédito Total Vigente)

Es así como la Banca en México, cumple con su responsabilidad de ser la fuente de financiamiento del desarrollo, en especial de las pequeñas y medianas empresas y de millones de personas, que obtienen créditos para impulsar sus negocios y acceder a bienes en todo México.

El crecimiento de PYMES atendidas en los últimos 7 años creció 4.7 veces. (Gráfica: Número de MIPYMEs atendidas, ver pág.11)

### Tasas de interés

En cuanto a la tasa promedio ponderada de la cartera de crédito,

gracias a la gran competencia que caracteriza al sector bancario, donde concurren más de 40 instituciones se ha observado una clara tendencia a la baja, muestra de ello es que el 72% de la cartera tiene una tasa promedio ponderada de 9.4%.

Tasas de interés más bajas se convierten en excedentes para todos los clientes de la banca y son producto además de la competencia, de la continua inversión en sistemas, banca electrónica y demás aspectos operativos que han hecho más ágiles y flexibles las transacciones.

### Clientes

Los clientes son la principal razón de ser de la Banca y por ende, base de su sustentabilidad. Para responder a sus expectativas se destinan grandes cantidades de recursos a, estudios de mercado, satisfacción y detección de necesidades, encuestas, etcétera.

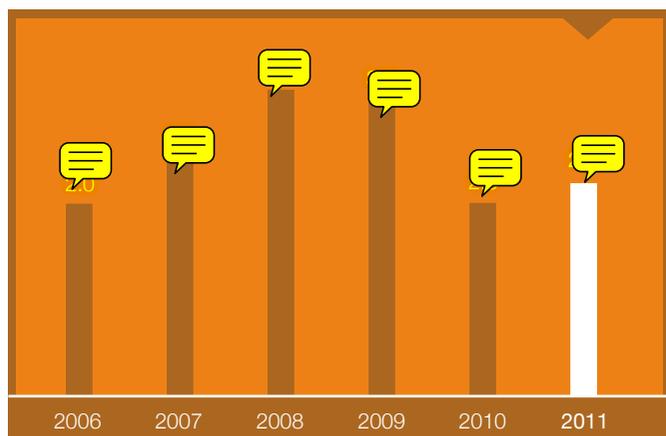
Todo este enfoque en la satisfacción al cliente hace posible personal más capacitado, innovación de productos y la implementación de nuevas tecnologías, así como en una constante búsqueda de nichos de mercado.

El objetivo es brindar un servicio cada vez mejor y lograr la incorporación de más mexicanos al sector financiero.

La infraestructura de servicios bancarios crece aceleradamente, no sólo por la constante apertura de sucursales, sino por el aún mayor número de cajeros automáticos y terminales punto de venta.

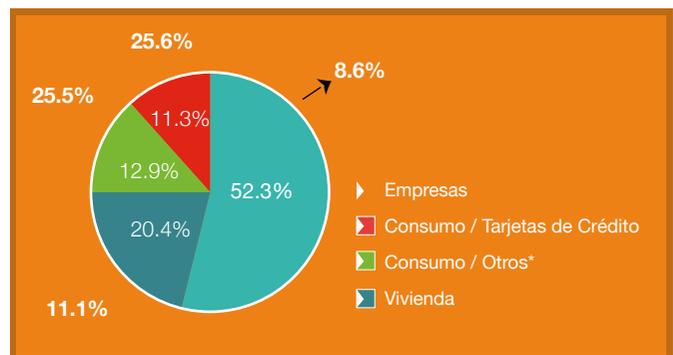
El crédito total para el año 2011 ascendió a 2,337 miles de millones de pesos, mostrando un crecimiento de 10.7%, cifra más de dos veces superior al crecimiento de PIB en el período.

CARTERA DE CRÉDITO TOTAL VIGENTE  
(miles de millones de pesos)



FUENTE: BANCO DE MÉXICO

TASAS PROMEDIO POR SEGMENTO Y PARTICIPACIÓN  
POR TIPO DE CRÉDITO EN DICIEMBRE 2011



MÁS DEL 72% DE LA CARTERA DE LOS BANCOS CUENTA CON UNA TASA PROMEDIO PONDERADA DEL 9.4%

FUENTE: Cálculos ABM con información de BANKICO

\*Bienes de Consumo Duradero, Crédito Automotriz y Créditos Personales.

\*\* 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%.

Nota: Incluye cartera de SOFOMES.

Particularmente, a través del desarrollo de la figura de corresponsalía bancaria, miles de establecimientos, en especial pequeñas tiendas, se están habilitando para brindar servicios bancarios tales como pago de servicios, transferencias y depósitos. Cabe destacar también, el acelerado proceso de bancarización en segmentos populares mediante microcréditos. Se estima que al cierre de 2011, la Banca atendía a más de 47.5 millones de clientes, lo que equivale al 85.5% de la población económicamente activa del país. *(Gráfica: Clientes de la Banca)*

### Infraestructura

El dirigir recursos para proyectos de construcción y modernización de carreteras, autopistas, plantas de tratamiento de agua, acueductos, oleoductos, plantas generadoras de energía, escuelas, puertos o puentes, es una prioridad para las instituciones financieras. El financiamiento a proyectos de infraestructura social ha tomado importancia en el portafolio de la Banca en México, creciendo de manera acelerada en los

últimos años apoyando el crecimiento económico y la competitividad de las empresas.

El éxito obtenido es fruto de las sinergias entre los diferentes organismos de fomento del Gobierno Federal, Estatales y Municipales, así como con las empresas privadas desarrolladoras de proyectos y proveedoras de insumos para el sector. Los recursos provistos por la Banca ayudaron a potenciar la creación de empleos y a incrementar el bienestar de las familias que fueron beneficiadas con obras construidas en sus localidades.

### Tecnología en servicios financieros

Contar con más y mejores servicios financieros, tiene un importante impacto en muy diversas áreas, en principio mejora la atención al cliente, reduce los costos ambientales, económicos y sociales, a través de medidas como la reducción de emisiones de CO2 al disminuir los traslados, utilizar menos papel y menos tiempo en transacciones. *(Gráfica: Cajeros Automáticos; Gráfica: Terminales Punto de Venta)*



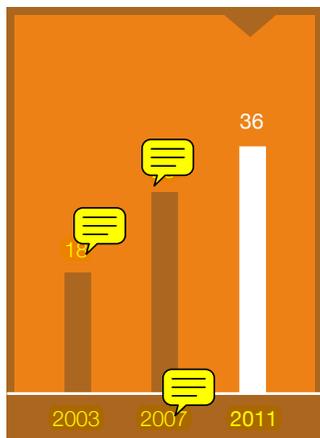
Servicios financieros

CLIENTES DE LA BANCA



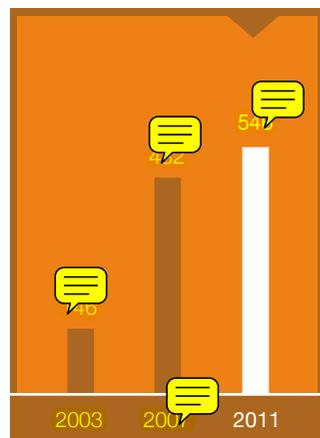
FUENTE: ABM

CAJEROS AUTOMÁTICOS Miles



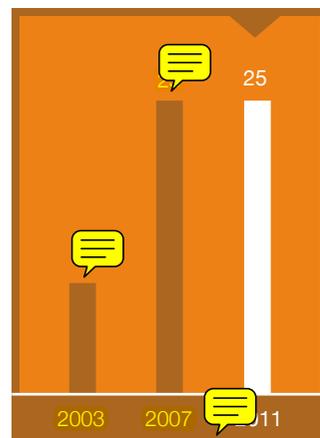
FUENTE: BANXICO

TERMINALES PUNTO DE VENTA Miles



FUENTE: BANXICO

TARJETAS DE CRÉDITO Millones



FUENTE: BANXICO

De esta forma, el uso de la banca electrónica, contar con un mayor número de puntos para hacer operaciones y la mayor disponibilidad de servicios, apoya la calidad y sustentabilidad de la Banca y a la vez satisface las expectativas de su clientela.

En el año 2011, se estima que se realizaron más de 590 millones de operaciones vía Internet, entre estas, las realizadas por medio de teléfonos inteligentes están tomando cada día un papel más relevante.

La puesta en marcha de la figura de corresponsalía bancaria está incrementando de forma importante la infraestructura de servicios financieros de la Banca, al incorporar miles de tiendas de autoservicio, tiendas de conveniencia y pequeños comercios.

De esta forma, los clientes de la Banca tendrán un mayor y más conveniente acceso a los servicios bancarios, lo que impulsará la bancarización y múltiples beneficios sociales, económicos y ambientales.

### Tarjetas

Poner al servicio de sus clientes más y mejores medios de pago, es otra responsabilidad fundamental de la Banca. Por ello, se invierten importantes recursos, para contar con un sistema eficiente que facilite la realización de transacciones en un mayor número de negocios, de manera ágil y segura. Este proceso incentiva la economía formal y la bancarización, así como la seguridad de clientes y establecimientos.

El número de tarjetas de crédito y de débito muestran un crecimiento en el año 2011, para llegar a 25 millones y 86 millones respectivamente. Si se compara esta cifra con el número de tarjetas de hace una década el número se ha multiplicado 3.1 y 2.7 respectivamente. (Gráfica: Tarjetas de Crédito, ver pág.13; Gráfica: Tarjetas de Débito)

### Sucursales

Proporcionar servicios bancarios a todo el país es una de las metas más importantes del sector, para lo cual consistentemen-

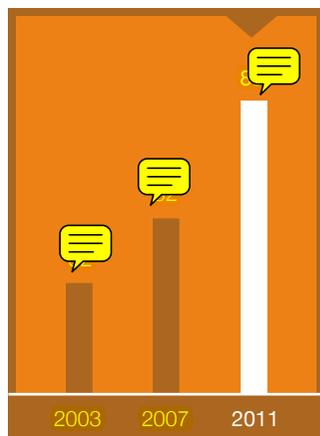
### COBERTURA A NIVEL MUNICIPAL DE LA BANCA EN LA REPÚBLICA\*



\* % de presencia en municipios de más de 35,000 habitantes

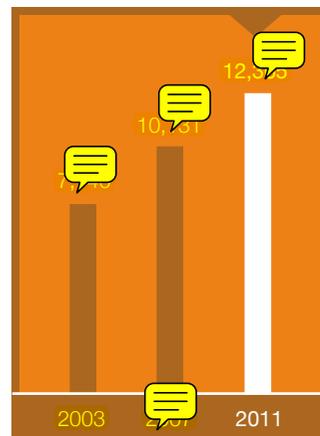


### TARJETAS DE DÉBITO Millones



FUENTE: BANXICO

### NÚMERO DE SUCURSALES



FUENTE: ABM

Actualmente, la Banca tiene presencia entre el 80% y el 100% de todos los municipios con más de 35,000 habitantes, en 31 estados de la República.

te se invierte en el incremento del número de sucursales. (Gráfica: *Número de Sucursales*, ver pág. 14). Actualmente, la Banca tiene presencia entre el 80% y el 100% de todos los municipios con más de 35,000 habitantes, en 31 estados de la República. Estos números contrastan de forma importante con la cobertura del año 1996, en donde sólo 8 estados contaban con una cobertura superior al 80%.

Al cierre del año 2011 el sistema bancario contaba con 12,365 sucursales, 887 sucursales más que en el 2010, mostrando un crecimiento del 7.7%. Como ya se ha comentado, con el impulso de la figura de corresponsalía bancaria, la cobertura de servicios bancarios continúa con un crecimiento acelerado acercando los servicios financieros a segmentos de la población que por su ubicación tenían un acceso limitado.

### Administración de fondos sociales

Una de las más grandes responsabilidades sociales de la Banca, es la administración de fondos de pensiones y previsión social, ya que de ellos depende el bienestar de millones de mexicanos. Por ello, además de cumplir con toda la legislación aplicable y

un manejo transparente de los recursos, se realizan continuos estudios y el más estricto proceso de análisis de inversiones, con el fin de minimizar riesgos y maximizar los rendimientos de estos importantes fondos.

### Sustentabilidad en la cadena de valor

Ser un factor de cambio en pro de una mejor sociedad es uno de los objetivos de cualquier negocio socialmente responsable. Por ello, además de velar por la sustentabilidad en nuestro particular ámbito de acción, nos enfocamos en difundir, compartir y promover el concepto en nuestra cadena de valor, con los clientes, proveedores y la sociedad en general. Partimos de un principio ético y nos adentramos en aspectos económicos, sociales y ambientales, en donde la corresponsabilidad y el mutuo beneficio son los ejes rectores.

Es así como las diferentes instituciones bancarias impulsan prácticas sustentables en sus proveedores las cuales en algunos casos se están convirtiendo en requisitos de contratación, comunican y difunden a sus clientes sus acciones en este rubro, e incluso los invitan a participar activamente en diversas campañas.

---

Ser un factor de cambio en pro de una mejor sociedad es uno de los objetivos de cualquier negocio socialmente responsable. Por ello, además de velar por la sustentabilidad en nuestro particular ámbito de acción, nos enfocamos en difundir, compartir y promover el concepto en nuestra cadena de valor, en con los clientes, proveedores y la sociedad en general.

---

Beneficiarios Ciudad de México.



# Suma de esfuerzos por la comunidad





Beneficiarios Orizaba, Veracruz

La Banca en México realiza esfuerzos por mejorar las condiciones de vida de un gran número de personas que se encuentran en situación vulnerable; se atienden problemáticas que incluyen temas de salud, nutrición, construcción de vivienda y desarrollo comunitario, entre otros, desde hace varios años su labor principal en este ámbito se concentra en la educación.



- 2,300 millones invertidos en proyectos sociales
- 16.74 millones de personas beneficiadas
- Al concluir el ciclo escolar 2011-2012, Béalos habrá apoyado a 137,554 becarios en todo el país
- 4.21 millones de beneficiados en educación financiera

La Asociación de Bancos de México, en conjunto con los bancos asociados, define tres pilares fundamentales vinculados al compromiso educativo con la sociedad mexicana:

**Fundación Quiera, Béalos y Educación Financiera.**

A continuación se presentan los resultados de los avances alcanzados durante 2011 en estos tres pilares.

**Fundación Quiera**

La Fundación Quiera de la Asociación de Bancos de México, A.C. es una organización donante de segundo piso, que nació en 1993 y tiene como misión: Contribuir a que no haya niños, niñas ni 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.

Con la finalidad de cumplir esta misión, se busca una permanente vinculación y canalización de recursos económicos, humanos y de conocimiento en beneficio de las instituciones operativas que atienden a esta población. Fundación Quiera cuenta con tres programas:

- Fortalecimiento del sector
- Educación
- Salud mental

Estos programas se desarrollan a través de 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 solicitudes de apoyo, las cuales son evaluadas por un comité de selección. La aprobación de los proyectos y las becas solicitadas es acompañada por 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 Asociación de Bancos de México y aliados estratégicos.

Desde su fundación, Quiera ha beneficiado a más de 156,383 niños, niñas y jóvenes en situación de calle, en riesgo de calle y trabajadores. Durante el año 2011 se trabajó con 64 instituciones, de las 68 que integran la red de Instituciones Amigas de Quiera (IAQ) en catorce estados de la República y en el Distrito Federal, quienes prestan servicios de albergue, casa hogar, centro de día, trabajo con padres de familia, trabajo de calle y comunitario.

## Resultados obtenidos

### Fortalecimiento del sector

- 8,187 niños, niñas y jóvenes beneficiados
- 35 proyectos cofinanciados, en las áreas de prevención, vida

independiente y desarrollo institucional

- Dos talleres interinstitucionales de intercambio de experiencias
- Publicación de dos números y 2,000 ejemplares de Rayuela, Revista Iberoamericana sobre Niñez y Juventud en Lucha por sus Derechos; además de su versión electrónica

### Educación

- 6,527 niños, niñas y jóvenes beneficiados
- Ocho proyectos financiados en los temas referentes a evitar la deserción y rezago educativo, así como la implementación de estrategias de escolarización y educación alternativa, beneficiando a 1,165 niños, niñas y jóvenes
- Creación del programa de Becas Educativas con Tutoría, en el cual además de la aportación mensual que reciben los niños para cubrir sus gastos escolares, Quiera financia los honorarios de profesionistas que están dedicados a mejorar la calidad educativa de la población, no sólo de los becarios de Fundación Quiera, sino de los demás niños que viven en los albergues
- 53 instituciones beneficiadas con el otorgamiento de becas educativas para 702 niños, niñas y jóvenes, distribuidos de la siguiente manera:
  - 630 becas educativas
  - 72 becas educativas con tutoría
  - 125 niños, niñas y jóvenes no becarios, beneficiarios de las IAQ
  - 38 proyectos de verano financiados, en los temas de prevención de adicciones, violencia, salud sexual reproductiva y sentido de vida
  - 50 jóvenes de secundaria capacitados en un taller de orientación vocacional

Estudiantes de Instituciones Amigas de Quiera en Graduación Bécalos



Proyecto María Inés de Asistencia Social, Chiapas



- Creación de una bolsa de trabajo para jóvenes que concluyeron su capacitación técnica o profesional; esto es complementado por entrenamiento y capacitación en desarrollo profesional para destacar talentos, experiencia y conocimientos adquiridos en el ámbito laboral

### Salud mental

- 1,197 niños, niñas y jóvenes beneficiados
- Nueve proyectos financiados con el fin de mejorar las áreas de salud mental de las Instituciones Amigas de Quiera y contar con psicólogos para la atención emocional de niños, niñas, jóvenes y sus familias
- Ocho instituciones beneficiadas con el otorgamiento de becas de salud mental para atención psiquiátrica y rehabilitación
- 27 niños recibieron atención psiquiátrica
- Doce instituciones beneficiadas en la atención del Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT)
- Doce psicólogos capacitados en el uso del Manual de Trastorno de Estrés Postraumático

torno de Estrés Postraumático

- Diagnóstico y tratamiento a 98 niños, niñas y jóvenes con Trastorno de Estrés Postraumático
- Contratación de psicólogos especializados para brindar atención en TEPT y capacitación
- 40 psicólogos, educadores y coordinadores de Instituciones Amigas de Quiera recibieron un taller de introducción a la Práctica Narrativa a fin de contar con mejores herramientas para el trabajo emocional de sus poblaciones
- Creación de una nueva alianza con Centros de Integración Juvenil para otorgar becas de rehabilitación de adicciones para los jóvenes de las Instituciones Amigas de Quiera
- Alianza con Fundación Gonzalo Río Arronte, IAP para la elaboración de un proyecto de Prevención de Conductas de Riesgo y Adicciones
- Sensibilización a personal operativo, administrativo, intendencia, voluntariado y patronato de las IAQ en el diagnóstico y tratamiento del TEPT

Durante el año 2011 se trabajó con 64 instituciones, de las 68 que integran la red de Instituciones Amigas de Quiera (IAQ) en catorce estados de la República y en el Distrito Federal, quienes prestan servicios de albergue, casa hogar, centro de día, trabajo con padres de familia, trabajo de calle y comunitario.

Otorgamiento de becas educativas para 702 niños, niñas y jóvenes



## Bécalos

El acceso a servicios educativos de calidad no sólo transforma las vidas e historias individuales, sino que además, fortalece el tejido social y deviene en la construcción de sociedades más competitivas.

Por ello, en 2006, la Asociación de Bancos de México, Fundación Televisa y los Bancos más importantes del país, crearon el programa Bécalos, que ofrece a los jóvenes estudiantes becas

para ciclos completos, esto es, durante los dos, tres o cuatro años que duren sus estudios, ya sea en el nivel medio superior o superior; becas de excelencia académica; becas para carreras técnicas y científicas relevantes para el desarrollo nacional; así como programas de capacitación para el cuerpo docente y directivo de las escuelas públicas.

## Al concluir el ciclo escolar 2011-2012, Bécalos habrá apoyado a 137,554 becarios en todo el país



## Bancos Participantes



## Amigos de Bécalos



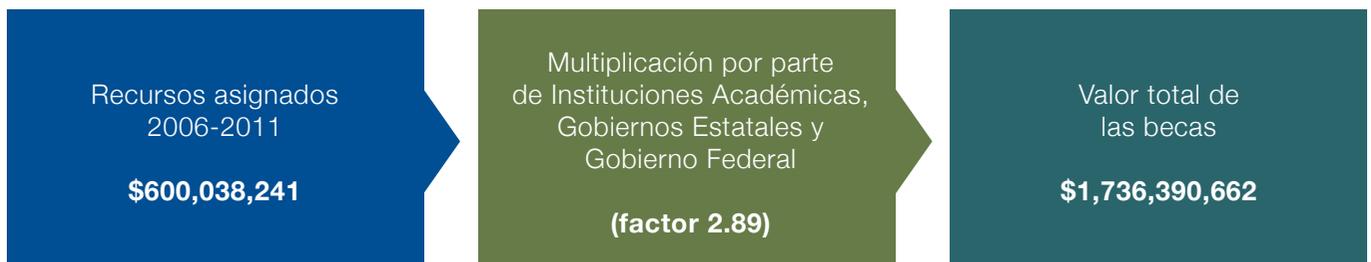
### Recaudación

Bécalos es el único programa en el país que ofrece becas por ciclo completo. Su principal objetivo es desarrollar en las personas la confianza necesaria que las impulse a continuar los estudios para concluir con éxito su formación profesional. El pilar sobre el que este programa se sustenta son los clientes de de la banca, quienes a través de sus donativos en la red de cajeros automáticos incrementan sustancialmente el capital semilla que sostiene al programa.

En 2011 se llevó a cabo por primera vez la campaña de boteo, que consiste en solicitar de forma directa aportaciones voluntarias a las personas mediante el uso de alcancías. La colecta contó con

el apoyo de 20,000 estudiantes de nivel medio superior y superior de todo el país y logró recaudar \$3.2 millones. Adicionalmente, este año por primera ocasión se complementó la campaña mediante redes sociales.

**\$157,780,184 recaudado durante el transcurso de 2011**



### Total de becas otorgadas a alumnos y capacitación para maestros en 2011

Nivel educativo	Total de becas otorgadas y capacitación
Educación básica	9,395
Educación media superior	23,873
Educación superior	24,462
Equidad educativa	2,769
Capacitación maestros y directivos	77,055
<b>Total</b>	<b>137,554</b>

El 19 de mayo de 2011, en el Colegio de las Vizcaínas en el Centro Histórico de la Ciudad de México, se celebró la Tercera Graduación Bécalos, a la cual asistieron más de 1,000 alumnos de los 7,229 jóvenes egresados de bachillerato o universidad, pertenecientes a esta generación.





Graduación Bécalos,  
Colegio de las Vizcainas

## Educación Financiera

La Asociación de Bancos de México realizó en 2011 diversas actividades de promoción y divulgación de educación financiera entre la población, logrando alcanzar a un mayor número de mexicanos. Esta labor se realizó en colaboración con distintas instituciones (públicas, privadas y universidades) bajo un enfoque de corresponsabilidad.

### Día del Ahorro Infantil

En noviembre de este año se realizó el segundo ejercicio del Día del Ahorro Infantil en las ciudades de Colima y Querétaro, con el apoyo de 17 instituciones bancarias y de las autoridades educativas estatales.

Lo anterior, gracias a que el año pasado se consiguió el objetivo de mejorar los vínculos entre las instituciones bancarias y la comunidad, con el propósito de concientizar a los alumnos de educación básica en escuelas públicas, sobre la importancia del ahorro y sus principales características.

En el caso de Colima, se llevó a cabo un evento protocolario al que asistió el Secretario de Educación del estado y la Coordinadora del Comité de Educación Financiera. El ejercicio se desarrolló en escuelas de los turnos matutino y vespertino, mientras que en Querétaro, sólo se atendió a escuelas del turno matutino.

En la jornada del Día del Ahorro se trataron conceptos básicos sobre el mismo (qué es, para qué sirve, tipos de ahorro - formal, informal, en especie, monetario- y el establecimiento de metas), y se realizó una actividad didáctica que consistió en armar una alcancía que luego se obsequió a los niños.

En total, participaron 366 voluntarios provenientes de más de 15 instituciones bancarias con presencia en ambas plazas (Colima y Querétaro), con lo que se logró impactar al mismo número de salones de 5º grado en 243 escuelas, beneficiando a más de 12,000 alumnos.

La retroalimentación recibida por parte de los voluntarios fue positiva: todos los participantes coincidieron en que les gustó la experiencia y se mostraron dispuestos a volver a participar en este ejercicio. Casi el 100% identificó la convivencia con los niños como lo más destacable.

### Congresos Bancarios Universitarios

En 2011 se organizaron siete Congresos con el título "Educación financiera: su importancia en tu vida y en tu futuro", de los cuales, tres se realizaron en el Distrito Federal y 4 más al interior de la República. Con estos congresos se benefició a más de 2,200 estudiantes.

---

Desde hace 8 años, la ABM ha organizado los Congresos Bancarios Universitarios, que son 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.

---

#### Congresos Bancarios Universitarios realizados en 2011

Ciudad	Universidad	Fecha
1º Tuxtla Gutiérrez	ITESM, Campus Chiapas	Febrero 25
2º Distrito Federal	Universidad del Valle de México, San Rafael	Febrero 28
3º Distrito Federal	Universidad del Valle de México, Marina	Febrero 28
4º Culiacán	Universidad Autónoma de Sinaloa	Marzo 10
5º Querétaro	Escuela Bancaria y Comercial	Septiembre 9
6º Estado de México	Universidad del Valle de México, Lomas Verdes	Octubre 7
7º Mérida	Universidad Autónoma de Yucatán	Noviembre 4



---

Se mantuvo vigente el convenio de colaboración entre la ABM y el MIDE, por medio del cual la Asociación se comprometió a apoyar la entrada al recinto de alumnos de escasos recursos que estudien en escuelas públicas.

---

### **Tercer Encuentro de Profesores “Bécalos”**

Por tercer año consecutivo, la ABM participó en el Encuentro de Profesores del programa “Bécalos”, el cual tuvo lugar en las instalaciones del ITESM campus Ciudad de México, los días 21 y 22 de octubre.

En la edición 2011 del Encuentro de Profesores, participaron casi 1,400 maestros y directivos provenientes de todo el país. Algunos de los temas abordados fueron: liderazgo educativo, estrategias para fomentar la participación social, recursos educativos libres, procesos cognitivos y técnicas literarias, entre otros. La ABM participó con la impartición de una conferencia magistral sobre educación financiera y con la promoción de los talleres de educación financiera disponibles en el portal educativo “Formando Formadores.”

### **Compilación y clasificación de sitios de educación financiera**

Desde el 2009, la ABM ofrece en su sitio de Internet una amplia variedad de recursos en línea en materia de educación financiera, que la propia Asociación compiló, seleccionó y clasificó, con el propósito de facilitar la consulta por parte de los usuarios. Durante 2011 se mantuvo actualizada la información de estos recursos.

### **Distribución del boletín de educación financiera “Finanzas Prácticas – ABM”**

Con base en el acuerdo de colaboración entre la ABM y el programa de educación financiera de VISA México Finanzas Prácticas, durante 2011 se continuó con la distribución del boletín mensual de educación financiera entre la base de datos de correos electrónicos de los asistentes a los diversos Congresos Bancarios Universitarios organizados por la propia Asociación.

Este boletín contiene información útil sobre temas como presupuesto, ahorro, salud crediticia y finanzas personales.

### **Programa de Fútbol Financiero**

Como parte de la alianza de colaboración entre la ABM y el programa de educación financiera de VISA, a lo largo del 2011 se continuó con la distribución del programa “Fútbol Financiero” en distintos eventos.

En el marco de la cuarta Semana Nacional de Educación Financiera se organizaron 4 visitas de estudiantes universitarios a las oficinas de la Asociación de Bancos de México, en donde

los Directores de Crédito e Información Financiera replicaron la presentación “La Realidad de la Banca” y resolvieron las dudas e inquietudes de los estudiantes.

### **Capítulo de la ABM en libro de la Universidad Anáhuac**

La Universidad Anáhuac invitó a la ABM a formar parte de la obra Educación Financiera para México, en la que se presentarán experiencias de diversas instituciones (públicas, privadas y sociales) en materia de educación financiera. La ABM colaborará con la preparación de un capítulo sobre su Programa de Educación Financiera. Este libro será publicado en 2012.

### **Colaboración semanal en el diario Publimetro**

Durante el 2011, la ABM continuó colaborando con el diario Publimetro en la elaboración de un artículo semanal sobre temas de educación financiera. Esta participación breve brinda cada viernes consejos sobre finanzas personales y salud financiera a los lectores. Esta publicación llega a más de 400 mil lectores diariamente en las zonas metropolitanas de Monterrey, Guadalajara y de la Ciudad de México.

### **Patrocinio de visitas al Museo Interactivo de Economía (MIDE)**

Se mantuvo vigente el convenio de colaboración entre la ABM y el MIDE, por medio del cual la Asociación se comprometió a apoyar la entrada al recinto de alumnos de escasos recursos que estudien en escuelas públicas. Este año, en el marco del convenio más de 5,300 niños entraron gratuitamente al Museo. Con esta medida, la ABM y el MIDE apoyan el aprendizaje de conocimientos básicos en materia económica y financiera entre el público infantil.

### **Módulo “El ABC de la banca” en el MIDE**

Durante 2011 continuó la operación del módulo interactivo “El ABC de la Banca” en el MIDE, el cual brinda a los visitantes del museo la oportunidad de conocer las funciones principales desarrolladas por el sistema bancario, centrándose en temas como el ahorro, el crédito y la contribución de la banca a la economía. Este módulo fue desarrollado en forma conjunta por el MIDE y la ABM.



Palacio de Iturbide

## Semana Nacional de la Educación Financiera 2011

Este año se realizó la cuarta edición de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), del 3 al 9 de octubre, en la cual la ABM participó de forma muy activa. 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 hagan mejor uso de 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:

### 1. Distribución de Material de la SNEF

Durante la Semana Nacional de Educación Financiera, la ABM repartió los siguientes materiales en todo el país:

Material entregado por la CONDUSEF:

- Trípticos: 50,600
- Folletos: 4,100
- Conduguías: 23,100
- Carteles: 120

Material de los asociados:

- Conduguías: 10,000
- Folletos: 350
- Libretas: 400
- Bolsas promocionales: 4,000

Material ABM:

- Ejemplares del Libro "Entrenando en Familia": 600
- Fútbol Financiero: 300

Total de piezas de material distribuido: 93,570

### 2. Conferencias

La ABM organizó directamente 10 conferencias con los presidentes de los centros bancarios en diferentes estados del país, repartiendo material, tanto de la CONDUSEF como de las instituciones asociadas. En estos eventos se impactó alrededor de 2,500 alumnos.

## Otras iniciativas de educación financiera

### Educación para microcréditos

El programa busca ofrecer una herramienta para desarrollar, entre clientes, colaboradores y comunidad en general, habilidades financieras de manera didáctica, con conceptos y ejemplos aplicables a la vida cotidiana.

En 2011 se promovió la Educación Financiera como herramienta para general valor social, económico y humano; este programa cuenta con diversos medios tales como revistas, cursos, talleres, eventos, folletos, capsulas y conferencias.

Logros durante 2011

- 5,800,000 ejemplares de la revista para clientes Consejos y

63,900 ejemplares de la revista para colaboradores con contenido de Educación Financiera

- 210 cursos para emprendedores impartidos en 29 estados, con la participación de 205 colaboradores, beneficiando a 4,277 personas
- Alianza con el programa Adelante con tu Futuro para impartir los talleres Ahorro y Crédito a 11,346 colaboradores, familiares y amigos beneficiados
- En el Día con la Comunidad, se repartieron 9,160 ejemplares de cápsulas y flyers de Educación Financiera
- Proyecto de Vida y Educación Financiera, conferencia impartida en encuentros regionales a 10,015 colaboradores
- Conferencia para clientes en encuentros de comités con el tema: "El valor de tu ejemplo".

### Saber Cuenta

Saber Cuenta es un programa de educación financiera independiente del área de negocios que no promueve productos ni servicios financieros. Su misión está enfocada a promover una cultura financiera que impulse la calidad de vida de las personas, familias, comunidades, empresas e instituciones, a través del diseño, instrumentación y evaluación de estrategias educativas que les permitan la generación de recursos financieros, así como la administración y optimización de su economía.

A su vez, el enfoque pedagógico de Saber Cuenta es formativo y práctico. Concibe a la persona como un ser integral y multidimensional por lo cual toma en cuenta su entorno, su realidad y sus experiencias previas. Busca desarrollar conocimientos, habilidades, actitudes y valores relativos al manejo personal de las finanzas, propiciando la reflexión y los aprendizajes significativos. Se ofrece educación financiera de manera gratuita a toda la población independientemente de que sean clientes o no del banco. Se cuenta con más de 60 socios del sector público, social y privado con los que desarrollamos estrategias educativas, independientemente de productos o servicios del banco.

### Adelante con tu Futuro

Es una iniciativa que busca ayudar al público en general para hacer un mejor uso de los servicios financieros. El programa pretende acompañar los procesos de bancarización en México y América Latina.

Los talleres son impartidos en 20 aulas fijas en las 14 principales ciudades del país, 30 aulas y equipos móviles para llevarlos a empresas, así como en línea a través del sitio [www.adelantecontufuturo.com.mx](http://www.adelantecontufuturo.com.mx). Así, más de 400,000 personas han recibido de manera gratuita la preparación para poder tomar mejores decisiones en sus finanzas personales.

Los talleres del programa han sido desarrollados con el conocimiento técnico de los especialistas del banco y con el apoyo pedagógico del MIDE con el fin de que el lenguaje sea accesible para cualquier público y en un formato de un taller interactivo y atractivo.

Para hacer un uso adecuado de los servicios financieros, es importante realizar todo el proceso educativo completo: Pasar de la “conciencia” al “saber”, pero sobre todo del “saber” al “saber hacer”; es decir ayudarlo a la gente no sólo a reconocer por qué es importante que incremente su cultura financiera, sino compararle el conocimiento y ayudarlo a desarrollar las habilidades, para usar el ahorro y el crédito a su favor. Actualmente el programa se lleva a cabo en las siguientes universidades:

- ITESM Campus México, Campus Santa Fe, Campus Puebla
- EBC Campus Toluca, Campus Tlalnepantla, Campus Reforma,
- ALIAT Campus Chalco, Campus Ixtapaluca,
- Universidad Autónoma de Chihuahua
- Instituto Politécnico Nacional
- Universidad Autónoma de Chapingo
- Universidad Tecnológica Campus Tecamac, Campus Zumpango, Campus Amecameca, Universidad Autónoma del Estado de México
- Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro
- Universidad de Juárez Campus Durango, Campus Hidalgo

### **Invertir Vale la Pena**

Invertir Vale la Pena es un curso de alfabetización financiera que tiene como propósito motivar a jóvenes mexicanos para ser la próxima generación de líderes emprendedores. El programa opera de forma gratuita y busca que los jóvenes de entre 16 y 24 años adquieran conocimientos básicos, habilidades y competencias en las áreas de liderazgo, emprendimiento, finanzas personales y responsabilidad social; de manera que desarrollen por sí mismos su propia fuente de empleo y, a su vez, estas empresas generen otras plazas para más jóvenes, dando lugar a un círculo virtuoso que beneficie la economía nacional.

El curso cuenta con doce unidades, entre las que destacan los temas de presupuesto, ahorro, riesgo, rentabilidad, utilidad, plan de negocios, valor del dinero en el tiempo, crédito, ética y responsabilidad social.

En México, Invertir Vale la Pena se distribuye por medio de alianzas estratégicas, principalmente con la Red de Universidades Anáhuac en siete entidades:

- Distrito Federal
- Estado de México
- Oaxaca
- Puebla
- Querétaro
- Quintana Roo
- Yucatán

Al concluir el curso, se entrega a los participantes una constancia con valor curricular. Asimismo, en colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE), se imparte en su modalidad de curso de verano, orientado al público en general.

### **Más allá del Dinero**

Enseña habilidades financieras básicas a niños de primaria, y fomenta que reconozcan la importancia de la administración del dinero para la toma de decisiones. El programa se imparte en escuelas públicas de nivel básico.

### **Fundación Cultural Finanzas para Niños, AC**

La asociación civil Finanzas para Niños tiene como objetivo la promoción y difusión de la cultura financiera entre todo público (niños, adolescentes y adultos), enfatizando la necesidad de promover la Educación Financiera a temprana edad para un mayor bienestar futuro de las familias.

*Estudiantes del curso “Adelante con tu Futuro”*



## Otras iniciativas de la Banca 2011

Conscientes de las múltiples y urgentes necesidades de las distintas comunidades del país, año con año se realizan diversas actividades que buscan reducir la brecha de inequidad, impulsar proyectos educativos que impacten en la vida de un gran número de personas, participar en proyectos que promuevan el trabajo comunitario y la mejora en las condiciones de infraestructura.

El desarrollo de programas se lleva a cabo mediante apoyos económicos, en especie o a través de la vinculación con organizaciones de la sociedad civil (OSC), quienes implementan acciones que forman parte de sus programas cotidianos.

En este sentido, también se trabaja en el fortalecimiento institucional de dichas organizaciones mediante asesoría, impartición de cursos y apoyo en proyectos de fondeo.

Los temas que se desarrollan varían de acuerdo con los objetivos de cada institución y son, en la mayoría de los casos, acordes con la línea de negocio; sin embargo, se atienden distintas problemáticas referentes a educación, salud y cuidado del medio ambiente. Otro aspecto que vale la pena resaltar es el cuidado y la preservación del patrimonio cultural, en el cual se apoyan iniciativas que permiten el acercamiento de clientes, personas de

las distintas comunidades y colaboradores a diversas manifestaciones culturales y artísticas.

## Educación

La educación es el tema prioritario de las instituciones bancarias; los programas consideran apoyos mediante campañas de recolección de recursos en cajeros automáticos, donativos en efectivo y en especie, así como la participación de voluntarios en programas educativos.

### Por los que se quedan

Ante el fenómeno migratorio que vive nuestro país y con el propósito de contribuir a mejorar las condiciones de vida en aquellas zonas con mayor incidencia migratoria, se creó el programa de becas de integración Por los que se quedan, el cual atiende a los hijos y familiares de migrantes, ofreciéndoles becas de estudio y programas de desarrollo social.

### Todos por las niñas y los niños en Oaxaca

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el gobierno de Oaxaca firmaron un convenio para garantizar los derechos de los niños y adolescentes del estado, en par-

---

Año con año se realizan diversas actividades que buscan reducir la brecha de inequidad, impulsar proyectos educativos que impacten en la vida de un gran número de personas, participar en proyectos que promuevan el trabajo comunitario y la mejora en las condiciones de infraestructura.

---

*Participación de voluntarios en programas educativos*



---

La educación es el tema prioritario de las instituciones bancarias; los programas consideran apoyos mediante campañas de recolección de recursos en cajeros automáticos, donativos en efectivo y en especie, así como la participación de voluntarios en programas educativos.

---

ricular de aquellos que se encuentren en situación de vulnerabilidad, mediante la generación y el desarrollo de políticas públicas y acciones que promuevan su desarrollo integral. A partir de la iniciativa Todos por las niñas y los niños en Oaxaca se recaudaron fondos, a través de cajeros automáticos, que serán utilizados para apoyar la educación de 146,000 niños de dicha entidad.

### **Olimpiada del Conocimiento Infantil**

La Olimpiada del Conocimiento Infantil tiene como objetivo premiar y reconocer la excelencia académica de los alumnos que concluyen la educación primaria, en las modalidades que se imparten en el Sistema Educativo Nacional: escuelas oficiales urbanas y rurales, escuelas primarias de educación indígena, escuelas primarias particulares y cursos comunitarios del Consejo Nacional de Fomento Educativo.

Los 1,000 alumnos ganadores de la Olimpiada del Conocimiento Infantil reciben una beca para la educación secundaria, mediante un fondo financiado por la SEP y la Fundación de una de las instituciones bancarias, quien es responsable de la operación del fondo; en este sentido, la Secretaría aporta los recursos equivalentes a 450 becas y la Fundación lo correspondiente a 550.

### **Sólo levanta la mano**

En colaboración con la Fundación Lazos se lleva a cabo el programa Sólo levanta la mano, con el cual, en las escuelas primarias afiliadas al programa, se realizan acciones destinadas a mejorar la capacidad docente, fortalecer la infraestructura de los planteles educativos y dotar de útiles y uniformes a los alumnos.

Además, distintos colaboradores de la institución y clientes apadrinan a niños y niñas.

En 2011 fueron apadrinados 1,013 niños y niñas; asimismo, se mejoró la infraestructura de nueve escuelas, se tuvo la participación de 450 voluntarios que donaron 2,460 horas de trabajo.

### **Universidades**

El programa Universidades gestiona convenios de colaboración con universidades públicas y privadas del país; gracias a éstos, las universidades reciben apoyos para el desarrollo de iniciativas académicas relacionadas con proyectos docentes, difusión del español, becas y ayuda para el estudio e intercambios acadé-

cos de profesores y alumnos, programas de investigación, relación Universidad–Empresa, nuevas tecnologías, además de proyectos globales como Universia y la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. En 2011 el programa otorgó cerca de 10,000 becas y gestionó más de 143 convenios de colaboración con universidades que representan más de 60% del colectivo universitario de México. Como parte del lanzamiento del Programa Nacional de Financiamiento a la Educación Superior se ofrece a los estudiantes acceso a estudios de licenciatura o posgrado con un financiamiento apoyado por Nacional Financiera.

### **Apoyo comunitario y educativo**

Se ayudó a la Fundación Comunitaria del Bajío con el pago del sueldo de dos personas de apoyo administrativo, entrega de mobiliario y computadoras para la integración de una escuela.

Junto con Proeducación, organización que busca mejorar la calidad de la educación básica que reciben los niños en las escuelas primarias públicas a través del desarrollo integral de la comunidad educativa, se dio apoyo a 1,345 alumnos.

Se apoyó a Pro-Ed Latinoamérica, una institución orientada al fomento de la educación y su trascendencia en el crecimiento de los niños y la comunidad; el objetivo que persigue es ofrecer una alternativa educativa integral a niños y jóvenes en riesgo de fracaso académico, elaborando perfiles de fortalezas y necesidades educativas especiales, así como las alternativas educativas que satisfacen necesidades educativas individuales.

Gracias al apoyo de la Banca, novecientos estudiantes recibieron cursos bajo el sistema Desem, el cual desarrolla programas y materiales educativos para la impartición de cursos de formación de emprendedores, buscando propiciar el desarrollo de la cultura emprendedora en México.

INROADS de México, AC es una organización no lucrativa dedicada a detectar y formar talento en segmentos marginados de la población. INROADS desarrolla un programa mediante el cual brinda a los estudiantes universitarios seleccionados una experiencia práctica significativa en áreas afines a sus carreras, en empresas de primer nivel; asimismo, se les ofrece apoyo durante el proceso a partir del seguimiento personal y la formación complementaria a sus estudios universitarios. Con el apoyo económico otorgado en 2011, se apoyó a 20 estudiantes.

Universia México es una red conformada por 412 instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas, que involucra a 2,537,694 profesores y estudiantes universitarios, quienes representan 85% del colectivo universitario del país. Universia llevó a cabo, durante 2011, más de 17 eventos con la participación activa de estudiantes, docentes y reconocidas figuras académicas.

### **Museo Interactivo de Economía**

Al respecto, cabe mencionar el esfuerzo realizado en pro de la responsabilidad social en el Museo Interactivo de Economía, donde en una espléndida sala de exposición se muestra de una manera muy dinámica y educativa la importancia de la sustentabilidad para el futuro de la sociedad.

### **Nutrición**

El Fondo para Niños de México, es una organización de base comunitaria centrada en los niños, la cual desarrolla programas sostenibles para combatir las causas de la pobreza; asimismo, busca crear un vínculo afectivo y de comunicación entre los niños de estas comunidades y sus padrinos, que genere seguridad y les permita elevar su autoestima.

En 2011 se brindó apoyo a los programas referentes a la seguridad alimentaria:

- Control y seguimiento del estado nutricional de los niños
- Orientación nutricional, capacitación a niños y madres de familia

### **Nutre-Fácil**

El programa Nutre-Fácil, que coopera en la erradicación de la desnutrición infantil en los estados con mayor incidencia en este ámbito, continuó su labor en convenio con las dependencias estatales del DIF en Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Puebla, Tabasco, Veracruz y Yucatán; además, suscribió un convenio con Sedesol

en Nuevo León. Durante 2011, hizo entrega de 2,820,000 sobres de Nutre-Fácil, beneficiando a casi 10,000 niños diariamente.

### **Optimus Foundation**

Esta fundación apoya a niños desfavorecidos y en áreas o regiones de pocos recursos que precisan especialmente de ayuda; esto se realiza a través de tres aspectos:

- Formación y educación
- Protección de la infancia
- Investigación en salud global
- Salud infantil
- Enfermedades tropicales desatendidas

Durante 2011 se desarrollaron importantes proyectos que beneficiarán a diversas comunidades en el país:

### **Juntos contra el dengue**

Cada año se registran 50 millones de casos nuevos de dengue y hacen falta métodos específicos de tratamiento y vacunación, toda vez que la eliminación de mosquitos con pesticidas no ha podido detener la tendencia al incremento de la enfermedad. Con base en un modelo de atención implementado en Nicaragua, se inició en México el proyecto que busca crear una cultura de prevención del dengue, que a través de diversas vías: equipos de expertos imparten a la población amenazada por la enfermedad lecciones sencillas de cómo eliminar los focos de mosquitos; los conocimientos adquiridos se transmiten en teatros, talleres y canciones, buscando que formen parte del plan académico en las escuelas de educación básica.

### **Ingesta de vitamina A y zinc para reducir la diarrea en comunidades urbanas**

La ingesta de vitamina A y zinc en niños de países en desarrollo puede ofrecer mejoras en la reducción de la diarrea; por medio

31 Beneficiarios Nutre-Fácil, Tuxpan y Veracruz, Veracruz



de un estudio sobre este tópico se estimará la efectividad de la ingesta combinada para reducir la diarrea en comunidades de la Ciudad de México.

## Vivir sanamente

El programa Vivir sanamente 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, Actívate y Enfócate. En un inicio el programa se ofreció únicamente a colaboradores; en 2011 se hizo extensivo a miembros de distintas comunidades, a quienes se brinda información sobre temas diversos relacionados con la salud.

## Construcción de vivienda

Fundación Vivienda trabaja con el gobierno y con donadores en la construcción de conjuntos habitacionales que brinden a un mayor número de familias la oportunidad de tener su casa propia; de esta manera se apoya a las familias más necesitadas en la conformación de un patrimonio propio. En 2011, gracias a los recursos recabados en cajeros automáticos, fue posible construir 762 casas en los estados de Guanajuato, Sinaloa, Veracruz y Yucatán.

Ayúdame que yo También soy Mexicano (ATM) es un sistema de autoconstrucción de vivienda y desarrollo sustentable en comunidades marginadas, el cual propicia un cambio en la vida de las comunidades apoyadas; con la aportación de fondos realizada durante 2011.

## Salud

El apoyo a programas que promuevan una cultura de prevención en temas de salud es una constante de la Banca en México. Como parte de las acciones realizadas durante 2011 se apoyó la lucha contra el cáncer de mama, mediante una cam-

paña encaminada a crear una cultura de prevención y contribuir al tratamiento de este padecimiento. La campaña se realizó en colaboración con *Breast Cancer Awareness*. En alianza con la Fundación Rebeca de Alba, se dio apoyo a niños y jóvenes que padecen cáncer.

## Apoyo en desastres naturales

Los efectos del terremoto y tsunami ocurridos en Japón, en 2011, tuvieron consecuencias devastadoras para un gran número de habitantes de ese país, por lo que diversas organizaciones hicieron campañas de recaudación de fondos, que fueron entregados a la Cruz Roja Mexicana para su distribución a los afectados.

Ante los graves daños producidos por las inundaciones en Manzanillo, Colima, se entregaron 2,000 despensas, beneficiando a un gran número de clientes y miembros de la comunidad así como en Cihuatlán, Melaque y La Pinal, Jalisco.

## Desarrollo productivo

Los centros educativos y productivos fueron creados para comunidades de escasos recursos, especialmente para mujeres y niños, con el fin de mejorar su calidad de vida al promover y apoyar su desarrollo familiar y personal.

Los centros operan a través de los cursos y actividades en tres ramos:

- Educativos
- Incubación de microempresas
- Transferencia del conocimiento para el desarrollo social

En el 2011, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de jóvenes que no han tenido la oportunidad de desarrollar proyectos productivos, en colaboración con ProEmpleo, se apoyó a 65 personas.

*Apoyo a damnificados por desastres naturales*



## Fideicomisos

Con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones de vida de grupos vulnerables, en las instituciones bancarias se han creado diversos fideicomisos, los cuáles trabajan en colaboración con organizaciones de la sociedad civil. Estos fideicomisos destacan por ser iniciativas surgidas de los colaboradores de las instituciones, quienes son responsables de la administración de los recursos, la selección de instituciones apoyadas y la presentación de resultados, buscando en todo momento mantener una cultura de transparencia. A través de los años, los donativos otorgados han permitido una mejora en las condiciones de vida de muchas personas y un fortalecimiento de las relaciones con las instituciones con quienes colaboran.

### Fideicomiso por los Niños de México

El Fideicomiso por los Niños de México opera con ingresos provenientes de la donación voluntaria del personal de una institución bancaria y busca apoyar a los niños que más lo necesitan. Su misión es proporcionar apoyo económico, asesoría y capacitación a organizaciones que den custodia, manutención y desarrollo a los niños más desprotegidos de México; esto a partir de modelos de autogestión que permitan la generación de recursos propios para garantizar el cumplimiento de sus objetivos. Los rubros que se apoyan son salud, nutrición y educación. En 2011 se logró apoyar a 66 organizaciones de la sociedad civil, para ayudar a más de 40,000 niños mexicanos.

## Súmate

Súmate es un nuevo fideicomiso que tiene como antecedente el programa Apoya, gracias al cual las aportaciones voluntarias realizadas por los colaboradores permiten beneficiar a niños, adolescentes y adultos mayores que se encuentran en situación de vulnerabilidad, mediante de diversas instituciones. La operación y administración del fideicomiso es regulada por los colaboradores voluntarios que conforman el Comité Técnico.

## Voluntariado

Las actividades de voluntariado realizadas en las instituciones tienen como objetivo involucrar a los colaboradores en la solución de los problemas sociales que afectan a las comunidades aledañas a los lugares donde se tienen operaciones; éstas se basan en el trabajo en equipo y permanecen abiertas a todos los colaboradores que deseen participar. En algunos casos las convocatorias se abren para familiares, amigos, clientes e incluso público en general.

## Acciones realizadas en 2011

1,2,3 por mí y mi comunidad es un programa de voluntariado en el que los colaboradores tienen la oportunidad de elegir sus actividades de acuerdo con las necesidades propias de su comunidad, en compañía de sus familiares, clientes, proveedores y amigos de la institución.

---

Con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones de vida de grupos vulnerables, en las instituciones bancarias se han creado diversos fideicomisos, los cuáles trabajan en colaboración con organizaciones de la sociedad civil.

---

*Colecta de juguetes y cobijas a comunidades vulnerables*



*Empresarias San Cristobal*





*Voluntariado comunitario*

Entre las actividades realizadas, destacan:

- Feria de voluntariado 2011, con la participación de 358 colaboradores y seis organizaciones
- Por medio de la campaña Buen Vecino, se remodeló la capilla “La Candelaria”, en Cuajimalpa, Distrito Federal
- En conjunto con “Un Techo para mi País”, se apoyó a la construcción de casas en Xochimilco, Distrito Federal
- Se tuvo participación en el boteo del Teletón
- Se organizó una colecta de juguetes y cobijas, las cuales fueron entregadas a comunidades vulnerables en la época navideña

El programa de voluntariado corporativo Acciones llevó a cabo la actividad “Jugando jugando y con... ayudando”; en su segundo año recolectó 34,009 juguetes, los cuáles se entregaron en hospitales infantiles y en casas hogar con el apoyo de 822 voluntarios, entre quienes se sumó personal directivo. La entrega se hizo los primeros días de enero.

En otras acciones, el 5 de enero se llevó a cabo el Colectón; en conjunto con la Fundación CIE se repartieron 15,000 juguetes en 46 instituciones de todo el país y se benefició a más de 5,000 niños.

Algunas de las instituciones beneficiadas fueron:

- Estancia Infantil Renovación
- Casa Yolia, Niñas de la calle, AC
- Rescatando a la niñez, AC
- Ministerio Vive, AC

## Cultura

La exposición “Corazoles” estuvo conformada por una colección de 140 esculturas hechas en forma de corazón, divididas entre 70 piezas grandes y 70 a escala. Mediante la exhibición pública y gratuita de esta vistosa muestra temática de arte urbano, desplegada en espacios sociales estratégicamente situados en la ciudad de Puebla, se buscó sensibilizar a la sociedad sobre la tarea que realiza Casa del Sol, que alberga y cuida a niños y niñas menores de ocho años que han sufrido abandono, maltrato u orfandad, cobijándolos y brindándoles las atenciones que de manera temprana puedan encauzar su desarrollo físico, psíquico y emocional.

“Potencial al Cubo” es un programa que busca impulsar las grandes ideas de la comunidad; en las categorías de Cultura, Comunidad y Estilo de vida para darlas a conocer en una exhibición abierta al público y ofrecer a los ganadores la posibilidad de trabajar de la mano de uno de los expertos que participan en el programa.

El registro se realizó a través de las redes sociales; los proyectos fueron revisados por un panel de jurados, que incluía a los mentores y ejecutivos de la institución bancaria, a fin de seleccionar tres finalistas por categoría. La votación final fue a través del voto directo del público; esto permitió realizar un estudio de comportamiento de la audiencia externa respecto a la responsabilidad social.

# Cuidando nuestro entorno



En la búsqueda de una mejor relación con el medio ambiente, las instituciones bancarias realizan acciones que disminuyen el impacto de las operaciones, principalmente reflejadas en ahorros en el consumo de agua, energía y en la disminución de emisiones a la atmósfera.



*Limpiemos Nuestro México*

- Más de 200 millones invertidos en proyectos ambientales
- Este año se plantaron alrededor de 16,500 árboles en programas de reforestación
- Más de 63 millones ahorrados de kWh

Asimismo, se iniciaron proyectos encaminados a la reducción en el uso de papel y el fomento de una cultura de reciclaje. Las medidas involucran tanto a personal directivo y colaboradores como a clientes y, en algunos casos, se hace extensivo a proveedores. Para ello, se firman convenios con instituciones gubernamentales, académicas y organismos internacionales que permiten llegar a un mayor número de personas e impactar de manera positiva en el cuidado del entorno.

Muestra de esto es el estudio realizado por la Universidad Nacional Autónoma de México, que permitió a una institución establecer su política ambiental y los indicadores de desempeño para desarrollar una nueva cultura ambiental.

En el ámbito interno se logró un notable crecimiento en el desarrollo de portales e *intranets*, lo cual posibilita que colaboradores tengan acceso a información sobre convocatorias, seguimiento de solicitudes, cursos de formación en línea, etcétera. Estos portales se han convertido en una herramienta muy valiosa que facilita el trabajo en oficinas y sucursales, además de ayudar a reducir el uso de papel para comunicados y solicitudes.

Otra forma de colaborar con el medio ambiente es el uso de sistemas de videoconferencias, con lo cual las Instituciones logran importantes ahorros al evitar viajes y traslados innecesarios, dando lugar a una operación más eficiente.

Durante el año 2011 se dio gran impulso a la banca electrónica como una medida para disminuir el uso de papel en las transacciones bancarias y en el envío de los estados de cuenta. Esta medida ha permitido el desarrollo de nuevas tecnologías, dando lugar a que el acceso a los servicios no se limite a medios electrónicos, sino también a la telefonía celular. Además de los ahorros que esto representa, facilita el acceso las 24 horas del día desde cualquier lugar.

## **Alianzas y convenios**

### **Sala de Sustentabilidad del MIDE**

Gracias al apoyo de múltiples instituciones, en el mes de noviembre se inauguró la Sala de Sustentabilidad del Museo Interactivo de Economía (MIDE). Se trata de la primera sala en el país que aborda el tema del balance entre las actividades económicas, la forma en que vivimos en sociedad, así como el cuidado de la naturaleza como nuestro hogar y fuente de recursos naturales.

Desde el año 2007 *Climate Partnership* otorgó recursos para que, en conjunto con *The Climate Group*, *Earthwatch Institute*, *Smithsonian Tropical Research Institute* y *WWF*, se trabaja en la reducción del impacto del cambio climático en personas, bosques, aguas dulces y ciudades, así como en acelerar la adopción de políticas de bajo carbono. Este programa concluyó en 2011.

Buscando impulsar la transición hacia una economía verde, diversas organizaciones gubernamentales, académicas y em-

presariales, entre las que se encuentra una institución bancaria, firmaron el Acuerdo por un México Sostenible.

En el marco del mes de la Tierra se llevó a cabo el congreso Luz Verde para el Planeta, en la Universidad Anáhuac, el cual contó con el apoyo de una institución bancaria, cuyo fin fue sensibilizar a 500 estudiantes sobre el tema del medio ambiente.

Asimismo, se tuvo participación como signatario del *Carbon Disclosure Project* (CDP) de América Latina en 2011; el CDP trabaja con inversionistas de todo el mundo para aumentar las oportunidades de inversión y reducir los riesgos provocados por el cambio climático.

Otro acuerdo destacado se refiere al donativo entregado a *The Nature Conservancy* se entregó para apoyar un proyecto de conservación de bosques.

## Energía

Las iniciativas a destacar al respecto son:

- Programación de horarios en el sistema de aire acondicionado
- Instalación de sensores de presencia para el apagado de la iluminación
- Apagado de iluminación en horarios no hábiles y de comida
- Programación para el apagado de los monitores de equipos de cómputo cada vez que se dejen de utilizar
- Incremento en el número de edificios que obtuvieron la certificación de edificio LEED
- Recertificación ISO 14001

En cuanto a energía eléctrica, se han logrado importantes ahorros a través del control del encendido y apagado de los sistemas de iluminación en oficinas y sucursales; el uso de sensores de movimiento para la activación de la luz es utilizado igualmente en oficinas corporativas. Cada vez es más frecuente la práctica de apagado de equipos de oficina cuando no son utilizados; por ejemplo, impresoras, fotocopadoras y monitores.

## Programas Paperless

En diferentes instituciones se han implementado políticas de disminución en el uso de papel, mediante la impresión de documentos por ambas caras, el uso de formatos electrónicos en solicitudes de

servicios, cambio de tipo letra en la documentación de la organización, reducción de equipos de fotocopiado, etcétera; un ejemplo de estas iniciativas considera la participación de colaboradores voluntarios, quienes organizan equipos de trabajo y son responsables de revisar el cumplimiento de metas, además de fomentar esta cultura entre los colaboradores, sus familias y los clientes.

## Agua

Ante la situación de estrés hídrico en el país, algunas instituciones se han sumado a programas gubernamentales de conservación de agua. Además, de manera individual se buscan alternativas para la disminución del uso de agua en las instalaciones.

## Reciclaje

Las instituciones bancarias se suman a los programas de reciclaje de los gobiernos locales. A fin de lograr la correcta separación de los residuos se han instalado contenedores, tanto en los corporativos como en las sucursales bancarias; además, se realizan campañas de concientización al interior de las oficinas y se han presentado resultados que muestran una reducción importante en el uso de algunos materiales como el uncel. Los programas de reciclaje han logrado evitar en gran medida el desecho de residuos de papel, cartón, PET y pilas, entre otros materiales, los cuales son entregados a empresas para su reúso. El reciclaje incluye materiales electrónicos, que requieren de un proceso especial.

## Limpiemos Nuestro México

“Limpiemos Nuestro México” es un movimiento nacional de sensibilización, limpieza y recolección de basura. Es una campaña de acciones concretas, que busca sensibilizar sobre los problemas y soluciones de la basura, el efecto nocivo que produce en las personas y su entorno y la necesidad de reciclar.

## Emisiones

Si bien la actividad bancaria no es considerada de alto impacto mediambiental, se han iniciado programas y estrategias a mediano y largo plazo que buscan disminuir el número de emisiones, tanto en los edificios corporativos como en las sucursales.

---

“Limpiemos Nuestro México” es un movimiento nacional de sensibilización, limpieza y recolección de basura. Es una campaña de acciones concretas, que busca sensibilizar sobre los problemas y soluciones de la basura, el efecto fatal que produce en las personas y su entorno y la necesidad de reciclar.

---



---

La campaña de recolección de fondos en apoyo a Reforestamos México, A.C. logró recaudar una importante suma destinada a contribuir en la preservación del medio ambiente y a fomentar una conciencia de cuidado y respeto a la biodiversidad mexicana.

---

Las principales iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero consideran:

- Recorridos de verificación para el apagado de equipos de aire acondicionado
- Programación de aire acondicionado y elevadores
- Reducción en el tiempo de operación de los elevadores, en función del número de usuarios
- Suministro de energía eléctrica proveniente de parque eólico
- Cambio en el tipo de lámparas para iluminación
- Iluminación LEED en estacionamientos
- Programa de reducción de fugas de refrigerante en equipos
- Implementación de campaña de ahorro de energía
- Mejoramiento del sistema de administración de energía
- Programa de reducción de viajes
- Uso de videoconferencias
- Rutas de transporte del personal desde múltiples puntos a las instalaciones
- Integración de equipos electrónicos e impresoras con credenciales

### Campañas de reforestación

La campaña de recolección de fondos en apoyo a Reforestamos México, A.C. logró recaudar una importante suma destinada a contribuir en la preservación del medio ambiente y a fomentar una conciencia de cuidado y respeto a la biodiversidad mexicana.

Además de las campañas, también se llevan a cabo actividades de reforestación; mediante el trabajo voluntario de colaboradores, familiares y amigos. En ciertas ocasiones, la reforestación se realiza en vinculación con organizaciones dedicadas a este fin.

Algunas de las campañas realizadas durante 2011 fueron:

- Reforestación Día mundial del medio ambiente
- Reforestación Familiar en la comunidad de San Felipe del Rincón, Estado de México; participaron 130 voluntarios y 270 invitados para reforestar cuatro hectáreas con 2,500 árboles
- En alianza con Reforestamos México, A.C. y la Secretaría del Medio Ambiente del Estado de México, 550 colaboradores voluntarios y sus familiares se plantaron 3,000 árboles
- En el Día con la Comunidad se plantaron 358 árboles

### Educación ambiental

Se llevó a cabo el Programa de Educación Ambiental con el Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América, A.C. (CICEANA), organización dedicada a promover estrategias alternativas de vida sustentable. Las actividades se enfocan en sensibilizar respecto a la situación ambiental del país y del planeta, así como acerca del delicado equilibrio de la vida en la Tierra. Se impartió a 2,160 estudiantes, 93 profesores y 18 escuelas.

*Colaboradores en reforestación*





# GOBIERNO CORPORATIVO Y CIUDADANÍA

Un Gobierno Corporativo sólido es fundamental para mantener una administración eficaz dentro de las instituciones bancarias, toda vez que da lugar a una mejor toma de decisiones, la supresión de conflictos de intereses y, en general, al favorecimiento de una respuesta óptima para sus diversos grupos de interés. De esta manera, los bancos cuentan con estructuras de gobierno altamente eficientes apegadas a las mejores prácticas en el plano global.

De igual forma, un buen Gobierno Corporativo impacta positivamente en la competitividad, la transparencia y la rendición de cuentas de las instituciones, lo que apuntala su sustentabilidad.

Los distintos Consejos de Administración de las instituciones bancarias están conformados por personas con amplia experiencia y reputación en diversos ámbitos del conocimiento: economía, finanzas, mercadotecnia, industria, comercio, política, sustentabilidad, etcétera. Asimismo, es destacable el número de consejeros independientes, al igual que los diferentes comités que auxilian al Consejo de Administración en sus labores; algunos de éstos son los de auditoría, partes relacionadas, compensación, planeación y finanzas, entre otros.

## Ciudadanía

Tanto las diversas instituciones bancarias como la ABM realizan una intensa labor de relación, colaboración y apoyo con múltiples instituciones, autoridades, organizaciones de la sociedad civil; esto con el fin de impulsar el sano desarrollo de la actividad financiera y bancaria, así como las actividades sociales, culturales y ambientales, constituyendo de esta manera un importante esfuerzo de ciudadanía corporativa en beneficio de miles de mexicanos.

Entre las principales instituciones con las que se tiene una continua comunicación y trabajo destacan:

- Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro (AMAFORE)
- Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
- Banco de México (Banxico)
- Buró de Crédito
- Centro de Cómputo Bancario (CECOBAN)
- Círculo de Crédito
- Club de Banqueros
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE)
- Consejo de la Comunicación

- Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
- Servicio de Administración Tributaria (SAT)

## Ética

El buen desempeño de cualquier institución es parte de la operación sana y eficiente de cada una de sus unidades; sin embargo, esto no puede ser posible sin un ingrediente fundamental: el comportamiento ético. Así, en la Banca, el desempeño ético tiene un papel preponderante dentro de todos sus procesos, ante la enorme responsabilidad de manejar recursos financieros de terceros y brindar un servicio público con implicaciones económicas, sociales y ambientales de gran importancia.

El comportamiento ético en la Banca parte del estricto cumplimiento de todas las leyes y los reglamentos aplicables, además del respeto a los derechos humanos. Desde esta perspectiva, todas las instituciones bancarias cuentan con un código o reglamento ético, el cual es de aplicación general para todo su personal y, en algunos casos, se refrenda cada año.

Dichos códigos éticos son ampliamente difundidos a todo el personal mediante diversos medios; por ejemplo: revistas internas, carteles, pláticas, pantallas y cursos de inducción. Estos códigos, actualizados de manera permanente dada la rapidez con que evolucionan tanto la tecnología como la puesta en marcha de nuevos servicios e instrumentos financieros, contienen las mejores prácticas internacionales en materia e iniciativas como los Principios de Ecuador o los Acuerdos de Basilea.

Para la correcta operación del basamento ético en las distintas instituciones bancarias se cuenta con buzones de denuncia, defensores del cliente y del colaborador, así como comités dentro de las diferentes estructuras de Gobierno Corporativo que vigilan el comportamiento ético.

## Transparencia

El ser transparentes en nuestro desempeño con todos los grupos de interés es una parte fundamental de nuestra responsabilidad social y un garante de la observancia de nuestro quehacer. Además de los múltiples informes operativos y financieros que regularmente se entregan a las autoridades financieras, los cuales son de carácter público, distintas instituciones presentan informes financieros y operativos de índole bursátil, así como reportes de sustentabilidad y responsabilidad social. Toda esta información puede ser consultada por diversos medios que abarcan desde informes impresos, información en páginas de *Internet*, presentaciones y comunicados públicos.

El informe de sustentabilidad de la ABM, que se lleva a cabo por tercer año consecutivo, es un claro ejemplo de la importancia que tiene informar y ser transparentes, toda vez que nos permite, de manera gremial, rendir cuentas sobre nuestro quehacer en el ámbito de la sustentabilidad, a la vez que incentivamos un diálogo público y sentar un antecedente en el uso de una metodología aceptada a nivel mundial para medir nuestro desempeño.

### **Mercadotecnia responsable**

Los clientes de la Banca en México tienen derecho a estar bien informados respecto a los servicios y productos que se ofrecen, esto les permite una adecuada toma de decisiones financieras que representa mayores beneficios y menores riesgos. Es por ello que existe un gran contenido de información de todos los productos y servicios que presta la Banca, en especial de

instrumentos de ahorro y préstamo, donde se detallan sus características, usos, costos, administración; además de los diversos medios al alcance de los clientes para aclarar dudas o resolver cualquier asunto referente a los productos o servicios contratados.

Asimismo, diversas instituciones bancarias cuentan con calculadoras financieras para simular el comportamiento de flujos de pagos, respecto a distintos préstamos, con la finalidad de ofrecer el instrumento idóneo para las necesidades específicas de sus clientes.

Una mercadotecnia responsable incentiva la competencia y la innovación, ya que ofrece mejores soluciones, a la vez que incrementa y mejora la oferta integral de las instituciones bancarias en beneficio del cliente.

*Fachada de la Asociación de Bancos de México*



# PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS

- Distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI por 11, 10, 4 y 2 años.
- Reconocimiento al programa Elige Servir como Caso de Éxito de Voluntariado Corporativo
- Premio Mejores prácticas de Responsabilidad Social en la categoría Ética empresarial por el caso “Sin Sospechas”
- Adhesión al Pacto Mundial de una institución, con lo que suman ya cuatro bancos adheridos
- Mención de varias instituciones en el Ranking “50 empresas con mayor responsabilidad social en México” de la revista Mundo Ejecutivo
- *Great place to Work* Institute otorgó a diversas instituciones el reconocimiento como Mejor Lugar para trabajar en México
- La empresa con mejor “Gobierno Corporativo” por Euromoney
- Reconocimiento por ser socio y fundador en el programa “Transporte Limpio” de la SEMARNAT
- Certificación ISO 27001 de Seguridad de la Información
- Certificación ISO 9001 - 2008 en el Proceso de Prevención y Detección de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita
- Certificación en el Modelo de Equidad de Género del Instituto Nacional de las Mujeres
- Premio “*Best Banking Group 2011*” de la revista británica *World Finance*
- Premio Nacional de Tecnología de la Secretaría de Economía, en la categoría “Organización Grande de Servicios”
- *Performance Awards* como mejor operador en las categorías: deuda corto plazo, deuda no contribuyente, acciones México
- El Libro: Construyendo Patrias. Iberoamérica. Una reflexión obtuvo los siguientes premios:
  - Premio Quórum, Mención Oro, al Libro de Arte
  - Premio Antonio García Cubas INAH al libro de arte por investigación y edición.
  - 3º Premio al Libro Mejor Editado. Ministerio de Cultura de España, 2010
- Ranking Súper Empresas, los lugares donde todos quieren trabajar Investigación de *Top Companies* publicada en la Revista Expansión.
- Premio de excelencia y tres premios de mérito, por campañas y medios de comunicación interna *Gold Quill Awards* de la *International Association of Business Communicators*
- Segunda empresa certificada en México con la Norma de Igualdad laboral entre mujeres y hombres de la Secretaría de Trabajo.
- 4 premios AMCO otorgados por campañas y medios de comunicación interna por la Asociación Mexicana de Comunicadores
- Publicación del caso del “Avance de la Mujer...” como una mejor práctica, material publicado por Deloitte
- “GALARDÓN PyME 2011” otorgado por la Secretaría de Economía
- Premio “Banco del Año 2011” por la revista *The Banker*
- Incorporación al Índice IPC Sustentable y otorgamiento de sello de Empresa Sustentable
- 11 reconocimientos en el Premio Nacional a la Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto otorgados por el Instituto Mexicano de Teleservicios.

# SOBRE ESTE INFORME



El Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad 2011 de la Banca, presenta los resultados de las acciones y programas en temas económicos, sociales y ambientales realizados de enero a diciembre de 2011.

Por tercer año consecutivo, el Informe utiliza los lineamientos de la Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad del *Global Reporting Initiative (GRI)* en su versión 3.1. La determinación del contenido se realizó considerando 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 ABM, A.C.

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. Para la determinación de la materialidad, análisis, investigación, metodología y redacción, se contó con el apoyo de *McBride Sustainability*.

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 informes anuales, por lo que no constituyen una presentación exhaustiva en información, lo cuál 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.

# ÍNDICE GRI

INDICADOR	PÁGINA	PROFUNDIDAD	EXPLICACIÓN
<b>1. Estrategia y análisis</b>	2	Completo	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización largo plazo			
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2	Completo	
<b>2. Perfil de la organización</b>			
2.1 Nombre de la organización.	2da. forros	Completo	
2.2 Principales marcas, productos		Completo	
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ).	11 a 15	Completo	
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	3a. forros	Completo	
2.5 Número de estados en los que opera la organización	2da. forros	Completo	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2da. forros	Completo	
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes / beneficiarios)	12 a 14	Completo	
2.8 Dimensiones de la organización	9,12,13	Completo	
2.9 Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		Completo	En 2011 no se presentaron cambios significativos
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	44	Completo	
<b>3. Parámetros de la memoria</b>			
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	45	Completo	
3.2 Fecha del informe anterior más reciente	45	Completo	
3.3 Ciclo de presentación de memorias	45	Completo	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	3a. forros	Completo	
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>			
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria	45	Completo	
3.6 Cobertura de la memoria	45	Completo	
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	45	Completo	
3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas	45	Completo	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	45	Completo	
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores	45	Completo	
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	45	Completo	
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>			
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	46 a 49	Completo	
<b>VERIFICACIÓN</b>			
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	45	Completo	
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>			
<b>GOBIERNO</b>			
4.1 La estructura de gobierno de la organización	42	Completo	
4.2 Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno	2	Completo	
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	2	Completo	
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	42	Completo	
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	42	Completo	
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	42	Completo	
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	42	Completo	
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	2a.forros,1	Completo	
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión	42	Completo	
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	42	Completo	
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	2	Completo	
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	17 a 40	Completo	
4.13 Principales asociaciones a las que pertenece la organización	42	Completo	

INDICADOR	PÁGINA	PROFUNDIDAD	EXPLICACIÓN
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	5	Completo	
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	5	Completo	
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación	5	Completo	
4.17 Resultado del análisis de los grupos de interés y respuesta de la organización	5	Completo	
<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
EC1 Valor económico directo, generado y distribuido		No material	Información no considerada en la materialidad
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático		No material	Información no considerada en la materialidad
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	<a href="http://www.abm.org.mx/descargas/folleto2009.pdf">http://www.abm.org.mx/descargas/folleto2009.pdf</a>	Completo	
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		No material	Información no considerada en la materialidad
EC6 Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares operaciones significativas	5	Completo	
EC7 Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		No material	
<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	13	Completo	
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	13 a 15	Completo	
<b>INDICADORES DE IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL</b>			
<b>Indicadores del desempeño ambiental</b>			
<b>ASPECTO: MATERIALES</b>			
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen		No material	Información no considerada en la materialidad
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	38	Completo	
<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias		No material	Información no considerada en la materialidad
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias		No material	Información no considerada en la materialidad
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	37	Parcial	
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	38	Parcial	
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	38	Completo	
<b>ASPECTO: AGUA</b>			
EN8 Extracción total de agua por fuentes		No material	Información no considerada en la materialidad
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		No material	Información no considerada en la materialidad
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: BIODIVERSIDAD</b>			
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas		No material	Información no considerada en la materialidad
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas		No material	Información no considerada en la materialidad
EN13 Hábitats protegidos o restaurados		No material	Información no considerada en la materialidad
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad		No material	Información no considerada en la materialidad
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>			
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso		No material	Información no considerada en la materialidad
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso		No material	Información no considerada en la materialidad
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas		No material	Información no considerada en la materialidad
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso		No material	Información no considerada en la materialidad
EN20 NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso		No material	Información no considerada en la materialidad
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino		No material	Información no considerada en la materialidad
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	38	Parcial	
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		No material	Información no considerada en la materialidad
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tra-		No material	Información no considerada en la materialidad

INDICADOR	PÁGINA	PROFUNDIDAD	EXPLICACIÓN
tados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea			
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	13 14	Completo	
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos		No material	
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
EN28 Costo de las multas significativas y número de sanciones monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental		Completo	En 2011 no se reportan multas ni sanciones
<b>ASPECTO: TRANSPORTE</b>			
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: GENERAL</b>			
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>Indicadores del desempeño Social</b>			
<b>Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo</b>			
<b>ASPECTO: EMPLEO</b>			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región		Parcial	
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región		No material	Información no considerada en la materialidad
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal		Completo	
<b>ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES</b>			
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo		No material	Información no considerada en la materialidad
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: 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		No material	Información no considerada en la materialidad
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región		No material	Información no considerada en la materialidad
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	9 a 10	Completo	
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	9	Completo	
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	9	Completo	
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	9	Completo	
<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		No material	Información no considerada en la materialidad
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional		No material	Información no considerada en la materialidad
LA15 Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género		No material	Información no considerada en la materialidad
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos			
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>			
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos		No material	Información no considerada en la materialidad
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia		No material	Información no considerada en la materialidad
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades	10	Completo	
<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>			
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>			
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>			
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir		No aplica	La Banca en México no contrata personas menores de edad

INDICADOR	PÁGINA	PROFUNDIDAD	EXPLICACIÓN
a su eliminación			
<b>ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS</b> HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido		No aplica	La Banca en México trabaja mediante contratos colectivos de trabajo
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b> HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b> HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: VALORACIÓN</b> HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión de derechos humanos y/o a evaluaciones de impacto HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, presentadas, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales		No material Completo	Información no considerada en la materialidad La Banca cuenta con mecanismos formales internos de resolución de conflictos
<b>Indicadores del desempeño de Sociedad</b>			
<b>ASPECTO: COMUNIDAD</b>			
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	13 a 15	Completo	
<b>ASPECTO: CORRUPCIÓN</b>			
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción		No material	información no considerada en la materialidad
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización		No material	Información no considerada en la materialidad
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA</b>			
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"		No material	Información no considerada en la materialidad
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas		Completo	La Banca en México no hace aportaciones financieras ni en especie a ninguna institución política o social
<b>ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones		No material	Información no considerada en la materialidad
SO9 Operaciones con potencial significativo o con impactos negativos en comunidades locales		No material	Información no considerada en la materialidad
SO10 Medida de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o impactos negativos en comunidades locales		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre productos</b>			
<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>			
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes		No material	Información no considerada en la materialidad
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad		No material	Información no considerada en la materialidad
<b>ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa		Completo	Todos los productos y servicios de La Banca en México presentan información de acuerdo a lo que marca la normatividad vigente
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios		No material	Información no considerada en la materialidad
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	5	Completo	
<b>ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING</b>			
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios		No material	Información no considerada en la materialidad
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing		Completo	En 2011 no se presentaron incidentes
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes		Completo	En 2011 no se presentaron reclamaciones
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
PR9 Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización		Completo	En 2011 no se presentaron reclamaciones

En la Banca en México estamos convencidos que juntos hacemos más en pro del desarrollo económico y social desde una perspectiva sustentable. Nuestro compromiso con el país nos impulsa a trabajar para brindar los beneficios del acceso a productos y servicios financieros a todos los mexicanos. En ello, invertimos nuestro recurso más valioso, nuestro capital humano.





# GLOSARIO DE TÉRMINOS

## **ABM**

Asociación de Bancos de México

## **Banxico**

Banco de México

## **BIS**

Siglas en inglés del Banco de Pagos Internacionales (*Bank for International Settlements*)

## **Buró de Crédito**

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

## **Cartera de crédito**

Monto de crédito otorgado por una institución financiera

## **Capitalización**

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

## **Captación**

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

## **Círculo de Crédito**

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

## **CNBV**

Comisión Nacional Bancaria y de Valores

## **CO<sub>2</sub>**

Bióxido de Carbono

## **Cobertura**

Protección de las pérdidas en que se puede incurrir al aumentar los precios, las tasas de interés o los tipos de cambio

## **CONDUSEF**

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

## **GRI**

*Global Reporting Initiative*

## **Índice de Capitalización**

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)

## **Índice de Cobertura**

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

## **Índice de morosidad**

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

## **INEGI**

Instituto Nacional de Estadística y Geografía

## **IPAB**

Instituto para la Protección al Ahorro Bancario

## **Kwh**

Kilowatts por hora

## **MIDE**

Museo Interactivo de Economía

## **PIB**

Producto Interno Bruto

## **SEP**

Secretaría de Educación Pública

## **SHCP**

Secretaría de Hacienda y Crédito Público

## **SNEF**

Semana Nacional de Educación Financiera

## **SOFOM**

Siglas de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple

## **Sustentabilidad**

Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades

## **TPV**

Terminal punto de venta

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

# INFORMACIÓN DE CONTACTO



ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

Asociación de Bancos de México  
16 de Septiembre núm. 27, 3er piso  
Centro Histórico, C.P. 06000, México D.F.  
Teléfono: 57 22 43 00  
**[rsc@abm.org.mx](mailto:rsc@abm.org.mx)**  
**[www.abm.org.mx](http://www.abm.org.mx)**



ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO