

Informe de Responsabilidad Social  
y Sustentabilidad de la Banca **2009**

2.310 MILLONES

**LAS GRANDES CIFRAS**



TAMBIÉN SON EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD



ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

---

## 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
- 

**\$ 2,316,051,550** invertidos en programas sociales, culturales y ambientales  
**7.4 millones** de personas beneficiadas  
**\$ 301 millones** invertidos en pro del medio ambiente  
**160,931 empleos directos** generados, con un crecimiento de 2.5%

---

La Asociación de Bancos de México, A.C. (ABM) fue fundada el 12 de noviembre de 1928 como Asociación de Banqueros de México con el propósito de representar los intereses generales de la banca. La ABM fue creada con la participación de 26 bancos y actualmente tiene como asociados a 40 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 y crédito y modernización del sistema de pagos. También ha jugado 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.

---

# GRANDES NÚMEROS PARA GRANDES ACCIONES



## 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 en el fomento de las relaciones e intercambiar experiencias que permitan mejorar las prácticas bancarias y elevar los niveles de eficiencia del sistema financiero.

# MENSAJE DE PRESENTACIÓN

Para la Asociación de Bancos de México es motivo de satisfacción poner a su alcance el *Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca 2009*, documento pionero en su tipo. No solamente es el primer esfuerzo de esta naturaleza que hace el gremio bancario, sino también el primero que realiza todo un sector de la economía.

En el mundo ha habido una profunda transformación del ámbito empresarial, lo que ha ocasionado que, además de la innovación y la competencia, se hayan incorporado prácticas en materia de responsabilidad social y sustentabilidad, como una forma de conciliar las acciones de las empresas con la comunidad.

En este sentido, a la principal función de la Banca en nuestro país -que es transformar los ahorros de los mexicanos en crédito para financiar las actividades productivas y de esa forma, contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas- los bancos se han ocupado de agregar valor a sus actividades con medidas socialmente responsables y sustentables.

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

Este documento presenta las acciones realizadas por el gremio en el año 2009, y es resultado de una intensa labor de recopilación de los datos aportados por los bancos asociados. Para asegurar la calidad de la información que aquí se contiene, el documento se basó en el estándar *Global Reporting Initiative* (GRI), un criterio ampliamente utilizado y aceptado a nivel internacional para presentar las acciones sociales y sustentables de las empresas.

La elaboración de este *Informe* fue posible gracias a la disposición y apoyo de los titulares de las áreas de responsabilidad social y sustentabilidad de todos los bancos, así como de sus equipos de trabajo, a quienes les agradecemos su empeño y todo el tiempo invertido para hacer realidad este *Informe*.

Asimismo, queremos agradecer el esfuerzo y compromiso de todos nuestros colaboradores, quienes trabajan día con día a favor del crecimiento no sólo de las instituciones bancarias, sino también del país.

Este *Informe de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Banca 2009*, que tenemos el honor de presentar, es un testimonio de los valores que guían la actuación del sector bancario en su relación con la comunidad de la que forma parte. Informar de estos esfuerzos constituye una valiosa apuesta por la transparencia y la rendición de cuentas, con base en nuestra firme creencia en que todo modelo empresarial debe tomar en cuenta, para su éxito a largo plazo, la acción social.

**Ing. Ignacio Deschamps González**

Presidente

Asociación de Bancos de México

**Lic. Luis Robles Miaja**

Presidente Ejecutivo

Asociación de Bancos de México

---

**Ignacio Deschamps González**

Presidente

**Luis Robles Miaja**

Presidente Ejecutivo

**Enrique Zorrilla Fullaondo**

**Luis Peña Kegel**

**Luis Niño de Rivera Lajous**

**Eduardo Cepeda Fernández**

Vicepresidentes

**Juan Carlos Jiménez Rojas**

Director General

---

---

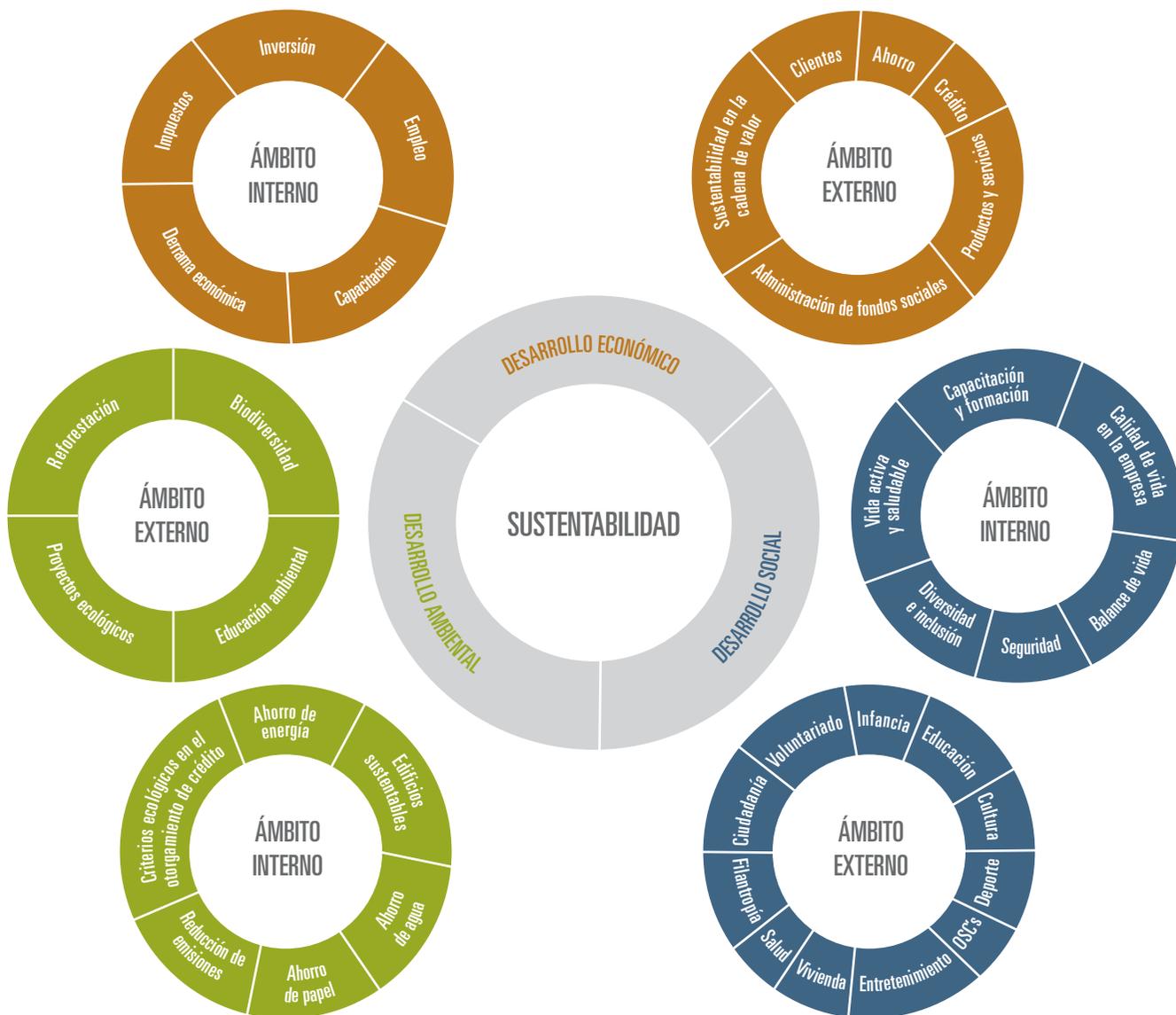
Este Informe muestra con detalle **la contribución de los bancos en aspectos fundamentales para el desarrollo armónico de la Nación**, como son el apoyo a la educación, la ayuda comunitaria, la protección al medio ambiente y la preservación de las tradiciones y del patrimonio cultural, entre otros.

---



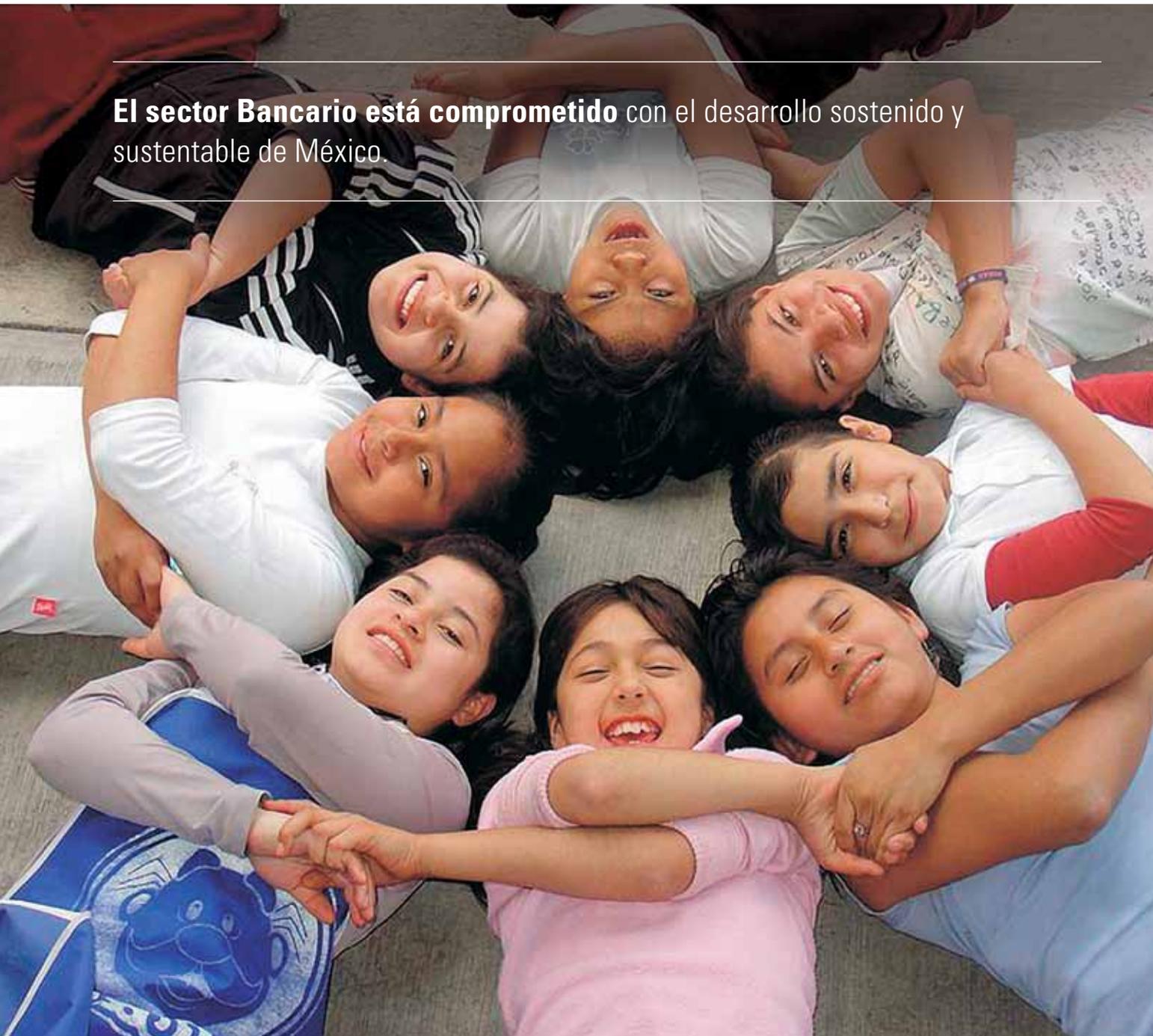
# CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD

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, GENERANDO ASÍ VALOR SOCIAL, ECONÓMICO Y HUMANO, PROMOViendo DE ESTA FORMA EL BIENESTAR DE LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO.



A través de este esquema **se explica en forma simplificada la visión, áreas y acciones en el ámbito de la sustentabilidad**. Sin embargo, es pertinente señalar que **cada banco tiene esquemas propios en materia de sustentabilidad**. Conscientes de que vivimos en una sociedad interdependiente y corresponsable, y que la forma de actuar es determinante para la sustentabilidad, **las diferentes instituciones bancarias encaminan todas sus acciones a cumplir con las necesidades y expectativas de sus distintos grupos de interés**.

**El sector Bancario está comprometido** con el desarrollo sostenido y sustentable de México.



- En el año 2009 **invertimos más de 2,316 millones de pesos** en programas sociales y ambientales.
- Apoyamos a **142 instituciones**.
- Beneficiamos a **más de 7.4 millones de personas**.
- Apoyamos a **20 estados en proyectos ecológicos**.

# LA BANCA EN MÉXICO

Rubros	Social y Cultural	Ambiental	Total	Var. % 2008 - 2009
<b>Inversión social, cultural y ambiental 2009</b>	\$ 2,014,861,942	\$ 301,189,608	\$ 2,316,051,550	40.49%
<b>Inversión social, cultural y ambiental 2008</b>	\$ 1,616,779,797	\$ 31,767,364	\$ 1,648,547,162	

Cifras en pesos corrientes

La Banca en México		2008	2009	Var. % 09-08
<b>Infraestructura</b>	Número de Bancos	42	41	-2.38%
	Número de clientes (millones)	40.70	40.70 <sup>e</sup>	0.00%
	Número de sucursales	10,837	11,150	2.89%
	Número de cajeros automáticos	31,932	33,985	6.43%
	Número de terminales punto de venta	446,025	446,792	0.17%
	Tarjetas de débito (millones)	56.94	59.40	4.33%
	Tarjetas de crédito (millones)	25.24	22.10	-12.46%
	Número de transferencias bancarias por internet (millones)	385.98	429.38	11.24%
	Presencia de la Banca a nivel municipal (Municipios)	919	924	0.54%
<b>Solidez</b>	Índice de capitalización de la Banca Mexicana (riesgo total, Capital / Activos sujetos a Riesgo)	16.15	17.28	7.00%
	Índice de Cobertura (Estimaciones preventivas / Cartera vencida %)	161.17	173.75	7.81%
<b>Bancarización</b>	Crédito interno al sector privado como % del PIB	14.49	14.88	39 p.b.
	Crédito a la vivienda (miles de millones de pesos)	296.31	342.98	15.75%
	Crédito al consumo como % del PIB	3.96	3.37	-59 p.b.
	Ahorro financiero como % del PIB (m4 menos monedas y billetes en poder del público)	54.99	59.62	463 p.b.

Fuente: Banco de México, CNBV y ABM

p.b.= puntos base

e= Estimado

Cifras económicas relevantes		2008	2009	Var.% 09-08
<b>Economía</b>	Empleo	157,014	160,931	2.49%
	Captación total (millones de pesos) <sup>1</sup>	2,187,002	2,254,398	3.06%
	Cartera de crédito total (millones de pesos) <sup>2</sup>	2,049,214	2,359,984	15.17%
	Empresas	904,332	941,174	4.07%
	Gobierno	291,496	600,905	106.15%
	Vivienda	296,311	342,976	15.75%
	Consumo	480,060	398,132	-17.07%
	Impuestos (millones)	26,534	21,257	-19.89%

<sup>1</sup> Incluye crédito a intermediarios financieros no bancarios

<sup>2</sup> Impuestos a la utilidad causados (EF del Banco Balance con Fideicomisos UDIS)

Fuente: ABM, con información de Banco de México y CNBV.

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



## EMPLEOS DIRECTOS GENERADOS

El progreso de México transita en gran medida a través de los servicios bancarios. Todas las actividades del gremio se enmarcan en una cadena productiva que no sólo canaliza recursos hacia actividades promotoras del desarrollo, sino que también crea valor agregado, gracias al fomento de la inversión a largo plazo, la generación de empleo y la competencia.

En otras palabras, los procesos de intermediación financiera de la Banca, además de cumplir con sus actividades fundamentales, buscan reflejar el valor social en los productos y servicios que ofrece. Éste es uno de los principios de la responsabilidad social y sustentabilidad del sector bancario en el país.

Asimismo, toda entidad socialmente responsable debe cumplir los mandatos legales a cabalidad. En el caso de la Banca en México, esta responsabilidad se manifiesta en el respeto hacia los lineamientos establecidos por la normatividad vigente que rige la actividad financiera. En los siguientes apartados se proporcionarán algunos ejemplos que dan cuenta clara del desempeño económico de la Banca durante el 2009 y de su relevancia en la economía nacional.

- **160,931 empleos directos generados**
- **\$ 2,254,398 millones de pesos captados**
- **\$ 2,359,984 millones de pesos de crédito otorgados**

### ÁMBITO ECONÓMICO INTERNO

#### Empleo

El empleo constituye la más relevante contribución al bienestar familiar y al desarrollo de México. El sector bancario genera más de 160,000 empleos directos y se ubica por encima de la media nacional en lo relativo a remuneración y prestaciones, las cuales son superiores a las establecidas por ley. Además, nuestros colaboradores se encuentran inmersos en



En el siguiente esquema **se explica en forma simplificada el desempeño económico de la Banca**. Planeamos, invertimos y trabajamos **por un desarrollo económico sustentable**.

Desempeño económico de la Banca



continuos procesos de capacitación. Es conveniente destacar que en el segmento de microcréditos, la Banca ha registrado un crecimiento en el empleo superior a 69% anual.

### Formación y capacitación

La capacitación es determinante en la sustentabilidad de las empresas y un factor muy relevante en el bienestar individual y social, ya que incrementa las capacidades y mejora el potencial de desarrollo de las personas. Una buena capacitación hace más eficiente el proceso productivo. Cualquier industria o sector económico requiere de recursos humanos altamente calificados para asegurar un óptimo desempeño. La Banca no es la excepción y está consciente que la formación de recursos humanos aporta grandes beneficios sociales.

La formación y capacitación continuas del personal que labora en la Banca es fundamental para mejorar el servicio, hacer más eficiente el uso de los recursos, incrementar la productividad y acrecentar la competitividad del sector en beneficio de los consumidores y la sociedad en general. Es por ello que en la Banca implementamos programas de capacitación en muy diversas áreas. Dichos programas abarcan temas financieros, tecnológicos, administrativos, humanos y sociales, con especial atención a una mejor calidad de vida del personal.

En términos generales, al menos 80% de nuestros colaboradores bancarios recibe anualmente capacitación, que se imparte a través de distintos medios y foros: cursos presenciales, medios electrónicos, pláticas, congresos, etc. Es importante mencionar que varias instituciones bancarias cuentan con centros de capacitación propios.

Periódicamente, llevamos a cabo evaluaciones del desempeño de nuestros empleados. En general se evalúa entre el 85% y 100% del personal, lo cual permite desarrollar programas para atender aquellos aspectos que necesitan reforzarse.

Dado que nuestra principal tarea es la prestación de servicios financieros, nos regimos por estrictas políticas para el uso de los recursos, el otorgamiento de crédito y la atención a clientes. Anualmente, nuestros empleados toman cursos sobre conducta y ética, en los que se tratan temas como lavado de dinero y riesgo reputacional, luego de lo cual obtienen una certificación que se renueva cada año. Mediante estos cursos prevenimos conductas ilícitas y protegemos a nuestros clientes y a nuestras instituciones. En 2009 se impartieron más de 2.5 millones de horas de capacitación a más de 85 mil colaboradores.

### Inversión

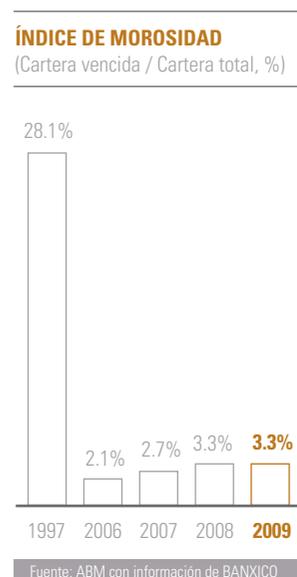
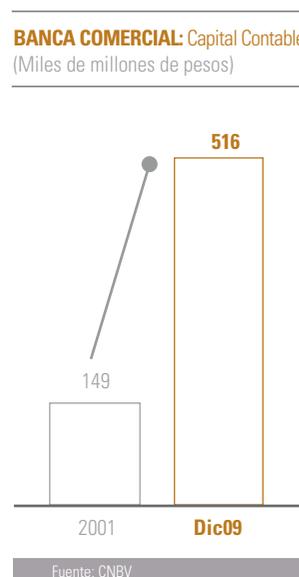
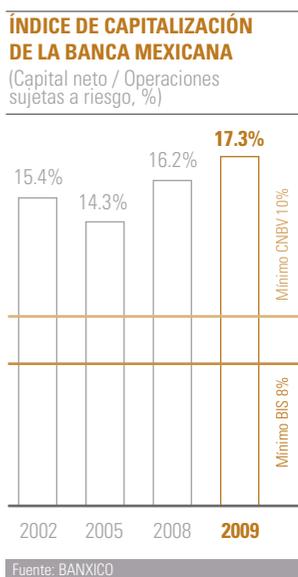
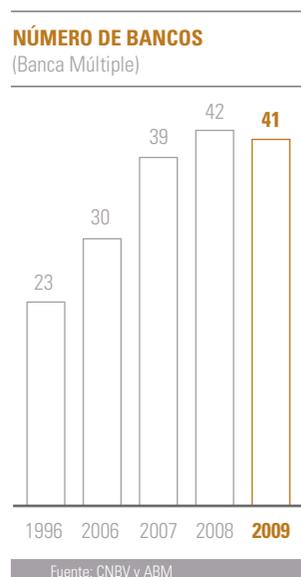
La inversión es el motor que impulsa el desarrollo de la Banca y el factor determinante de nuestra competitividad. Gracias a la inversión podemos contar con infraestructura, nuevos y mejores servicios, más seguridad, mayor cobertura y bancarización.

Debido a esto, la Banca en México se encuentra inmersa en un proceso de inversión continua en rubros como los siguientes:

- **Sistemas de información**
- **Comunicaciones**
- **Infraestructura de servicios**
- **Publicidad**

Esta inversión tiene un impacto significativo en diversos sectores económicos, sobre todo en los relativos a equipo de cómputo, dispositivos electrónicos, instalaciones, telecomunicaciones, construcción y publicidad, entre otros.

De 2006 a 2009 las instituciones bancarias que operan en México pasaron de 30 a 41, lo que muestra el gran dinamismo y apertura del sector bancario en México. Esto se traduce en una mayor competencia en beneficio de los clientes. *(Gráfica Número de bancos)*



## Solidez de la Banca

Contar con una Banca capitalizada y sólida es muy relevante, ya que disminuye considerablemente los riesgos financieros y la necesidad de que el Estado la apoye y pueda destinar recursos a sectores o actividades clave. De igual forma, una Banca fuerte es indispensable para impulsar el crecimiento de la economía y por ende el desarrollo. La solidez y la solvencia de la Banca mexicana son resultado de múltiples factores entre los que destacan: la continua capitalización, una regulación adecuada, una efectiva supervisión, el mejoramiento del marco legal y una prudente gestión de riesgos, entre otros.

No obstante las difíciles condiciones económicas y financieras recientes, a diferencia de otras naciones, en el caso de México no fue necesario apoyar a ningún banco con recursos fiscales.

El índice de capitalización de la Banca mexicana es más del doble que el mínimo establecido por el Banco Internacional de Pagos (BIS por sus siglas en inglés). *(Gráfica Índice de capitalización de la Banca mexicana. Ver pág. 10)*

Asimismo, ha existido una reinversión importante para lograr una elevada solvencia, con niveles de capitalización por encima de lo exigido. *(Gráfica Banca comercial: capital contable. Ver pág. 10).*

Si bien el índice de morosidad se ha elevado ligeramente a causa del entorno recesivo, el índice de cobertura es igualmente alto, tal y como se destaca en las gráficas *Índice de morosidad. Ver pág. 10)* e *Índice de cobertura.*

## Derrama económica

Como resultado de nuestras múltiples actividades, demandamos importantes recursos a innumerables empresas de diversos sectores industriales y de servicios. Esta derrama económica impulsa inversión, empleo, capacitación y en resumen el desarrollo y el bienestar de miles de familias en México.



## Impuestos

El cabal cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales tiene un impacto muy positivo en la recaudación y, por ende, en la operación de la estructura de gobierno en sus tres niveles, así como en sus programas y servicios. El monto de impuestos pagados en 2009 ascendió a más de \$21,257 millones de pesos<sup>1</sup>. Este monto equivale a la construcción de más de 111,879 casas de interés social<sup>2</sup>.

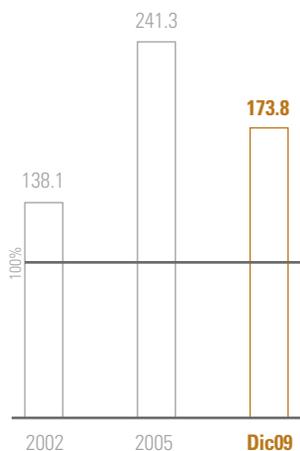
## ÁMBITO ECONÓMICO EXTERNO

### Ahorro

Incentivar el ahorro de los mexicanos y administrar correctamente sus recursos son prioridades de la Banca. Debido a que se trata de motores fundamentales para el crecimiento del país, son asumidos con gran responsabilidad por nuestras instituciones. Más importante aún, el ahorro es un factor deter-

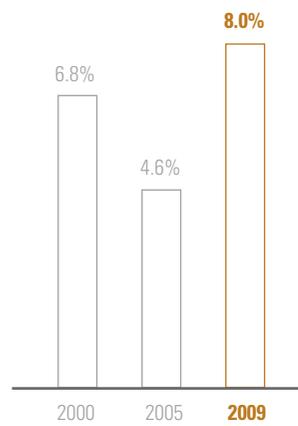
### ÍNDICE DE COBERTURA

Estimaciones preventivas / Cartera vencida %



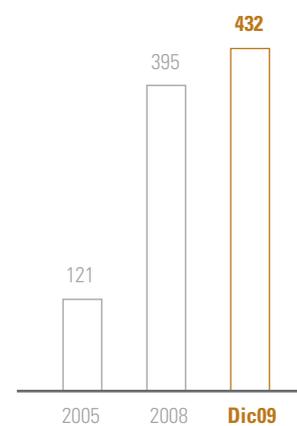
Fuente: CNBV

### BANCA COMERCIAL: Crédito a las empresas (Proporción del PIB, %)



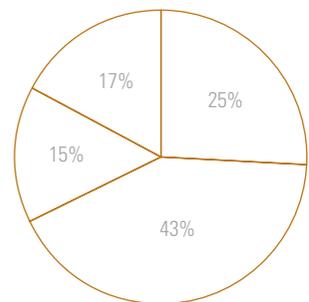
Fuente: Cálculos ABM con información de BANXICO e INEGI.

### No. DE CONTRATOS DE CRÉDITO EMPRESARIAL (Miles de créditos)



Fuente: ABM con intercambio de información de los bancos, puede ser representativa en un 90%.

### OTORGAMIENTO EN CRÉDITO



Gobierno 25%  
Empresas 43%  
Vivienda 15%  
Consumo 17%

Fuente: ABM con información de BANXICO y CNBV

1 Fuente: ABM con información de Banco de México y Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Esta cifra se refiere a los impuestos a la utilidad causados.

2 El cálculo se realizó tomando en cuenta un precio promedio de vivienda de interés social de 190 mil pesos. Información proporcionada por INFONAVIT.

## CRÉDITO BANCARIO TOTAL, PIB DE MINERÍA, CONSTRUCCIÓN Y MANUFACTURAS (Tasa de Crecimiento Real Anual, %)



Fuente: BANXICO e INEGI

## TASAS PROMEDIO POR SEGMENTO Y PARTICIPACIÓN POR TIPO DE CRÉDITO (Diciembre 2009)



Consumo/Tarj. de Crédito | Consumo/Otros\* | Vivienda | Empresas

Más del 70% de la cartera de los bancos cuenta con una tasa promedio ponderada del 9.6%

Fuente: Cálculos ABM con información de BANXICO  
La suma de los participantes nos suma 100% debido a que no se incluye el financiamiento de la banca a otros intermediarios financieros no bancarios cuya participación es de 4.4%.  
\*Bienes de Consumo Duradero, Crédito Automotriz y Créditos Personales  
Nota: Incluye SOFOM y tarjetas bancarias.

minante en el bienestar integral de las familias; por ello, impulsamos este hábito mediante la educación financiera y la promoción de productos acordes a las diversas necesidades y características de la población.

En 2009, la captación de recursos totalizó \$ 2.3 billones de pesos, lo que equivale a un crecimiento de 3.08% en comparación con 2008. Estos recursos se canalizaron lo mismo a proyectos de inversión privados de diversa índole que al financiamiento del sector público.

### Crédito

El crédito constituye una de las herramientas más poderosas para impulsar el crecimiento económico y social, a través del financiamiento de empresas y muy diversos proyectos productivos.

La asignación responsable y eficiente del crédito hace posible la inversión, la generación de empleos y la derrama económica a diversos sectores. Con un adecuado análisis de crédito, los recursos de la sociedad están bien resguardados, lo cual contribuye a la estabilidad económica.

En los últimos años, el crédito a empresas casi se duplicó en proporción al PIB del país (*Gráfica Banca comercial: crédito a las empresas proporción del PIB, %*. Ver pág. 11). Sólo el número de contratos de crédito empresarial pasó de 395 mil en 2008 a 432 mil a diciembre de 2009, no obstante las condiciones poco favorables de la economía en ese periodo, lo que es muestra del gran esfuerzo realizado por el sector para impulsar el crecimiento. (*Gráfica Número de contratos de crédito empresarial*. Ver pág. 11).

En 2009, el financiamiento directo de la Banca al sector privado ascendió a \$1.7 billones de pesos. Si se agrega el financiamiento al sector público esta cifra fue de casi \$2.4 billones de pesos. (*Gráfica Otorgamiento en crédito*. Ver pág. 11).

En esta recesión, pese a la fuerte caída del PIB, el crédito bancario ha detenido su tendencia de crecimiento, siendo la desaceleración económica la principal razón que explica la reducción en el ritmo de crecimiento

del crédito al sector privado. (*Gráfica Crédito bancario total, PIB de minería, construcción y manufacturas*).

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

Es conveniente señalar que cada día más instituciones bancarias toman en cuenta, para el análisis y asignación de crédito, criterios de sustentabilidad, particularmente los impactos ambientales y sociales.

### Tasas de interés

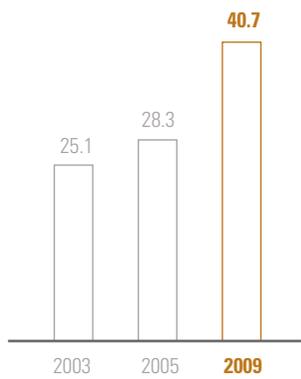
En cuanto a las tasas de interés de los diferentes tipos de crédito, éstas han registrado una importante y sostenida tendencia a la baja en los últimos años. Al cierre del año 2009 más del 70% de la cartera de crédito tenía una tasa promedio ponderada del 9.6%. La baja en el costo del dinero impacta positivamente tanto a los clientes de la Banca como a la población en general, al disminuir presiones inflacionarias e incrementar los recursos disponibles por un menor gasto financiero. Todo ello se traduce en mayor bienestar. (*Gráfica Tasas promedio de segmento y participación por tipo de crédito*).

### Infraestructura

La infraestructura es uno de los aspectos que más contribuye al crecimiento sostenido de la economía, por lo que la inversión en este rubro es determinante para su fomento, en lo cual la Banca tiene un papel relevante. De un total de \$140,416 millones de pesos para 25 proyectos de infraestructura, la Banca otorgó financiamiento por \$108,894 millones de pesos. Algunos de los proyectos financiados son:

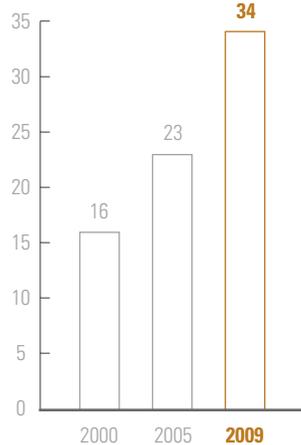
- Arco Norte y Libramiento La Piedad
- Aeropuerto del Grupo Aeroportuario del Pacífico
- Central Hidroeléctrica La Yesca

**NÚMERO ESTIMADO DE CLIENTES DE LA BANCA** (Millones)



Número estimado de clientes en el Sistema Bancario, a partir del número de cuentas de Cheques y Ahorro publicados por la CNBV y el número de expedientes únicos de clientes de Tarjeta de Crédito registrados en el Buró de Crédito  
Fuente: CNBV

**NÚMERO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS** (Miles)



Fuente: BANXICO y ABM

**Los clientes son nuestra razón de ser, por lo que destinamos importantes recursos para su adecuada atención. Lo anterior se traduce en personal capacitado, mejores sistemas, cajeros automáticos, nuevos servicios, alianzas y, en suma, todo aquello que contribuya a brindar una mejor atención.**

- **Universidad Tecnológica de San Luis Potosí**
- **Puente Internacional Reynosa**

En el corto plazo se tienen contempladas inversiones en infraestructura por \$164,530 millones de pesos en las que el 70% de esos recursos (\$115,000 millones) serán financiados por la Banca.

**Clientes**

Los clientes son nuestra razón de ser, por lo que destinamos importantes recursos para su adecuada atención. Lo anterior se traduce en personal capacitado, mejores sistemas, cajeros automáticos, nuevos servicios, alianzas y, en suma, todo aquello que contribuya a brindar una mejor atención.

De igual forma, la Banca se apoya en diversos instrumentos, tales como estudios de opinión, páginas de Internet, atención telefónica de quejas y *mystery shoppers* (clientes encubiertos), entre otros, para así conocer la satisfacción del cliente y cumplir con las expectativas de servicio de los diferentes segmentos que atiende. Desde 2003 el número de clientes ha crecido en más de 15 millones. Se estima que en 2009 la Banca atendió a 40.7 millones, lo que representa un incremento de 44% con respecto al año 2005. *(Gráfica Número estimado de clientes de la Banca)*

**Servicios financieros**

- **Los mexicanos contamos hoy con 48% más cajeros automáticos y 121% más Terminales Punto de Venta que en 2005.**

Nuestros clientes disponen de una completa gama de servicios, que se ofrecen con altos estándares de calidad —tanto desde el punto de vista técnico como del servicio en sí— y a costos competitivos, lo que se traduce en grandes beneficios sociales y ambientales. *(Gráfica Número de cajeros automáticos), (Gráfica Número de terminales punto de venta. Ver pág.14).* Es importante destacar el impacto de la Banca electrónica, que facilita la

realización de transacciones bancarias para nuestros clientes, mejorando su productividad y disminuyendo de manera considerable el impacto ambiental al reducir el consumo de papel y de energía eléctrica, así como un menor número de traslados se traduce en menores emisiones de CO<sub>2</sub>. Del total de operaciones electrónicas realizadas en 2009, más de 400 millones fueron hechas por los usuarios desde sus hogares u oficinas vía Internet.

**Número de operaciones vía electrónica remota (cifras en millones)**

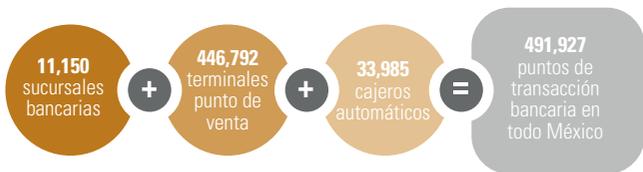
Cajeros automáticos	1,309
Terminales punto de venta (TPV)	897
Banca electrónica	289
Transacciones vía Internet	429
<b>Total</b>	<b>2,924</b>

Fuente: ABM

Asimismo, la gran competencia en el sector bancario, aunada a la fuerte dinámica de quienes demandan servicios financieros, no sólo ha propiciado un acelerado crecimiento en el número de servicios para beneficio de los usuarios de la Banca, sino también una diversificación de medios para brindar dichos servicios. Ejemplo de ello son los convenios con tiendas de conveniencia, comerciales y de servicios, mediante los cuales se ha incrementado considerablemente la cobertura para facilidad y comodidad de los clientes.

**Tarjetas**

En cuanto a la emisión de tarjetas de crédito y de débito, la Banca ha multiplicado casi por dos el número de ellas en los últimos cinco años, lo cual contribuye a mejorar los medios de pago en México. El facilitar las transacciones comerciales impulsa el desarrollo económico y social. El hecho de que un mayor número de negocios realice sus transacciones comerciales a



través de estos medios de pago impulsa la economía formal, lo cual conlleva importantes beneficios en términos de cumplimiento tributario, certeza jurídica y, en el caso de los clientes, mayor oportunidad de ser sujeto de crédito. (Gráfica Tarjetas de débito, Gráfica Tarjetas de crédito).

### Sucursales

En cuanto al número de sucursales a disposición de los usuarios de los servicios financieros, al cierre de 2009 contábamos con 11,150 lo que significa un aumento de 40% con respecto a 2005 (Gráfica Número de sucursales). La ampliación en la cobertura de servicios bancarios en las localidades de mayor tamaño en México es destacable, tal y como se aprecia en los siguientes mapas. (Gráfica Cobertura a nivel municipal de la Banca en la República Mexicana). Una mayor cobertura bancaria es parte de nuestra responsabilidad social,

pues constituye una herramienta para que la población tenga un mayor acceso a los servicios financieros.

### Administración de fondos sociales

A través del sistema bancario se administran importantes fondos de previsión social, recursos que representan el bienestar futuro de millones de trabajadores mexicanos. Los fondos de pensiones y jubilaciones privados son manejados por la Banca conforme a estrictos análisis financieros, cumpliendo en todo momento con la normatividad en la materia. El buen manejo de estos recursos es una de nuestras tareas más importantes y, por lo mismo, representa una de nuestras mayores responsabilidades.

### Sustentabilidad en la cadena de valor

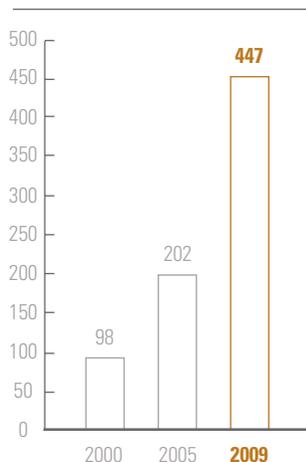
La visión y acciones en materia de sustentabilidad y responsabilidad social de la Banca no se limitan a los servicios y productos ofrecidos. Con la incorporación de dichos conceptos a la cadena de valor, nuestros proveedores se comprometen a respetar los acuerdos éticos y preservar el medio ambiente. Por su parte, en la asignación de créditos se cuenta también con criterios sustentables, además de que se informa y concientiza sobre este tema a nuestros clientes.

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



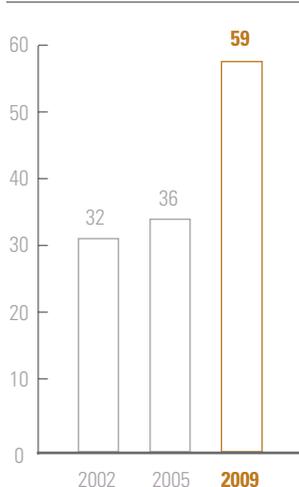
\* % de presencia en municipios de más de 35,000 habitantes

### NÚMERO DE TERMINALES PUNTO DE VENTA (Miles)



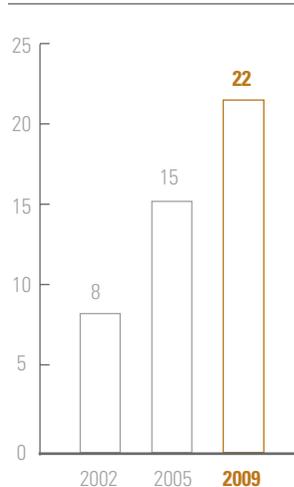
Fuente: BANXICO y ABM

### TARJETAS DE DÉBITO (Millones)



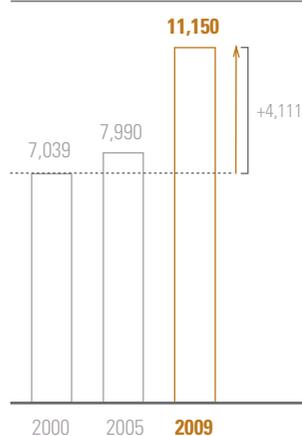
Fuente: BANXICO

### TARJETAS DE CRÉDITO (Millones)



Fuente: BANXICO

### NÚMERO DE SUCURSALES



A partir de 2007 la información incluye módulos.  
Fuente: CNBV y ABM



---

En cuanto a la emisión de tarjetas de crédito y de débito, **la Banca ha multiplicado casi por dos el número de ellas en los últimos cinco años**, lo cual contribuye a mejorar los medios de pago en México.

---



## PERSONAS BENEFICIADAS

Como miembros activos de la sociedad, somos corresponsables de su desarrollo integral. En consecuencia, **invertimos cuantiosos recursos humanos y financieros en diversas áreas de índole social.**

- **\$2,014 millones de pesos invertidos en proyectos sociales**
- **142 instituciones apoyadas**
- **85,091 beneficiarios del programa Bécalos**

### ÁMBITO SOCIAL INTERNO

#### Calidad de vida en la empresa

De conformidad con lo que establece la Ley Federal del Trabajo, formalizamos acuerdos con los sindicatos de las distintas instituciones. En la banca se dispone de contratos colectivos y reglamentos internos de trabajo, en donde se establecen las condiciones, derechos, obligaciones, prestaciones y beneficios de nuestros empleados.

Ofrecemos las mejores condiciones de trabajo al personal de nuestras instituciones, lo que comprende no sólo las prestaciones de ley, sino beneficios adicionales, tales como tasas preferenciales para la contratación de seguros, descuentos en centros culturales y deportivos, actividades recreativas, entre otros. De igual forma en muchas instituciones se cuenta con fondos de pensiones para sus trabajadores, las cuales realizan análisis actuariales periódicos que aseguran su cabal cumplimiento.

En el sector hay un uso generalizado de mediciones de clima organizacional, cuyos resultados orientan acciones y programas para mejorar la calidad de vida del personal.

Por lo que se refiere a la cobertura de seguridad y salud en el trabajo, la mayoría de las instituciones ofrece a todos los empleados servicio

A través de este esquema se explica en forma simplificada **la visión, áreas y acciones en el ámbito de la sustentabilidad de la Banca en México.**

Promovemos el bienestar social integral



médico y/o seguro de gastos médicos mayores. En algunas de ellas, la cobertura incluye familiares directos, siempre y cuando no cuenten con servicios de salud, y personal jubilado.

Dado el giro en el que nos desenvolvemos, no hay enfermedades profesionales que reportar. Lo anterior no obsta para instrumentar campañas de salud, con el acento en temas como obesidad, hipertensión y diabetes, así como la prevención y detección de diversos padecimientos.

Mención especial merece el destacado desempeño del sector bancario ante la epidemia de influenza AH1N1 durante el segundo trimestre de 2009. De manera responsable se implementaron diversas actividades enfocadas en la detección y prevención de dicho padecimiento entre nuestro personal y nuestros clientes, además de que se colaboró activamente con las autoridades sanitarias de todo el país para difundir entre la población las medidas de prevención de la enfermedad.

### **Equilibrio entre trabajo y vida familiar**

Para fomentar el equilibrio laboral y personal, en un número importante de las instituciones se dispone de políticas de horarios flexibles de trabajo, *home office*, viernes de jornada reducida, permisos de ausencia, visita de familiares a las oficinas, entre otras. Este balance entre el ámbito laboral y el familiar contribuye a un mayor bienestar de nuestros colaboradores.

### **Vida activa y saludable**

Los Juegos Bancarios Deportivos y Culturales son una atractiva opción para la sana competencia, superación y expresión de las cualidades artísticas y deportivas de nuestros trabajadores.

En 2009 celebramos la 44ª edición de este importante evento, con los siguientes resultados:

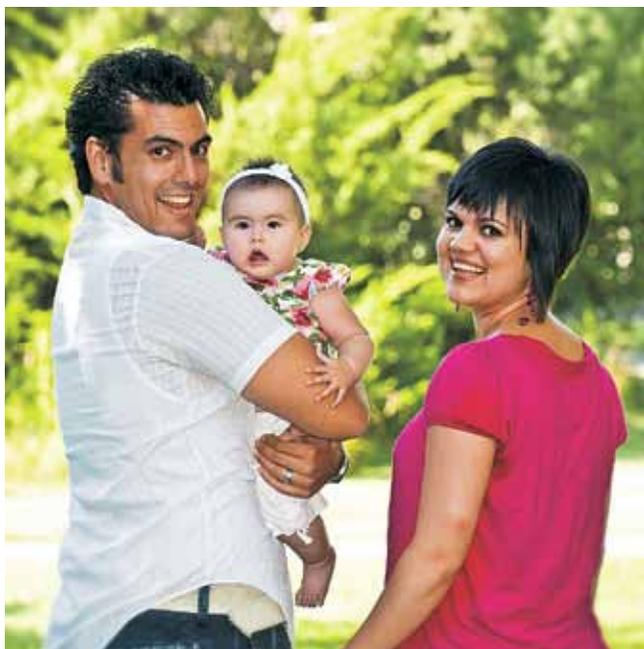
- **5,815 participantes**
- **283 equipos**
- **Más de 6.3 millones de pesos invertidos**

Los Juegos Bancarios Deportivos y Culturales son organizados en coordinación con la Federación Nacional de Sindicatos Bancarios (FENASIB) y se llevan a cabo desde 1966. Los trabajadores participantes tienen la oportunidad de competir en 16 disciplinas deportivas y 9 artísticas. El objetivo principal es la convivencia entre compañeros, ya que las competencias se dan entre individuos —más allá de las instituciones—, si bien es notoria la identificación de los trabajadores con su respectivo centro de trabajo.

### **Diversidad e inclusión**

Para promover un ambiente de diversidad e inclusión, la Banca se basa en indicadores que le permiten hacer un perfil de su personal. Las diversas nacionalidades, religiones, culturas, formas de pensar y estilos de vida de los directivos y del resto del personal posibilitan la interacción multicultural en un ambiente de respeto y colaboración. Lo anterior es reflejo de una sociedad que evoluciona continuamente y a la que la Banca en México no es ajena. Por el contrario, tal diversidad constituye una invaluable fortaleza.

En términos de equidad de género, se observa una paridad en el número de hombres y mujeres que colaboran en nuestras instituciones. Es posible decir con orgullo que este balance nos posiciona como uno de los sectores más comprometidos por ofrecer un espacio de oportunidad igualitario entre hombres y mujeres (*Ver pág. 19*).



DISCIPLINAS DEPORTIVAS	DISCIPLINAS ARTÍSTICAS
Ajedrez	Cuento
Atletismo	Poesía
Basquetbol	Danza folclórica mexicana
Béisbol	Danza con jazz
Billar	Fotografía
Boliche	Pintura
Frontenis	Música (grupos o solistas)
Frontón	Teatro
Futbol rápido	
Futbol siete	
Futbol soccer	
Natación	
Squash	
Tenis	
Tenis de mesa	
Voleibol	

Los Juegos Bancarios Deportivos y Culturales **son una atractiva opción para la sana competencia, superación y expresión** de las cualidades artísticas y deportivas de nuestros trabajadores.

Para favorecer una sociedad más incluyente, en 2009 algunas instituciones emprendieron acciones que favorecen un ambiente incluyente y de diversidad, tales como:

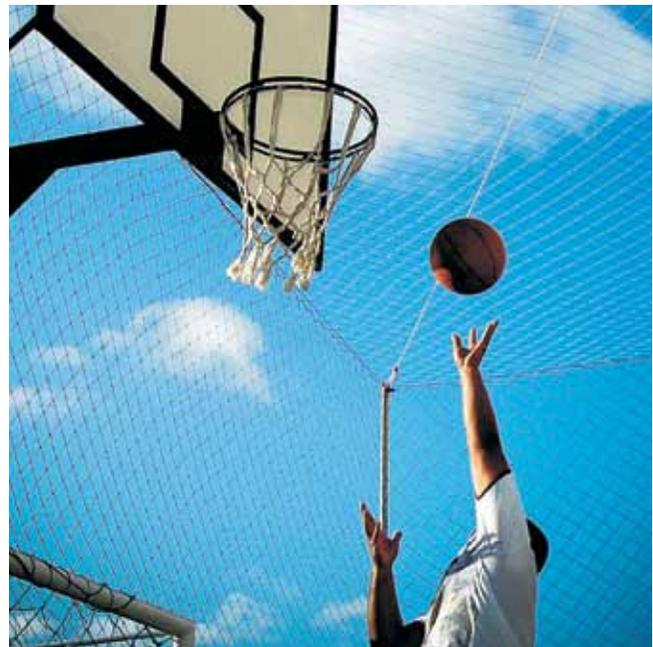
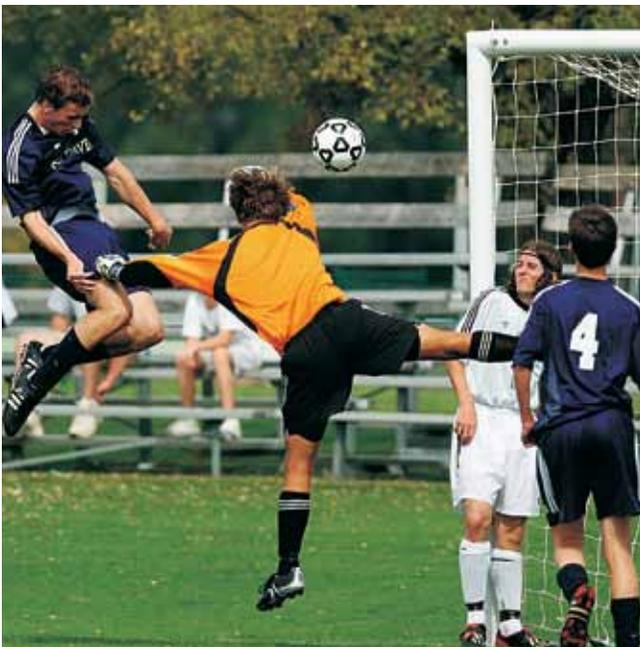
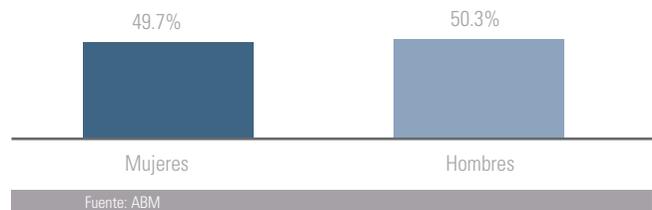
- **Contratación de personal con capacidades diferentes**
- **Contratación de adultos mayores**
- **Otorgamiento de seguro de gastos médicos mayores para parejas del mismo sexo**
- **Mejora en las condiciones del seguro para portadores de VIH**

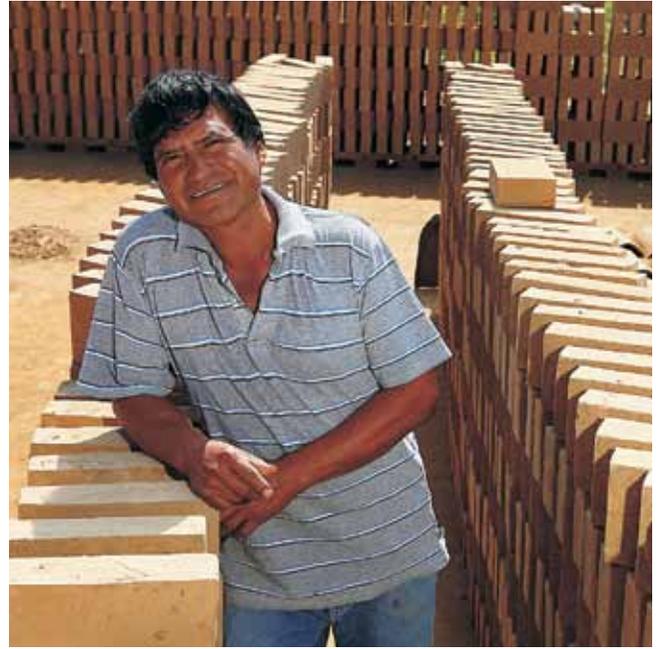
#### Seguridad

En los bancos existen comités de seguridad y salud, en los que participan tanto directivos como trabajadores. El porcentaje del personal integrado en dichos comités oscila entre 3% y 5%. Dada la naturaleza del trabajo que realizamos, no existe riesgo de accidentes o enfermedades profesionales, por lo tanto no se reportan eventos en este rubro. De igual manera sucede con días perdidos o tasa de ausentismo respecto a la seguridad.

Conscientes del alto nivel de confianza que nos brindan nuestros clien-

#### MUJERES Y HOMBRES EN LA BANCA EN MÉXICO





tes, ejercemos un control estricto en lo que se refiere a los incidentes de corrupción que puedan presentarse entre los empleados. No sólo trabajamos para evitar al máximo cualquier suceso que ponga en riesgo el patrimonio que resguardamos, sino que también existen diversas sanciones para quienes lleguen a incurrir en actos de esta naturaleza.

Contamos con sistemas altamente eficaces que nos permiten atender cualquier denuncia por parte de nuestros grupos de interés, a los cuales damos siempre una respuesta inmediata. En algunas instituciones existe la figura del defensor del usuario (*Ombudsman*), líneas de comunicación confidenciales y áreas especializadas para la atención de sugerencias, quejas y denuncias.

**Contamos con sistemas altamente eficaces que nos permiten atender cualquier denuncia por parte de nuestros grupos de interés, a los cuales damos siempre una respuesta inmediata.**

## ÁMBITO SOCIAL EXTERNO

### Inversión social

Inversión	2008	2009	Var. %
Social y cultural	\$ 1,616,779,797	\$ 2,014,861,942	24.62%

Para una verdadera contribución al bienestar social buscamos en todo momento tener un impacto positivo tanto en nuestros clientes, como en las personas que se encuentran en circunstancias desfavorables.

Nos enfocamos en fomentar un desarrollo social integral y sustentable mediante una continua inversión social, de la que derivan múltiples proyectos y programas. Nuestra infraestructura se pone a disposición de la sociedad para procurar recursos, canalizarlos y —mediante diversas alianzas— colaborar con los sectores público y social.

Es muy importante señalar que los recursos donados por la sociedad para apoyar a distintas causas son auditados por organizaciones reconocidas por su seriedad y prestigio, además de que se rinden informes a las autoridades de los diferentes órdenes de gobierno, con lo cual se privilegia la transparencia y rendición de cuentas.

La inversión social en 2009 ascendió a \$2,014 millones de pesos, lo que representa un incremento de 24.62% en relación con 2008. Este incremento es de destacar si se toman en cuenta las difíciles condiciones económicas por las que atravesó nuestro país en el último año. Este porcentaje da cuenta del compromiso social de la Banca con México.

---

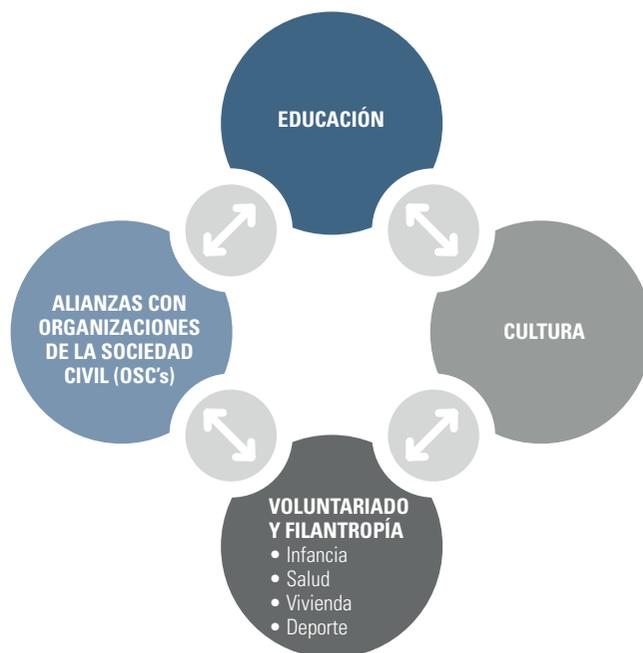
Nos enfocamos en **fomentar un desarrollo social integral y sustentable** mediante una continua inversión social, de la que derivan múltiples proyectos y programas. Nuestra infraestructura se pone a disposición de la sociedad para procurar recursos, canalizarlos y colaborar con los sectores público y social.

---





## RUBROS DE LOS PROYECTOS EN QUE PARTICIPAMOS



### Educación

En virtud de que la educación es la garantía de un mejor mañana para todos, apoyamos a niños y jóvenes, particularmente aquellos con menores ingresos y, por ende, con menos oportunidades de recibir educación.

Los diferentes proyectos a favor de la educación se agrupan en los siguientes apartados:

- **Bécalos**
- **Fundación Quiera**
- **Otros programas educativos**

### Bécalos 2009

- **12 millones de clientes apoyaron el programa**
- **85,091 becados, de los cuales 37,218 son estudiantes beneficiados con becas de ciclos completos y 47, 873 maestros y directores de escuelas públicas capacitados**
- **Más de 105 millones de pesos invertidos en 2009**

En junio de 2006, la ABM, los principales bancos del país y Fundación Televisa, con el apoyo de la Secretaría de Educación Pública (SEP) y los gobiernos estatales, pusieron en marcha el programa Bécalos, cuyo objetivo consiste en facilitar el acceso a la educación a miles de estudiantes de escasos recursos, brindar oportunidades de capacitación al personal docente con el propósito de elevar al máximo su desempeño y, de esta forma, fomentar la equidad educativa.

**Bécalos ofrece:**

- **Becas de ciclos completos en los niveles medio superior y superior**
- **Becas de excelencia a estudiantes de escasos recursos económicos**
- **Becas en áreas clave para el desarrollo nacional, como carreras técnicas y científicas, ingenierías y ciencias**
- **Becas de capacitación a maestros y directores de escuelas públicas**

El apoyo de las instituciones bancarias y de la ABM es crucial para el éxito del programa. Los bancos del país ofrecen la red de cajeros automáticos como plataforma para recolectar las aportaciones voluntarias de los clientes. Los bancos, la ABM y Fundación Televisa realizan aportaciones adicionales para elevar el monto de la recaudación, con lo que se tiene un efecto multiplicador de las becas, lo cual permite apoyar a más alumnos y maestros.

Asimismo, Bécalos ha establecido alianzas con las más importantes instituciones educativas del país:

- **Secretaría de Educación Pública**
- **Secretarías de educación de los estados**
- **Universidad Nacional Autónoma de México**
- **Instituto Politécnico Nacional**
- **Colegio de Bachilleres**
- **Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey**
- **Universidades autónomas estatales**
- **Universidades tecnológicas en los estados**

Los aspirantes solicitan becas directamente a las instituciones y éstas seleccionan a los becarios con base en criterios establecidos conjuntamente con el Programa. Además, Bécalos apoya la educación de grupos vulnerables, como los miembros de comunidades indígenas, niños en situación de calle e hijos de migrantes.

Para fortalecer a los estudiantes de educación media superior, en 2007 la Secretaría de Educación Pública, Bécalos y Microsoft lanzaron el programa Prep@rate, para que estudiantes de bajos recursos que no ingresaron a alguna opción escolarizada puedan cursar el bachillerato virtual bajo estándares de calidad en el IPN, la UNAM, el Colegio de Bachilleres y la Universidad Tec Milenio. Para ello, se asigna a los alumnos una beca de manutención, acceso a equipo de cómputo y tutorías especializadas.

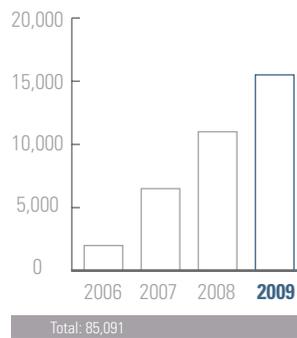
Cabe señalar que, aun cuando Bécalos suma los esfuerzos de diversas instituciones, tanto bancarias como educativas, las principales aportaciones provienen de más de 12 millones de clientes, que anualmente hacen sus donativos a través de más de 29 mil cajeros automáticos en todo el país.

**Total de becas otorgadas a alumnos y capacitación para maestros acumuladas para el 2009**

NIVEL EDUCATIVO	TOTAL DE BECAS OTORGADAS Y CAPACITACIÓN CICLO 2009
Educación media superior	15,109
Educación superior	17,087
Equidad educativa	5,022
Capacitación maestros y directivos	47,873
<b>Total</b>	<b>85,091</b>

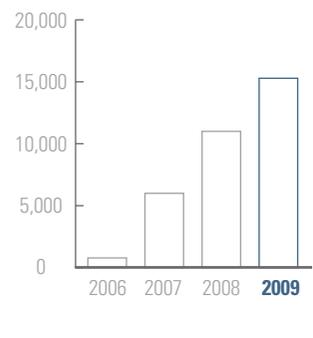
**BECAS OTORGADAS 2006-2009**

Alumnos becados en Educación Media Superior

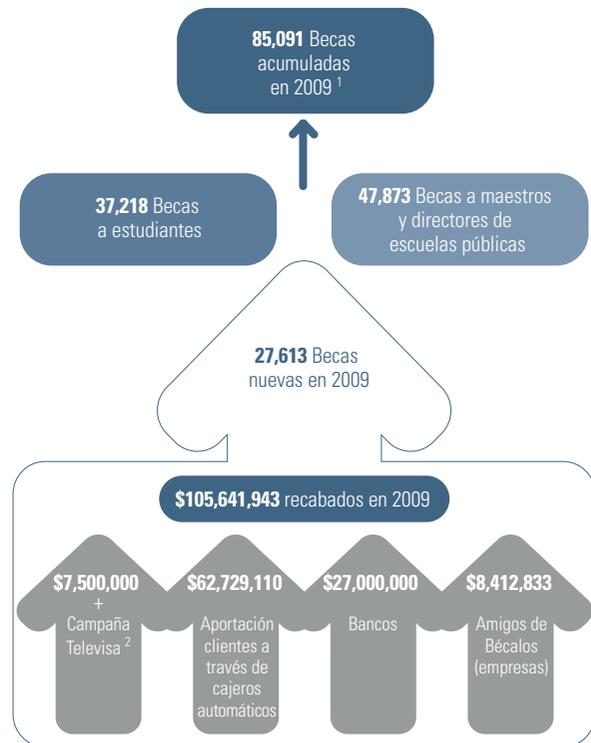


**BECAS OTORGADAS 2006-2009**

Alumnos becados en Educación Superior

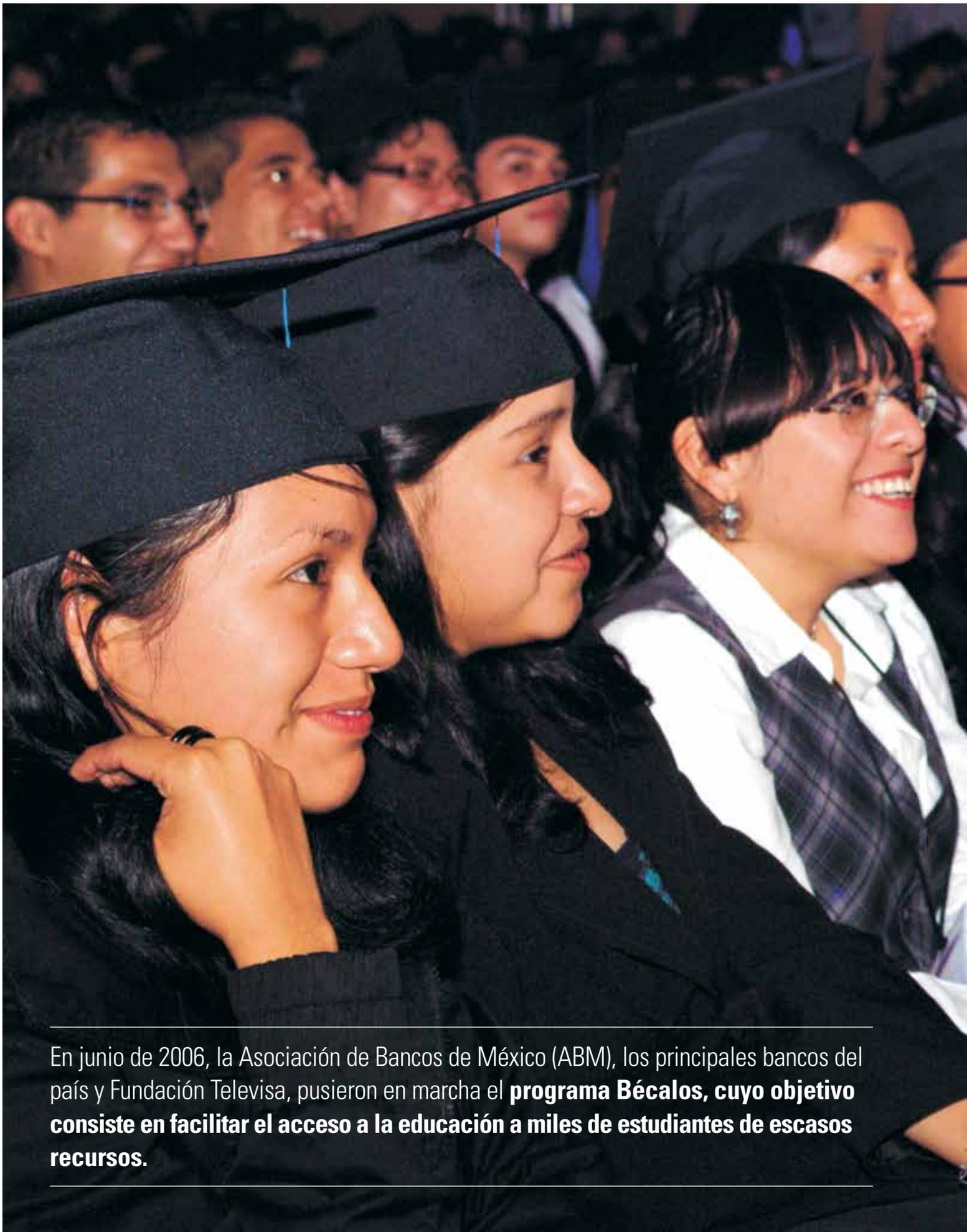


**FLUJO DE APORTACIÓN DE RECURSOS PARA EL PROGRAMA BÉCALOS EN 2009**



<sup>1</sup> Esta cifra incluye las becas otorgadas por el Gobierno Federal, Estatal y Municipal

<sup>2</sup> Aportación equivalente a \$300,000,000



---

En junio de 2006, la Asociación de Bancos de México (ABM), los principales bancos del país y Fundación Televisa, pusieron en marcha el **programa Bécalos, cuyo objetivo consiste en facilitar el acceso a la educación a miles de estudiantes de escasos recursos.**

---

**Instituciones participantes:**

BECAS EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR	
Estados	14
Instituciones de educación participantes	18

BECAS EN EDUCACIÓN SUPERIOR	
Estados	27
Instituciones de educación participantes	57

Las instituciones que participan con aportaciones monetarias y brindando su infraestructura de cajeros son:



A continuación se presenta el número de estudiantes que recibieron el beneficio de las becas de los niveles medio superior y superior durante 2009, así como sus respectivas instituciones:

ESCUELAS Y ESTADOS PARTICIPANTES EN EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR:	
Baja California	CECYTE - Baja California
Baja California Sur	Bachillerato Baja California Sur - Fundación Questro
Chiapas	Bachillerato Chiapas
Chihuahua	CECYTE - Chihuahua
Coahuila	CECYTE - Coahuila
Distrito Federal	Fundemex - CONALEP, Instituto Politécnico Nacional, Prep@rate, UNAM
Durango	CECYTE - Durango
Guanajuato	CECYTE - Guanajuato
Estado de México	Bachillerato Estado de México, CECYTE Estado de México
Quintana Roo	CECYTE - Quintana Roo
Veracruz	Bachillerato Veracruz
Yucatán	Bachillerato Yucatán, CECYTE Yucatán
Zacatecas	CECYTE Zacatecas

ESCUELAS Y ESTADOS PARTICIPANTES EN EDUCACIÓN SUPERIOR:			
Aguascalientes	Universidad Tecnológica de Aguascalientes	Oaxaca	Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca
	Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes	Puebla	Universidad Tecnológica de Huejotzingo
	UTNA Extensión Calvillo		Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros
Campeche	Universidad Tecnológica de Campeche		Universidad Tecnológica de Puebla
Chiapas	Universidad Tecnológica de La Selva		Universidad Tecnológica de Tecamachalco
Chihuahua	Universidad Tecnológica de Chihuahua		Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez
	Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez	Querétaro	Universidad Tecnológica de Querétaro
Coahuila	Universidad Tecnológica de Torreón		Universidad Tecnológica de San Juan del Río
Guanajuato	Universidad Tecnológica de León	Quintana Roo	Universidad Tecnológica de Cancún
	Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato (UTNG)		Universidad Tecnológica de la Riviera Maya
	Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato (UTSOE)	San Luis Potosí	CSA
Guerrero	Universidad Tecnológica de Costa Grande de Guerrero		IT
	Universidad Tecnológica de La Región Norte de Guerrero	Sonora	Universidad Tecnológica de Hermosillo
Hidalgo	Universidad Tecnológica de La Huasteca Hidalguense		Universidad Tecnológica de Nogales
	Universidad Tecnológica de La Sierra Hidalguense		Universidad Tecnológica del Sur de Sonora
	Universidad Tecnológica de Tula - Tepeji	Tabasco	Universidad Tecnológica de Tabasco
	Universidad Tecnológica del Valle Del Mezquital		Universidad Tecnológica del Usumacinta
	Universidad Tecnológica de Tulancingo	Tamaulipas	Universidad Tecnológica de Altamira
Jalisco	Universidad Tecnológica de Jalisco		Universidad Tecnológica de Matamoros
México	Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl		Universidad Tecnológica de Nuevo Laredo
	Universidad Tecnológica de Tecamac		Universidad Tecnológica de Tamaulipas (Reynosa)
	Universidad Tecnológica del Sur del Estado de México		Instituto Tecnológico de Ciudad Madero
	Universidad Tecnológica del Valle de Toluca		Instituto Tecnológico 38 de Ciudad Victoria
	Universidad Tecnológica Fidel Velázquez	Tlaxcala	Universidad Tecnológica de Tlaxcala
Nayarit	Universidad Tecnológica de La Costa	Veracruz	Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz
	Universidad Tecnológica de Nayarit	Yucatán	Universidad Tecnológica Regional del Sur
	Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas		Universidad Tecnológica Metropolitana
Nuevo León	Universidad Tecnológica Santa Catarina	Zacatecas	UTEZ Campus Guadalupe
	Universidad Tecnológica General Mariano Escobedo		UTEZ Unidad Académica de Pinos

Fuente: Fundación Televisa

## Los cursos de capacitación permitieron a los maestros **desarrollar nuevas habilidades pedagógicas y actualizarse en temas curriculares.**

En cuanto al programa de capacitación para maestros de escuelas públicas, en 2009 participaron 47,873 de estos profesionales, provenientes de 27 estados del país. La capacitación fue posible gracias a la entusiasta participación de la Academia Mexicana de Ciencias, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) y el Consorcio Clavijero.

Los cursos de capacitación permitieron a los maestros desarrollar nuevas habilidades pedagógicas y actualizarse en temas curriculares, a los que se añade el desarrollo de habilidades para el manejo de tecnologías de la información.

Por otro lado, Amigos de Bécalos es una iniciativa desarrollada para el otorgamiento de recursos por parte de personas físicas, empresas y organismos no bancarios. La aportación de Amigos de Bécalos en 2009 superó los \$8.4 millones de pesos. Las empresas que aportaron recursos bajo este esquema en 2009 fueron:

- **Learning for Life**
- **GNP Grupo Nacional Provincial**
- **Fundación Nextel**
- **SKY**
- **Fundación QUESTRO**

## FUNDACIÓN QUIERA

- **14,700 niños beneficiados**
- **832 becas educativas**
- **42 proyectos de apoyo social**
- **68 instituciones apoyadas en 14 entidades federativas**

La Fundación Quiera, de la Asociación de Bancos de México, es una organización no lucrativa de segundo piso que apoya a las instituciones que trabajan a favor de niños y jóvenes en situación de calle.

Desde su fundación en 1993, Fundación Quiera ha beneficiado a más de 100,000 menores y jóvenes en situación de calle, en riesgo de calle y trabajadores. Para ello cuenta con tres programas estratégicos:

- **Fortalecimiento del sector**
- **Educación**
- **Salud mental**

La Fundación trabaja a través de una red denominada "Instituciones Amigas de Quiera". En 2009, cerca de 68 instituciones en 13 estados y el Distrito Federal recibieron apoyo para profesionalizarse y promover el desarrollo de alianzas y redes, así como el aprendizaje entre ellas. La Fundación financió 42 proyectos con el consecuente beneficio para 14,700 niños y jóvenes en situación de riesgo social. En lo relativo a la educación escolarizada y la capacitación para el trabajo, otorgó 832 becas educativas.

Además, Fundación Quiera cuenta con un modelo de terapia breve para la atención del trastorno de estrés postraumático (TEPT) en niños, niñas y jóvenes mexicanos. Para tal fin se capacitaron 24 psicólogos.

Finalmente, con el propósito de hacer partícipes a instituciones y personal interesado en esta problemática social se lanzó una página Web en la que puede encontrarse información útil sobre el programa, así como valiosos testimonios.

## OTROS PROGRAMAS EDUCATIVOS

### Programa "Por los que se quedan"

La migración y sus efectos económicos y sociales han sido ampliamente analizados, estudiados y difundidos. Sin embargo, gran parte de los estudios y proyectos se enfocan en los migrantes y no en los familiares que permanecen en el país, para quienes la fractura en el ámbito familiar y las difíciles condiciones que esto implica traen consigo un alto nivel de deserción escolar.

Las becas de integración de "Por los que se quedan" vinculan la educación con las comunidades de origen de los migrantes. El programa se enfoca en los efectos sociales que deja tras de sí el fenómeno migratorio. Las becas se otorgan a los hijos de migrantes en 143 municipios de 18 estados de la República. El proceso de selección y otorgamiento de becas se hace en común acuerdo con las autoridades educativas de esos estados.

- **Becas a 15,000 alumnos, beneficiando a 75,000 integrantes de familia**
- **Presencia en el 60% de los estados del país**



Como una forma de reforzar este programa, el 30 de octubre se estrenó el documental *Los que se quedan*, dirigido por Juan Carlos Rulfo y Carlos Hagermann. Este trabajo ayuda a generar conciencia sobre el fenómeno migratorio a partir de "el otro lado de la historia", es decir, desde los lugares en donde viven las familias de quienes migraron a los Estados Unidos.

### Cobertura del Programa PLQSQ

Chiapas	Nayarit
Coahuila	Puebla
Durango	Querétaro
Edo. de México	San Luis Potosí
Guanajuato	Sonora
Hidalgo	Tamaulipas
Jalisco	Tlaxcala
Michoacán	Veracruz
Morelos	Zacatecas

### Programa "Educación integral"

Para lograr un cambio significativo en la calidad de la educación es necesario trabajar conjuntamente con directivos de escuelas, maestros, estudiantes y padres de familia. En este sentido, el programa "Educación integral" busca:

- **Capacitar a maestros para mejorar sus conocimientos y adquirir innovadoras técnicas pedagógicas**
- **Apoyar a los padres de familia reforzando su desarrollo humano e involucrándolos en la educación de sus hijos**
- **Dar a los estudiantes las habilidades necesarias con la finalidad de tener mejores oportunidades para el futuro**
- **Contribuir a integrar a la comunidad**
- **Desarrollar un modelo que pueda replicarse en otras escuelas**

El programa trabaja en conjunto con la Secretaría de Educación Pública en 15 escuelas primarias de tiempo completo en el Distrito Federal, en donde se imparten los siguientes cursos:

## ACTUALIZACIÓN PARA MAESTROS

Formación pedagógica y actualización  
Seguimiento pedagógico en clase  
Asesoría en temas de interés para maestros  
La ciencia en tu escuela  
Curso de didáctica para maestros  
Habilidades en dirección  
Primeros auxilios  
Necesidades especiales

## DESARROLLO DE HABILIDADES PARA ESTUDIANTES

Inglés  
Uso de tecnologías de información  
Educación ambiental  
Educación financiera  
Educación artística  
Deportes

## DESARROLLO HUMANO PARA PADRES DE FAMILIA

"Mejora por tus hijos"

## REFORZAMIENTO EDUCATIVO EN LA COMUNIDAD

"Me gusta leer"  
"Mejora tu escuela"  
"Nuestra escuela necesita tu opinión"  
"Bebiendo agua"  
"Vida saludable"

### Programa "Universia"

El programa "Universia" impulsa proyectos de colaboración con universidades y centros de investigación mediante iniciativas únicas en el mundo. El propósito es mantener una estrecha relación con las universidades y sus rectores para contribuir al progreso económico y social.

Adicionalmente, se busca la colaboración en proyectos docentes y de investigación, así como en actividades encaminadas a fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información en los campus, o bien a promover la relación entre universidad y empresa, entre otras acciones. En 2009, el portal de Universia tuvo un promedio mensual de 780,675 visitas.

Los principales ejes de actuación o programas en México son:

- **Becas de movilidad local e internacional para estudiantes y profesores, alimenticias, para servicio social y para emprendedores**
- **Fomento de la relación universidad-empresa ("Premio a la Innovación Empresarial")**
- **Colaboración tecnológica: donación de equipos y software**
- **Apoyo a proyectos docentes e impulso de cátedras y maestrías**
- **Universia, red iberoamericana de colaboración universitaria**

- **Biblioteca Virtual "Miguel de Cervantes"**
- **Productos y servicios financieros de valor agregado para la comunidad universitaria**

### Fomento Cultural

- **Más de 8 programas culturales**
- **Más de 15 proyectos de conservación de monumentos**
- **Apoyo a más de 16 exposiciones culturales y edición de obras bibliográficas**

Fomentar y preservar nuestra cultura es una de las mejores formas de asegurar nuestra sustentabilidad como sociedad. Por lo tanto, entre los principales compromisos de la Banca se encuentra la preservación y promoción de la cultura mexicana.

Mediante el impulso a creadores y la promoción del arte buscamos:

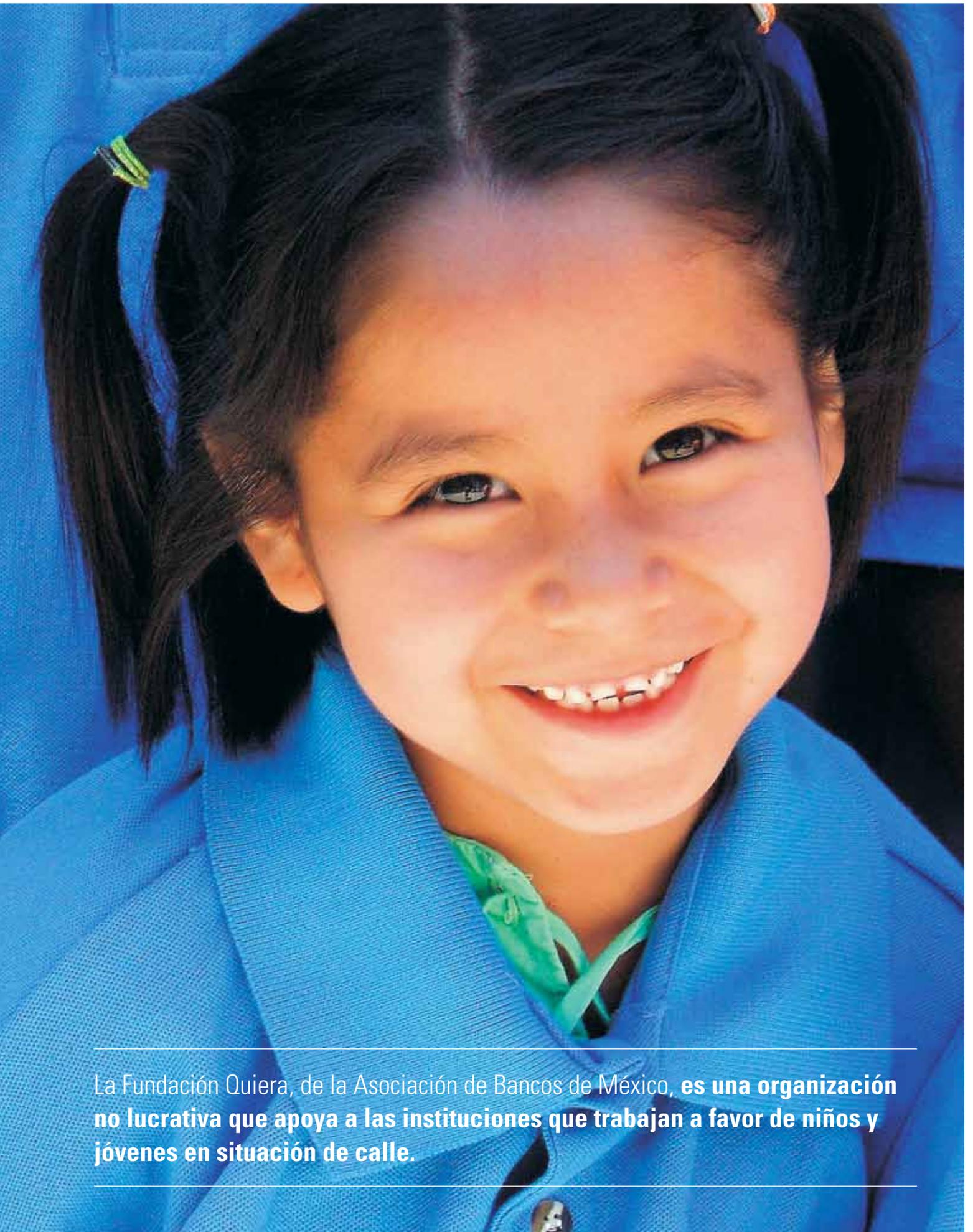
- **Invertir en el desarrollo cultural del país**
- **Fomentar la investigación sobre el patrimonio artístico nacional**
- **Desarrollar proyectos y programas sobre diversos aspectos culturales**
- **Participar en el rescate y conservación del patrimonio histórico, arquitectónico y artístico del país**

Algunos de los programas son:

- **Fondo de Apoyo a las Artes**
- **Programas editoriales**
- **Concurso universitario "Hazlo en cortometraje"**
- **Programa MACG Arte Actual y Salón de Arte**
- **Grandes Maestros del Arte Popular**
- **Exposiciones y proyectos internacionales**
- **Restauración y conservación**
- **Servicios educativos**

Mediante estos programas hemos preservado importantes obras del patrimonio cultural mexicano, tales como:

- **Casa Montejo (siglo XVI), en Mérida, Yucatán**
- **Casa del Diezmo (siglo XVII), en Morelia, Michoacán**
- **Palacio de los Condes del Valle de Súchil (siglo XVIII), en Durango, Durango**
- **Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso y Palacio de Iturbide (siglo XVIII), en la Ciudad de México**
- **Casa del Mayorazgo de la Canal (siglos XVIII-XIX), en San Miguel de Allende, Guanajuato**
- **Restauración de la escultura *El Sol Rojo*, de Alexander Calder, en el Estadio Azteca de la Ciudad de México**
- **Exposición "Gabriel Figueroa. Cinefotógrafo", en el Palacio de Bellas Artes.**
- **Restauración del Edificio Rule, en el Centro Histórico de la Ciudad de México**



---

La Fundación Quiera, de la Asociación de Bancos de México, **es una organización no lucrativa que apoya a las instituciones que trabajan a favor de niños y jóvenes en situación de calle.**

---

- **Rescate del retablo en Cuauhtinchán, Puebla**
- **Restauración del ex Convento de San Francisco, en Tzintzuntzan, Michoacán**
- **Restauración de la cúpula del Palacio de Bellas Artes**

En 2009, en colaboración con el Museo de Arte Contemporáneo (MACO) y el Antiguo Colegio de San Idelfonso, se patrocinó también la exposición de Antony Gormley, hasta el momento la muestra del escultor británico más grande en el continente.

#### Filantropía y voluntariado

- **Más de 1 millón de personas beneficiadas**
- **142 instituciones apoyadas**
- **50 programas de voluntariado**
- **Más de 10,500 horas de trabajo voluntario**

En las instituciones bancarias en México contamos con una larga tradición de apoyo social, la cual se ha materializado en donativos y programas de recaudación, en los que ha tenido una participación destacada nuestro personal. Los recursos son donados a un gran número de instituciones, que desarrollan muy diversos programas de apoyo social. Una parte muy importante de la labor filantrópica se realiza desde las diversas fundaciones de las instituciones bancarias.

El trabajo de voluntariado varía de institución a institución, aunque son comunes las siguientes prácticas:

1. Dedicamos un día laboral al año para que los colaboradores realicen las actividades de voluntariado de su preferencia.
2. Registramos y damos seguimiento a cada iniciativa de nuestros colaboradores.

3. Difundimos los resultados y las experiencias.
4. Damos estímulos económicos a las fundaciones en las que nuestros colaboradores realizan su trabajo voluntario.

Las principales acciones filantrópicas y de voluntariado se concentran en las siguientes áreas:

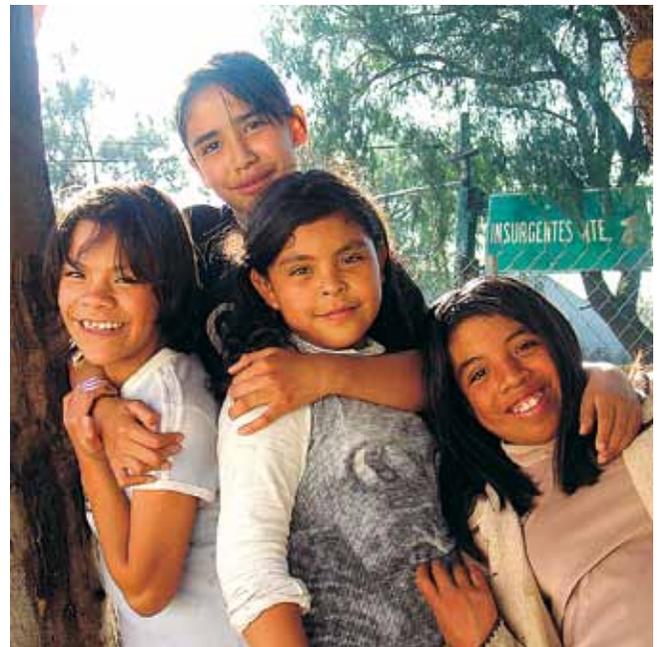
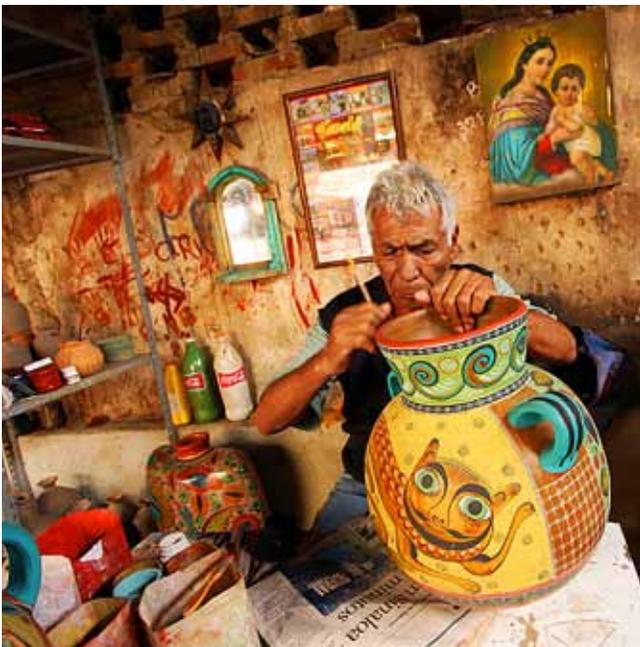
- **Infancia**
- **Salud**
- **Infraestructura educativa**
- **Vivienda**
- **Reconstrucción de infraestructura dañada por desastres naturales**

#### Infancia

La formación de nuestra infancia es una tarea en la que todos debemos involucrarnos, pues constituye la base de una ciudadanía sólida y comprometida con el país. Los niños en zonas marginadas y en situación vulnerable son nuestro principal eje de acción. Trabajamos para ofrecerles una educación de calidad, mejorar sus condiciones de salud y buscar oportunidades para un mejor mañana.

Destaca a este respecto el programa “Migrantes”, que trabaja con los niños y adolescentes que cruzan la frontera norte de México en busca de mejores oportunidades para sí mismos y sus familias, pero que son repatriados. Estos menores cruzan solos la frontera o son abandonados en sus comunidades, con lo cual se colocan en una situación de extrema vulnerabilidad.

En alianza con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) y la organización *Save the Children*, las instituciones bancarias ayudan a que estos niños y adolescentes puedan desarrollar habilidades y reincorporarse de una mejor manera a sus comunidades de origen. También se les otorgan becas, apoyo, capacitación y educación formal. En 2009 se atendieron 1,310 niños.



La formación de nuestra infancia **es una tarea en la que todos debemos involucrarnos, pues constituye la base de una ciudadanía sólida y comprometida con el país.**





Es importante mencionar otras iniciativas desarrolladas para apoyar a la niñez:

- Programa “Ningún niño fuera de la escuela”, respaldado por la UNICEF y dirigido a niños de zonas marginadas
- Premio a investigaciones sobre infancia
- Fideicomiso “Por los niños de México”
- Programa “Adopta un niño”, con el que se consiguió apadrinar a 150 niños y se benefició a cinco agrupaciones
- Programa “Derechos de los niños”
- Programa “Panwapa”, creado en conjunto con *Sesame Workshop*, para enseñar a niños de cuatro a ocho años de edad a ser ciudadanos globalizados
- Programa *Make a Wish*, que busca hacer realidad los sueños de niños y niñas con cáncer

### Salud

- Más de 60,000 personas beneficiadas
- Más de 15 programas de salud realizados

Las instituciones bancarias apoyan a muy diversas iniciativas cuyo único fin consiste en mejorar la salud de la comunidad mediante la prevención y el tratamiento de diferentes padecimientos, además de proveer infraestructura que propicie mejores condiciones de sanidad. Los proyectos de salud comprenden desde nutrición y programas de educación hasta la estimulación temprana y el suministro de agua potable.

Entre las acciones realizadas destacan las siguientes:

- **Vigilancia nutricional: medición de talla y peso, suministro de desparasitantes y vitamina A**
- **Detección de anemia y su corrección mediante dosis de hierro**
- **Educación nutricional: capacitación y orientación dirigida a las madres**

- **Entrega de paquetes nutricionales, con productos destinados especialmente a los niños**
- **Evaluación del neurodesarrollo y la estimulación oportuna**
- **Agua potable durante todo el año**

Junto con el programa “Un kilo de ayuda” trabajamos en Oaxaca, Puebla, Veracruz, Yucatán, Chiapas, Guerrero y el Estado de México. Atendemos a más de 40,000 niños con miras a reducir en un 50% las causas de mortalidad por desnutrición, especialmente entre los menores de cinco años.

### Infraestructura educativa

Algunos programas de voluntariado operan en Centros Educativos Integrales en distintos estados de la República, en los cuales se fomenta el aprendizaje de personas de escasos recursos en oficios que tengan aplicación en el terreno productivo, además de brindar educación primaria, secundaria y preparatoria. El año 2009 se brindó apoyo a 3,160 adultos y 580 niños en los centros. Con el apoyo de voluntarios se ofrecieron los siguientes cursos:

- **Educación para adultos**
- **Superación personal**
- **Informática**
- **Escuela para padres**
- **Enseñanza del idioma inglés**
- **Talleres y oficios**

### Vivienda

Entre los sectores menos favorecidos de nuestra sociedad existe un grave problema respecto a las condiciones de la vivienda, a pesar de ser ésta la representación física de la familia y de su patrimonio. Con el objetivo de incrementar la calidad de vida de las familias con menos recursos, hemos



desarrollado programas que impulsen tanto la construcción como la mejora de los hogares. En algunos casos, estos programas están vinculados al apoyo a zonas de desastre como resultado de huracanes, terremotos, etc.

Los diferentes programas centran sus actividades en:

- **Reactivación de las actividades productivas de familias de bajos ingresos**
- **Reconstrucción de la infraestructura de servicios**
- **Apoyo a la autoconstrucción y el mejoramiento de la vivienda y el hábitat comunitario**

Entre estos programas sobresale el realizado junto con *Habitat for Humanity Mexico*, asociación en la que se suman donativos y trabajo voluntario con la finalidad de proveer de vivienda digna a familias de madres solteras.

También hay que mencionar las Jornadas de la Construcción, en donde los voluntarios participan en la construcción o mejora de casas en comunidades desfavorecidas. Asimismo, como apoyo al fideicomiso Provivah, se recabaron aportaciones voluntarias en cajeros automáticos para apoyar a familias necesitadas, con la entrega de viviendas en conjuntos habitacionales acondicionados con servicios y vialidades. Otro programa es “Compartamos con la comunidad”, iniciativa en la que personal bancario y pobladores se abocan a mejorar parques e infraestructura comunitaria.

En alianza con “Construye” se aportaron recursos para apoyar a familias en condición vulnerable y cambiar sus casas de cartón por casas prefabricadas resistentes y seguras.

También podemos mencionar la construcción de más de 60 casas, que beneficiaron a 300 personas y la construcción de 5 centros comunitarios.

### **Reconstrucción de infraestructura**

Por su condición geográfica, México se encuentra expuesto a diversos

fenómenos naturales que ponen en peligro el bienestar de la población. Cuando esto sucede se requiere de apoyo para la reconstrucción de las comunidades afectadas. Es el caso del parque recreativo Atasta, en Villahermosa, Tabasco, que resultó seriamente dañado por las inundaciones de 2007 y por su uso como refugio temporal durante diez meses. En 2009 se realizó una considerable inversión para su reconstrucción y acondicionamiento como refugio seguro para futuras emergencias.

### **Alianzas con organizaciones de la sociedad civil (OSCs)**

- **Más de 50 OSCs apoyadas**
- **Más de 80 proyectos impulsados**

La vinculación con organizaciones de la sociedad civil (OSCs) es un asunto prioritario porque con ellas contribuimos a mejorar las condiciones de vida de diversos grupos y comunidades. Apoyamos de manera transparente a las OSCs mediante la asesoría para el manejo de recursos, donativos o con trabajo voluntario. Entre las múltiples instituciones con las que colaboramos destacan las siguientes:

- **A Leer**
- **Ashoka, Premio “Visionaris”**
- **Asociación Mexicana para la Superación Integral de la Familia (AMSIF)**
- **Comedor Santa María**
- **Confederación Mexicana de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (CONFEP)**
- **Consejo de Desarrollo Social**
- **Consejo Mexicano de Civicultura**
- **Cruz Roja**
- **Fundación ADO**
- **Fundación CIE**
- **Fundación IBBY**
- **Fundación Nemi**
- **Fundación Pfizer**
- **Grupo de los Dieciséis**
- **Inroads**
- **Instituto Nuevo Amanecer**
- **Meyalli, Educar**
- **Naturalia**
- **Niños de la Calle**
- **Pasitos**
- **Procura**
- **Pro-Educación**
- **Retos**
- **Ronald McDonald**
- **Save the Children**
- **Travelling Notes**
- **UNICEF**
- **Unidas Contigo**
- **Unidos, Asociación Pro Trasplante de Médula Ósea**

## EDUCACIÓN FINANCIERA

- **4,951,292 personas beneficiadas**
- **\$94 millones de pesos invertidos**

Una de nuestras responsabilidades más relevantes consiste en incrementar el nivel de conocimiento financiero de la población en general, dado que ello se traduce en grandes beneficios sociales.

En un momento en el que los mercados financieros se vuelven más complejos y los hogares asumen más responsabilidades al tomar decisiones sobre sus recursos, la educación financiera es una prioridad. La importancia actual de la educación financiera se debe a los cambios demográficos, económicos y políticos que han tenido lugar en sociedades como la nuestra.

La educación financiera es relevante porque:

- **Promueve altos niveles de ahorro, los cuales contribuyen a su vez a la inversión y al crecimiento económico.**
- **Genera información valiosa para comparar entre distintas opciones del mercado financiero y tomar mejores decisiones.**
- **Favorece la equidad e igualdad de oportunidades, al dotar de herramientas para decidir a todos los usuarios de productos y servicios financieros.**
- **Contribuye a mantener una economía sana y estable.**
- **Además, consumidores mejor educados e informados demandan productos y servicios de mejor calidad.**

De ese modo, la educación financiera no sólo facilita el buen funcionamiento de los mercados, sino que también trae consigo un mejor nivel de vida para la población. La educación financiera suministra a las personas herramientas para tomar decisiones adecuadas, evitar el sobreendeudamiento, maximizar el uso de los servicios bancarios y fomentar una cultura del ahorro entre todos, incluidos los niños. En suma, posibilita que las personas, familias e integrantes de las comunidades, así como las empresas e instituciones, adquieran conocimientos para una mejor administración de sus recursos financieros.

Para conocer el estado de la educación financiera en el país y proponer acciones encaminadas a mejorarla, se han realizado diversos estudios, tanto en el sector público como privado. De igual forma, organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) han elaborado manuales de buenas prácticas en materia financiera.

Al respecto, este organismo internacional señala que la educación financiera es crucial especialmente en países en desarrollo, en los cuales la población ha ido accediendo cada vez más a servicios financieros, lo cual requiere de decisiones responsables; asimismo, menciona una serie de recomendaciones, entre las que destacan el trabajo conjunto con las autoridades, la diferenciación entre educación financiera y publicidad comercial, el acento en los aspectos de planificación y el diseño de programas con base en las características de los grupos objetivos.

Con base en esas experiencias, diversas instituciones de crédito han establecido diferentes iniciativas para llevar conceptos, conocimientos y destrezas a varios sectores de la población.

Los programas de educación financiera implementados por la Banca en México y la ABM están destinados a dos tipos de audiencia:



En un momento en el que los mercados financieros se vuelven más complejos y los hogares asumen más responsabilidades al tomar decisiones sobre sus recursos, **la educación financiera es una prioridad. La importancia actual de la educación financiera se debe a los cambios demográficos, económicos y políticos que han tenido lugar en sociedades como la nuestra.**

Los programas informativos tienen como objetivo **concientizar a la población en general sobre la importancia de fortalecer su cultura financiera y conocer las opciones presentes en el mercado**, mientras que los programas formativos buscan incidir en los hábitos y actitudes de los ciudadanos en el uso y cuidado de sus recursos, a través de una mejor toma de decisiones financieras.

Con ello se pretende:

- **Crear conciencia sobre la importancia de prepararse para el futuro**
- **Desarrollar una cultura del ahorro**
- **Asesorar a aquellas personas para encontrar opciones tendientes a mejorar su salud financiera**

Las principales acciones están enfocadas a la formación y la información. Los programas informativos tienen como objetivo concientizar a la población en general sobre la importancia de fortalecer su cultura financiera y conocer las opciones presentes en el mercado, mientras que los programas formativos buscan incidir en los hábitos y actitudes de los ciudadanos en el uso y cuidado de sus recursos, a través de una mejor toma de decisiones financieras.

Es de destacar también el esfuerzo de las instituciones asociadas por diseñar programas que atiendan las necesidades específicas de los diferentes grupos sociales a los que van dirigidos. De este modo, se reconocen las particularidades (edad, servicios demandados, tipos de aprendizaje, necesidades formativas) de cada grupo y se busca que los programas se adecuen a ellas.

Entre las diversas acciones de educación financiera que se llevaron a cabo en 2009 destacan las siguientes:

- Convenio general de colaboración con el Instituto Politécnico Nacional. Como parte del acuerdo, se realizaron los talleres “Formando formadores” de educación económica y financiera para docentes, lo que permitió capacitar a más de 400 maestros.
- Elaboración de una guía teórico-práctica de educación económica y financiera para productores agrícolas, en colaboración con FIRA (Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura).
- Participación en seminarios, foros, simposios, conferencias y demás eventos sobre el tema, tanto en México como en el extranjero.
- Desarrollo de libros, folletos y postales con mensajes de educación financiera.
- Colaboración con CONDUSEF en la Semana Nacional de la Educación Financiera 2009.
- Colaboración con la SHCP para la definición de la Estrategia Nacional de Educación Financiera.
- Trabajo conjunto con la SEP, a través de la Subsecretaría de Educación Media Superior, para desarrollar un taller de capacitación económico-financiera para alumnos de nivel bachillerato.
- Patrocinio de entradas a alumnos de primaria de escasos recursos al MIDE (Museo Interactivo de Economía), en la Ciudad de México.

- Apoyo en el diseño y lanzamiento del videojuego “Futbol Financiero” del programa Finanzas Prácticas.

También son de destacar programas e iniciativas como las siguientes: “Saber Cuenta”. Es un programa que busca promover la cultura financiera entre personas, familias, comunidades, empresas e instituciones, que les permita no solamente generar recursos financieros, sino también administrarlos y optimizar así su economía.

Las razones anteriores han llevado a Saber Cuenta a tratar una gran variedad de temas dentro de las siguientes categorías:

- **Economía y finanzas**
- **Cultura financiera en México**
- **Empresa y sociedad**
- **Bienestar y calidad de vida**

El programa se dirige a niños, jóvenes y adultos, para quienes se ofrece una gran cantidad de opciones que responden a sus necesidades. De esta forma, el programa atiende a microempresarios, campesinos, padres de familia, profesionistas, clientes y amas de casa, entre muchos otros.

Los materiales didácticos elaborados por el programa incluyen libros, manuales, interactivos, videos, cursos en línea, inserciones en revistas, juegos de mesa, obras de teatro, historietas, ejercicios prácticos, página electrónica, cápsulas para televisión y cine y material audiovisual. Asimismo, lleva sus unidades móviles de promoción de la educación financiera por toda la República.

“Adelante con tu futuro” tiene por objetivo empoderar a los usuarios con las herramientas y las habilidades para usar los servicios financieros a su favor y tiene su fundamento en las siguientes consideraciones:

- En el sistema educativo nacional nos enseñan a desempeñar una responsabilidad o a realizar una tarea específica, pero no nos enseñan a administrar adecuadamente nuestros recursos financieros personales
- Diariamente tomamos decisiones de carácter financiero en áreas críticas de nuestras vidas que afectan la economía personal y/o familiar, como la compra de una casa.
- Cada vez los productos financieros son más diversos y sofisticados
- La actual crisis financiera mundial demanda que estemos mejor preparados en estos asuntos.

**Mención especial merece el gran trabajo realizado con el Museo Interactivo de Economía (MIDE).** Este espacio, desarrollado para divulgar la ciencia económica y promover la educación financiera en el país, nos ha permitido llevar temas relacionados con estas disciplinas a la población en general, con el énfasis en niños de escasos recursos provenientes de escuelas públicas.



Módulo "ABC de la Banca" de la Asociación de Bancos de México en el MIDE

Los temas principales que trata este programa son:

- **Ahorro**
- **Ahorro para el retiro**
- **Crédito al consumo**
- **Crédito hipotecario**
- **Salud crediticia**

Los talleres que se ofrecen son tanto presenciales como en línea, los cuales son brindados desde un portal Web. También cuenta con aulas móviles que recorren las entidades federativas del país.

“Más allá del dinero” es un programa de educación financiera, que enseña habilidades financieras básicas a niños de educación primaria. El programa enseña a los estudiantes conceptos tales como ingresos, gastos, compartir y ahorrar dinero.

En otros de los programas existentes podemos mencionar “Salud financiera para empleados”, cuya finalidad es informar, prevenir y corregir los problemas financieros de nuestros empleados y “La importancia del crédito” que busca proveer de información fundamental sobre el crédito, sus características y la importancia de un manejo responsable del mismo.

Es pertinente señalar que algunas instituciones especializadas en microcrédito promueven la educación financiera para que ese particular grupo, pueda tomar mejores decisiones financieras que propicien bienestar social, personal y familiar.

### **Cómo se imparte esta educación**

Como se mencionó anteriormente, ofrecemos cursos, talleres y pláticas ya sea en forma presencial o en línea. En el primer caso, la educación se imparte en espacios físicos fijos y móviles expresamente diseñados para esto, como escuelas públicas y privadas, en comunidades — mediante el apoyo de organizaciones civiles — y en universidades. La educación en línea se realiza a través de convenios con instituciones que cuentan con la infraestructura correspondiente, como el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Un gran número de programas se han delineado en función de los distintos públicos que atendemos. Para ello recurrimos no sólo a talleres, conferencias, cursos y seminarios presenciales y en línea, sino también a sesiones informativas, certámenes, programas de radio y TV, exposiciones, publicaciones (libros, manuales, folletos) y atención telefónica.

### **Alianzas**

En vinculación con otras instituciones es posible capacitar a un mayor número de personas, a la vez de que se comparten experiencias y se adoptan prácticas exitosas. Con tal propósito, la Banca ha establecido alianzas con instituciones como las siguientes:

- **Instituciones académicas**
- **Instituciones financieras**
- **Museo Interactivo de Economía**
- **Organizaciones civiles**



- **Secretaría de Economía**
- **Secretaría de Educación Pública**
- **Secretaría de Hacienda y Crédito Público**

Mención especial merece el gran trabajo realizado con el Museo Interactivo de Economía (MIDE). Este espacio, desarrollado para divulgar la ciencia económica y promover la educación financiera en el país, nos ha permitido llevar temas relacionados con estas disciplinas a la población en general, con el énfasis en niños de escasos recursos provenientes de escuelas públicas. Para ello, hemos contribuido con patrocinios, al tiempo que se han abierto nuevas salas financiadas por algunas de nuestras instituciones y se ha colaborado en la organización de eventos. Entre junio y diciembre de 2009 se patrocinó la entrada al Museo a más de 6,000 alumnos de primaria de escasos recursos.

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

En diciembre de 2009 se organizó el Comité de Educación Financiera de la ABM, el cual tiene por misión promover la educación financiera entre la población mexicana, creando conciencia sobre su importancia en el bienestar económico y financiero de las familias, por medio de la consecución de los objetivos estratégicos siguientes:

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

La creación de este Comité ha permitido definir un programa de trabajo con las acciones e iniciativas de educación financiera que se llevarán a cabo durante 2010.

**Es pertinente señalar que algunas instituciones especializadas en micro crédito promueven la educación financiera para que ese particular grupo, pueda tomar mejores decisiones financieras que propicien bienestar social, personal y familiar.**



## INVERTIDOS EN MEDIO AMBIENTE

Estamos comprometidos con el medio ambiente, por lo que **realizamos acciones tendientes a disminuir el consumo de energía, agua y papel.** Además, contamos con edificios sustentables y utilizamos criterios ecológicos para el otorgamiento de crédito.

- **301 millones de pesos invertidos**
- **Apoyo a proyectos ecológicos en 20 estados**
- **6 hectáreas reforestadas con 10,000 árboles**

Ante la urgente necesidad de cambiar nuestra relación con el entorno, sobre todo de cara a la desmedida explotación de los recursos naturales, la Banca en México ha dedicado buena parte de sus esfuerzos al cuidado del medio ambiente.

Buscamos mejorar nuestra relación con la naturaleza mediante acciones integrales y sustentables de largo plazo. Sobresale en este sentido la considerable inversión para impulsar la Banca electrónica y el uso racional de los recursos en nuestras oficinas.

Inversión	2008	2009	Var. %
Ambiental	\$ 31,767,364	\$ 301,189,608	848%

### ÁMBITO INTERNO

#### Energía

Gracias principalmente a la Banca electrónica hemos logrado significativos ahorros. Con esta innovación no sólo se evita el traslado de nuestros clientes a sucursales bancarias, sino que se reduce el consumo de papel y se utiliza menos infraestructura que, de lo contrario, debería estar iluminada. Tan sólo en 2009 los clientes de la Banca realizaron 429 millones de operaciones vía Internet.



Buscamos mejorar nuestra relación con la naturaleza mediante acciones integrales y sustentables de largo plazo. **Las acciones a favor del medio ambiente** se esquetmatizan a continuación.

#### Acciones





Por otra parte, dado el giro de nuestro negocio, una de las formas de ahorrar energía eléctrica consiste en el uso de sistemas electrónicos automáticos, que encienden y apagan las luces de oficinas, sucursales, luminarias y equipos de cómputo.

Con la sustitución de luminarias dicroicas y el uso de calentadores solares y fotoceldas hemos ahorrado energía en forma considerable. A través de la utilización de lámparas T8 hemos conseguido también reducciones importantes en el consumo por empleado. Trabajamos en la sustitución de equipos de aire acondicionado en sucursales, por otros cuya tecnología sea amigable con la capa de ozono. Asimismo, realizamos campañas institucionales para el ahorro de recursos no renovables en oficinas y sucursales.

En 2009, gracias al uso de tecnología verde empleada en edificios sustentables e inteligentes, se ahorraron más de 5 millones de kWh, además de que logramos un mayor aprovechamiento de la luz natural.

Contamos asimismo con un gran número de iniciativas encaminadas a reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades, entre las cuales destacan las siguientes:

- **Segregación y reciclado de los residuos**
- **Campaña de reciclado de papel**
- **Eliminación de papeleras individuales**
- **Uso de contenedores para pilas, celulares, envases de PET, latas y periódico**
- **Cambio de papel bond a ecológico**
- **Segregación y reciclado de los residuos informáticos**
- **Reducción del consumo de agua y papel por empleado**
- **Reducción en el número de estados de cuenta impresos**
- **Implementación de campañas del tipo "3 R" (reduce, reusa, recicla)**
- **Creación del modelo de oficinas verdes**

- **Certificación LEED en edificios de reciente construcción**
- **Uso de energía alternativa**

#### Emisiones

En algunas instituciones se comenzó a evaluar la gestión de impactos ambientales directos y, como consecuencia, se han implementado diversas políticas y normatividades.

Trabajamos en conjunto con instituciones gubernamentales realizando campañas informativas para empleados, proveedores y clientes sobre las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>).

#### Agua

El tema del agua se ha convertido en una preocupación nacional. Durante 2009, la escasez de lluvia en la zona centro del país provocó una disminución considerable en la captación de agua para abastecer esta región, lo que trajo consigo una serie de medidas por parte del gobierno para racionar el vital líquido en el Distrito Federal y el Estado de México. Entre las medidas implementadas destaca la campaña de ahorro de agua que encabezó el Gobierno de la Ciudad de México, a la cual la Banca se sumó de manera proactiva e inmediata.

Otras acciones a este respecto han sido el cambio de inodoros ahorradores de agua en oficinas y sucursales, así como las campañas de sensibilización sobre el cuidado del líquido.

#### Papel

El uso de las tecnologías de información ha permitido reducir considerablemente el uso de papel en nuestras operaciones cotidianas. El envío de comunicados internos se hace mediante el correo electrónico, al tiempo que contamos con programas *paperless*, dirigidos a nuestros clientes, entre los



que sobresale el envío de estados de cuenta vía electrónica. Asimismo, la oferta de servicios por Internet reduce tiempos de espera para la realización de actividades en sucursales, así como la impresión de comprobantes. En nuestras instituciones impulsamos campañas permanentes para reutilizar el papel. El desperdicio se almacena en bodegas y, posteriormente, se envía a plantas de reciclado.

#### **Comité de Sustentabilidad de la ABM**

El Comité de Sustentabilidad se conformó en 2007, teniendo como objetivo incluir criterios de sustentabilidad en el otorgamiento de créditos y de inversión, en el manejo de activos y en las acciones sociales y de apoyo al medio ambiente que realiza la Banca en México.

Partiendo de que el desempeño social y ambiental en las actividades económicas ha dejado de ser una cuestión de filantropía únicamente, para convertirse en elemento clave en la visión y la estrategia integral de las empresas tanto públicas como privadas, el Comité de Sustentabilidad tomó la decisión de diseñar una herramienta de autoevaluación para la Banca, la cual se concretó con el apoyo y asesoría del Instituto Nacional de Ecología (organismo desconcentrado de la SEMARNAT) y la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente UNEP-FI (por sus siglas en inglés).

En julio de 2009 se realizaron las pruebas piloto en las que participaron 4 instituciones, las cuales fueron seleccionadas por contar con información representativa de los bancos mexicanos. A mediados de noviembre de 2009 después de realizar los últimos ajustes se concluyó la herramienta.

Será en el primer semestre de este año en que las instituciones generarán su perfil de sustentabilidad, lo que permitirá realizar un estudio del sector en su quehacer interno como en sus políticas hacia sus clientes.

#### **ACTIVIDADES REALIZADAS**

##### **Foro de Financiamiento de Eficiencia Energética y Energía Renovable en el Sector Hotelero**

El 14 de mayo de 2009, la fundación Suiza *Basel Agency for Sustainable Energy* (BASE) solicitó el apoyo de la ABM para organizar un evento con la Banca, cuyo objetivo era mostrar las oportunidades de negocio que existen para el sector bancario en el financiamiento de eficiencia energética y energía renovable en el sector hotelero.

Este evento se llevó a cabo en julio de 2009 y en él se analizaron los resultados del estudio de mercado (tamaño), mecanismos financieros y casos de éxito. Además, contó con una mesa de discusión.

Se acordó trabajar en forma conjunta con BASE, tener un acercamiento con organismos empresariales de la Ciudad de México para presentar el esquema de financiamiento y realizar una prueba piloto con instituciones de crédito.

##### **Gestión de la Candidatura de México para Organizar el *Global Round Table 2011 - GRT***

El programa ambiental de las Naciones Unidas organiza cada dos años una mesa redonda global sobre las finanzas sostenibles, en la que participan el gobierno, sociedad civil y el sector académico de algún país en particular. Este evento se caracteriza por atraer a profesionales del sector financiero global y accionistas en las esferas públicas y privadas.

La ABM por conducto de la UNEP-FI envió su candidatura y propuesta para organizar dicho evento, la cual fue analizada por el comité correspondiente de la UNEP-FI decidiéndose por la postura presentada por Washington D.C.

## Programa de Capacitación y Sensibilización 2010 UNEP-FI / ABM

Se han puesto a disposición de los bancos los cursos de UNEP-FI sobre temas de sustentabilidad y de mejores prácticas. Este año se llevarán a cabo cursos y talleres de los temas de Análisis de Riesgos Ambientales, Ecoeficiencia Corporativa y Negocios responsables. En total se llevarán a cabo 10 cursos virtuales iniciándose en febrero con el de ARAS.

## ÁMBITO EXTERNO

Asumimos la responsabilidad y el compromiso de promover el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sustentable de las comunidades. Destinamos recursos y promovemos muy diversas iniciativas en pro del medio ambiente para posibilitar una relación armónica entre la comunidad y su entorno. Para ello apoyamos un gran número de agrupaciones sociales que cuentan con el conocimiento, la experiencia y la infraestructura para instrumentar tales iniciativas.

### Criterios ecológicos en el otorgamiento de crédito

En la mayoría de las instituciones bancarias se evalúa el impacto ambiental y social de los proyectos que se pretenden financiar mediante crédito, con base en los Principios de Ecuador<sup>1</sup> y otras regulaciones, lo que redundará en importantes beneficios:

- **Menor impacto ambiental adverso**
- **Mayor concientización sobre el cuidado del medio ambiente**
- **Menor riesgo financiero**

### Reforestación y conservación de bosques y selvas

Unimos esfuerzos a favor de campañas de reforestación que contribuyan a reducir el impacto ambiental y, al mismo tiempo, ayuden a que las comunidades vivan en un entorno más armonioso. Diversas instituciones se han sumado a campañas como las siguientes:

- Reforestamos México, asociación civil que busca conservar y recuperar los bosques y los ecosistemas forestales de México a través de la promoción del desarrollo forestal sustentable, la cultura ambiental y la participación de todos los sectores de la sociedad, en beneficio de las personas y el entorno. En 2009 se reforestaron aproximadamente 6 hectáreas con 10,000 árboles en el Parque Nacional Nevado de Toluca.
- ProBosque, fideicomiso que busca invertir en programas de remodelación, rehabilitación y preservación del Bosque de Chapultepec.

### Seguro verde

Este producto bancario, desarrollado en coordinación con el Consejo Civil Mexicano para la Silvicultura Sostenible (CCMSS), apoya a comunidades para conservar y regenerar los bosques y las selvas del país. Por cada póliza que adquiere un cliente se dona una cantidad a comunidades y ejidos de los estados de Oaxaca, Chiapas, Campeche y Quintana Roo con la finalidad de poner en marcha programas de aprovechamiento y conservación de bosques y selvas. Además, diversas instituciones realizan campañas de reforestación en el Iztaccíhuatl y para la generación de proyectos ecoturísticos encaminados a la defensa de la Selva Lacandona.

## Biodiversidad y financiamiento a proyectos ecológicos

Debido a sus repercusiones en el futuro, la conservación de la biodiversidad es de gran relevancia. Por lo tanto, numerosas instituciones bancarias respaldan programas de conservación de hábitats y especies en peligro de extinción.

El apoyo a proyectos ecológicos y de investigación es igualmente importante para crear comunidades sustentables. Algunos proyectos financiados son:

- Protección de la tortuga marina en Tomatlán, Jalisco
- Defensa de los flamencos en Celestún y Río Lagartos, en Yucatán
- Protección del jaguar en Chiapas, Nayarit y Sonora
- Resguardo de uno de los últimos remanentes de bosques de niebla en la reserva de la biosfera El Triunfo, en Chiapas
- Fábricas de agua en los volcanes Iztaccíhuatl, Popocatepetl y Nevado de Toluca
- Conservación y protección de la tortuga marina en 13 de los 17 estados con litoral del país
- Programas de protección al berrendo

Algunos de estos proyectos son realizados en colaboración con instituciones dedicadas a la promoción, capacitación y seguimiento de causas ambientales, como el Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América, A. C. (CICEANA).

En otros casos se busca vincular actividades deportivas a favor de la ecología. Uno de los programas implementados en este sentido es *Home Runs*, que consiste en hacer una donación a organizaciones que realizan tareas de conservación, restauración y desarrollo del medio ambiente por cada jugada de dos de los equipos de béisbol profesionales mexicanos. El proyecto de comunidades sustentables ayuda también en la construcción de sistemas amigables con el medio ambiente que permiten hacer un mejor uso de los recursos naturales.

### Educación ambiental

Consideramos que el apoyo a programas y actividades ambientales es insuficiente si no trabajamos a favor de una cultura en la materia entre las personas y comunidades, permitiendo así que participen activa y responsablemente en la toma de decisiones y en la solución de problemas.

Con tal finalidad, se ofrecen pláticas y seminarios sobre consumo responsable y disminución en el uso de empaques y productos desechables, así como programas educativos para niños, entre los cuales se encuentran:

- **Comportamiento ecológico en la Banca**
- **La Caravana de Niños y Crías**
- **Aprendamos, Planeta Seguro**

### Voluntariado ambiental

Además de respaldar las campañas de educación ambiental y reforestación, nuestros colaboradores realizan trabajo de voluntariado con el apoyo y asesoría de organizaciones que tienen proyectos definidos sobre educación, recolección de basura, manejo de residuos, limpieza de playas y rehabilitaciones ecológicas.

<sup>1</sup> Los principios de Ecuador son una serie de directrices que se adoptan de manera voluntaria en función de las políticas de la Corporación Financiera Internacional para asegurar que los temas sociales y ambientales reciban plena atención en el negocio de financiamiento de los proyectos de una institución. Según estos principios, sólo se otorga financiamiento a los proyectos cuyos patrocinadores puedan demostrar que se gestionarán con responsabilidad social y ambiental.

---

Numerosas instituciones bancarias respaldan programas de conservación de hábitats y especies en peligro de extinción, entre aquellos que **buscan proteger el berrendo, la tortuga marina, el jaguar y los flamencos.**

---



## CIUDADANÍA Y GOBIERNO CORPORATIVO

A través de la Asociación de Bancos de México (ABM), participamos, ya sea en forma individual o como gremio, en eventos de asociaciones, convenciones, foros y reuniones, tanto a nivel nacional como internacional. Estas ocasiones son propicias para el intercambio de conocimientos, análisis y perspectivas con la finalidad de conocer las necesidades de nuestros grupos de interés, establecer diversas iniciativas para mejorar la propuesta de valor bancario, colaborar en el diseño de marcos regulatorios y, en general, participar activamente en el desarrollo de nuestro sector.

Algunas de las sociedades y asociaciones con las que la ABM tiene relación y colabora continuamente son:

- **Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles**
- **Bolsa Mexicana de Valores**
- **Buró de Crédito**
- **Centro de Cómputo Bancario (CECOBAN)**
- **Círculo de Crédito**
- **Club de Banqueros**
- **Consejo de la Comunicación**
- **Controladora Prosa**
- **Servicio Pan Americano de Protección**

### Ética y transparencia

Es importante mencionar la continua comunicación con los órganos reguladores del sector bancario, como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el Banco de México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros,

el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario y los poderes Ejecutivo y Legislativo. Con todos ellos se mantiene un diálogo constante y fluido, cuyo común denominador es la colaboración, así como el fortalecimiento, mejora y competitividad del sector bancario en México.

### Los principios éticos norman nuestro quehacer y fundamentan nuestro gobierno corporativo.

En el sector bancario estamos convencidos de que un fuerte basamento ético constituye la mejor plataforma para nuestra sustentabilidad y la vía más eficiente para que nuestros servicios aporten valor a nuestros clientes y la sociedad en general. Buscamos desarrollar nuestra actividad de conformidad con altos estándares de integridad y honestidad, cuidando en todo momento nuestro comportamiento individual e institucional.

La mayoría de las instituciones cuentan con un código de ética que rige tanto a empleados como a personal directivo en lo relativo a principios y normas de conducta responsable. Dicho código, que se revisa y actualiza anualmente, hace referencia a estándares internacionales, tales como los Principios de Ecuador y los Acuerdos de Basilea. Los empleados firman cartas de refrendo, mediante las cuales se comprometen a trabajar conforme a estrictos estándares éticos.

En paralelo se instrumentan campañas corporativas para ampliar la conciencia en torno a temas éticos. En 2009 se realizaron diversos talleres de sensibilización acerca de la importancia de la integridad como base del comportamiento ético.

### Transparencia

La transparencia es otro de nuestros principios fundamentales. Buscamos no sólo que nuestros procesos sean regulados y claros, sino que nuestros servicios respondan a las más estrictas normas éticas y de transparencia.

Como ciudadanos corporativos responsables, **participamos activamente en foros y asociaciones, al tiempo que fomentamos un diálogo continuo y abierto con nuestros grupos de interés.**



En este sentido, informamos a las diversas audiencias sobre nuestro desempeño, forma de operar y acciones emprendidas a favor de ellas. Mantenemos una constante comunicación e informamos puntualmente a autoridades, comunidad, accionistas y colaboradores respecto de muy diversos temas, que van desde nuestras operaciones y resultados financieros hasta las distintas acciones en relación con nuestros grupos de interés.

Para comunicarnos nos apoyamos en recursos como los siguientes: pantallas en sucursales, folletos informativos, desplegados en prensa, boletines, revistas especializadas, informes trimestrales, informes a inversionistas y consejeros, páginas Web institucionales y servicios de atención telefónica.

Otra manera de dar a conocer nuestras acciones y contribuciones es mediante informes sociales o de sustentabilidad. Cada día más instituciones elaboran estos documentos de manera independiente, en tanto que otras comunican sus resultados por medio del informe anual a los accionistas.

### Gobierno corporativo

El sector bancario está comprometido con las mejores prácticas de gobierno corporativo en México. Las instituciones cuentan con consejos de administración integrados por personas altamente capacitadas y de probada experiencia, junto con consejeros independientes y diversos comités que vigilan los procesos de toma de decisiones, los vínculos con partes relacionadas, la protección de minorías accionarias y otros aspectos igualmente estratégicos.

Los valores y principios de cada banco son la base sobre la cual se construye el gobierno corporativo. Se nutren tanto de las necesidades específicas de la institución en cuestión como de su entorno, de las tendencias globales y de la constante interacción con los grupos de interés.

El gobierno corporativo se ha consolidado como una parte fundamental de la operación bancaria, ya que propicia una mejor gestión, reduce

riesgos e incrementa la competitividad, aportando de esta forma valor a clientes, accionistas y sociedad en general.

### Mercadotecnia responsable

En el sector bancario realizamos grandes esfuerzos por difundir entre los clientes las diferentes características de los productos y servicios a su disposición. Cumplimos con todas las disposiciones legales aplicables al proporcionar información clara, precisa y transparente, que ayude a tomar decisiones adecuadas.

### GRUPOS DE INTERÉS



### Diálogo con grupos de interés

Procuramos en todo momento conocer y establecer una relación armoniosa, proactiva y corresponsable con nuestros partes interesadas ya que son éstos nuestra razón de ser y el fundamento de nuestra sustentabilidad.

Identificamos a los grupos de interés directos e indirectos y, con base en la colaboración, respeto y corresponsabilidad, desarrollamos estrategias que nos permitan atender las expectativas de cada uno de ellos.

Las actividades en este renglón incluyen: investigaciones para detectar temas relevantes, cabildeo, entrevistas, estudios de reputación hacia clientes y empleados, elaboración de planes y políticas para proveedores, visitas a sucursales, inclusiones métricas de clientes y ranking, encuestas de medios de pago, envío de información relevante y de interés para los diversos grupos, encuentros y reuniones anuales. De igual forma, contamos con áreas especializadas para atender clientes, accionistas, comunidades, autoridades y organizaciones de la sociedad civil.

# RECONOCIMIENTOS

Otorgante	Número de Instituciones	Otorgante	Número de Instituciones
<b>CEMEFI</b> Empresa socialmente responsable	8	<b>Festival de Woodstock 2009</b> Selección Oficial con el Premio Haskell Wexler de cinematografía	1
<b>Adhesión al Pacto Mundial</b> <sup>1</sup>	4	<b>Manpower</b> Empresa socialmente comprometida	1
<b>INMUJERES</b> Certificación Modelo de equidad de género	1	<b>Fundación ProEmpleo León, A.C.</b> Bono de Responsabilidad Social	1
<b>Universidad Anáhuac</b> Reconocimiento	1	<b>Revista Expansión</b> Top Companies	1
<b>Great Place to Work</b>	3	<b>Revista Mundo Ejecutivo</b> 50 Most Socially Responsible Businesses	3
<b>Great Place to Work for Women</b>	2	<b>Revista BTL</b> Concurso de las 10 empresas más Responsables	1
<b>Premio Humanitas 2009</b> Los Angeles, California	1	<b>Revista Ganar &amp; Ganar</b> Mejor anuncio de Responsabilidad Social	1
<b>Festival Docúpolis (Barcelona) 2009</b> Selección Oficial Premio honorario como mejor documental Iberoamericano	1	<b>Reconocimiento AMIPCI</b> Mejor página de Internet	2

<sup>1</sup> Esta es una adhesión, a principios de la ONU.

## ÍNDICE GRI

Indicador	Descripción	Página
<b>1</b>	<b>Estrategia y Análisis</b>	
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Perfil de la Organización</b>	
2.1	Nombre de la organización	<b>2da. de forros</b>
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	<b>5-6</b>
2.3	Estructura operativa de la organización	<b>2da. de forros</b>
2.4	Localización de la sede principal de la organización	<b>3era. de forros</b>
2.5	Número de países en los que opera la organización	<b>2da. de forros</b>
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	<b>2da. de forros</b>
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	<b>11-14</b>
2.8	Dimensiones de la organización informante	<b>2da. de forros</b>
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto	<b>2</b>

2.10	Premios y distinciones recibidos	<b>46</b>
<b>3</b>	<b>Parámetros de la memoria</b>	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	<b>52</b>
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	<b>2</b>
3.3	Ciclo de presentación de memorias	<b>52</b>
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	<b>3era. de forros</b>
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	<b>52</b>
3.6	Cobertura de la memoria	<b>52</b>
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	<b>52</b>
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores	<b>52</b>
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	<b>52</b>
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	<b>46-47</b>
<b>4</b>	<b>Gobierno Corporativo</b>	
4.1	La estructura de gobierno de la organización	<b>2</b>
4.2	Presidente del máximo órgano de gobierno	<b>2</b>
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno	<b>2</b>
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	<b>44</b>
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	<b>45</b>
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés	<b>45</b>
<b>5</b>	<b>Desempeño Económico</b>	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	<b>8-14</b>
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos	<b>8-14</b>
<b>6</b>	<b>Desempeño Ambiental</b>	
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	<b>42</b>
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	<b>38-40</b>
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	<b>38</b>
<b>7</b>	<b>Desempeño Social</b>	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	<b>8,10,19</b>
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	<b>16</b>
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	<b>16</b>
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	<b>18</b>
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	<b>10</b>
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores	<b>10</b>
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	<b>10</b>
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	<b>13</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	<b>45</b>

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

<b>ABM</b>	Asociación de Bancos de México
<b>AH1N1</b>	“Haemaglutinin 1 Neuraminidase 1” (H1N1), nueva cepa de la influenza estacional
<b>ARAS</b>	Análisis de Riesgos Ambientales
<b>Banxico</b>	Banco de México
<b>BASE</b>	Siglas en inglés de la Agencia para la Energía Sustentable de Basilea ( <i>Basel Agency for Sustainable Energy</i> )
<b>BIS</b>	Siglas en inglés del Banco de Pagos Internacionales ( <i>Bank for International Settlements</i> )
<b>Buró de Crédito</b>	Empresa privada constituida como una Sociedad de Información Crediticia, orientada a integrar y proporcionar información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento
<b>Cartera de crédito</b>	Monto de crédito otorgado por una institución financiera
<b>Capitalización</b>	Operación que consiste en sumar los intereses al capital. También se habla de capitalización de pasivos cuando los acreedores entran a formar parte de la empresa pagando su capital con los pasivos a su favor
<b>Captación</b>	Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero
<b>CECOBAN</b>	Centro de Cómputo Bancario
<b>Círculo de Crédito</b>	Empresa privada constituida como una Sociedad de Información Crediticia, orientada a integrar y proporcionar información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento
<b>CNBV</b>	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
<b>CO<sub>2</sub></b>	Bióxido de Carbono
<b>Cobertura</b>	Protección de las pérdidas en que se puede incurrir al aumentar los precios, las tasas de interés o los tipos de cambio
<b>Consejo de la Comunicación</b>	Grupo de organizaciones y compañías preocupadas por fomentar la participación social e influir positivamente en los hábitos y valores de la sociedad mexicana
<b>CONDUSEF</b>	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
<b>FENASIB</b>	Federación Nacional de Sindicatos Bancarios
<b>FIRA</b>	Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura, dependiente de Banco de México
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative
<b>Índice de Capitalización</b>	Proporción de pasivos a largo plazo respecto al financiamiento total a largo plazo. Se determina dividiendo el importe del pasivo a largo plazo entre la suma de ese mismo pasivo más el capital contable
<b>Índice de Cobertura</b>	Índice que expresa el número de contratos estandarizados necesarios para hacer efectiva la cobertura de una posición en un mercado de futuros
<b>Índice de morosidad</b>	Cartera vencida de crédito como proporción de la cartera total
<b>INEGI</b>	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
<b>IPAB</b>	Instituto para la Protección al Ahorro Bancario
<b>IPN</b>	Instituto Politécnico Nacional

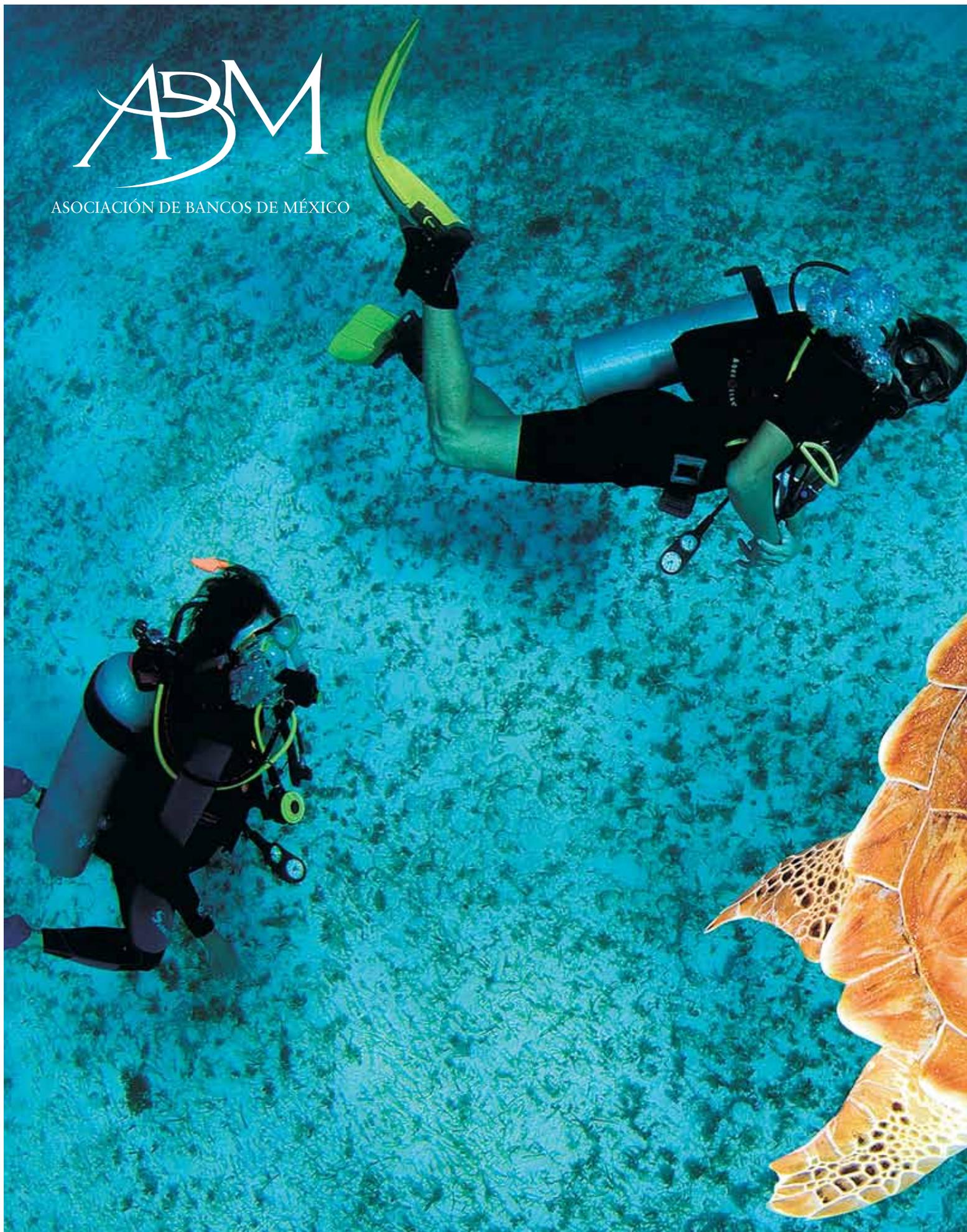
<b>kWh</b>	Kilowatts por hora
<b>LEED</b>	Siglas del distintivo de Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental ( <i>Leadership in Energy and Environmental Design</i> )
<b>MIDE</b>	Museo Interactivo de Economía
<b>PET</b>	Siglas de Polietilen Tereftalato (PET), también conocido como poliéster termoplástico
<b>PIB</b>	Producto Interno Bruto
<b>Riesgo reputacional</b>	Riesgo de que se forme una opinión pública negativa, ya sea a nivel corporativo o individual
<b>SEMARNAT</b>	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
<b>SEP</b>	Secretaría de Educación Pública
<b>SHCP</b>	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
<b>SOFOM</b>	Siglas de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple
<b>Sustentabilidad</b>	Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades
<b>Tarjeta de débito</b>	Medio de pago ligado generalmente a una cuenta de ahorro o de cheques
<b>Tarjeta de crédito</b>	Medio de pago que permite al usuario disponer de dinero por adelantado
<b>Tasa de Interés</b>	Costo de los préstamos financieros
<b>TPV</b>	Terminal Punto de Venta
<b>UNAM</b>	Universidad Nacional Autónoma de México
<b>UNEP-FI</b>	Siglas en inglés para la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente ( <i>United Nations Environment Programme - Finance Initiative</i> )
<b>UNICEF</b>	Siglas en inglés para el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia ( <i>United Nations Children's Fund</i> )
<b>VIH</b>	Virus de Inmunodeficiencia Humana

Los términos definidos anteriormente se obtuvieron de las siguientes fuentes:

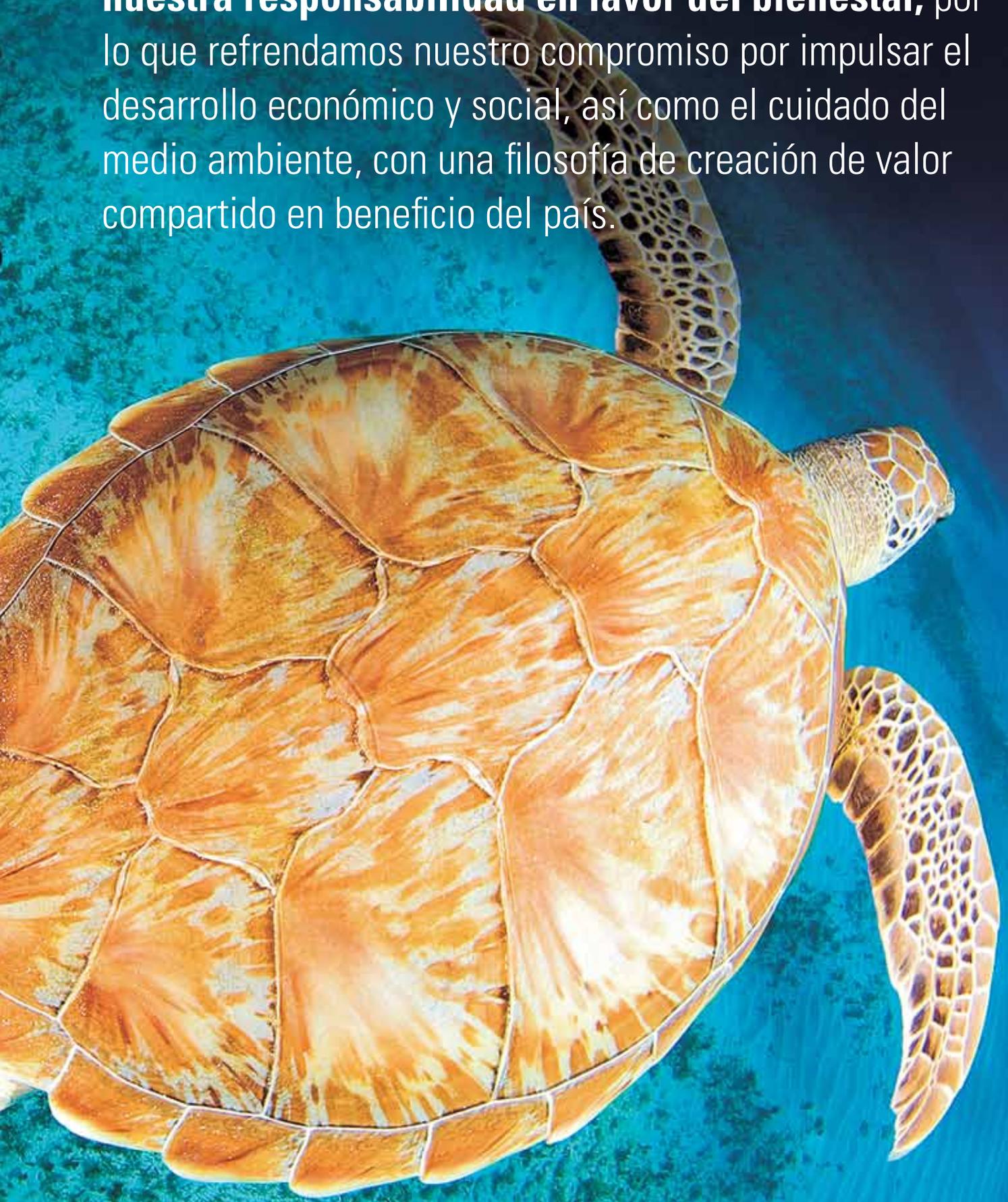
- Banco de México
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores
- Asociación de Bancos de México
- Otros recursos de información especializadas

# ABM

ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO



**Los bancos en México estamos conscientes de nuestra responsabilidad en favor del bienestar,** por lo que refrendamos nuestro compromiso por impulsar el desarrollo económico y social, así como el cuidado del medio ambiente, con una filosofía de creación de valor compartido en beneficio del país.



# SOBRE ESTE INFORME

Este informe comprende las acciones y programas realizados durante el año 2009, y está elaborado de acuerdo con la metodología de *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión 3.0 para la elaboración de informes de sustentabilidad. Este ciclo de reportes es anual manteniendo el uso de esta metodología en el futuro.

Para determinar el contenido de este informe se tomaron en cuenta las acciones, iniciativas y resultados de todos los bancos que forman parte de la Asociación de Bancos de México, en las áreas sociales, económicas y ambientales y en su relación con grupos de interés. Para este propósito, se recabaron datos mediante el uso de diversas herramientas, como el *Sistema OptimumCSR* - software especializado en la captura, administración y análisis de información en el ámbito de la sustentabilidad y la responsabilidad social corporativa, en especial de indicadores GRI -, entrevistas, así como la consulta a muy diversas fuentes de información.

Éste es el primer informe bajo la metodología GRI realizado en México por el sector bancario en su conjunto. Para la determinación de la materialidad, análisis, investigación, metodología y redacción, se contó con el apoyo de McBride Sustainability.

Consideramos que nuestro grado de aplicación corresponde a un nivel C.

## *Nota precautoria*

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

# INFORMACIÓN DE CONTACTO

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

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

Teléfono: 57 22 43 00

16 de Septiembre # 27, 3er piso

Centro Histórico

06000 México D.F.





ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

