

Estrategia

Desde hace 90 años, Grupo Financiero BBVA México se ha caracterizado por su constante evolución y compromiso para mejorar la experiencia del cliente. Hoy, el modelo de negocio busca desarrollar productos y servicios que se adapten a las necesidades individuales de cada cliente, apalancadas en innovación y digitalización.

03

Unidades de Negocio

GRI 2-6

BBVA México se encuentra en constante transformación, **evolucionando cada día para mejorar la experiencia de sus clientes**, a través de la amplia oferta de productos tradicionales e innovando la oferta de productos y servicios digitales.

Uno de los principales elementos del modelo de negocio es la segmentación de clientes, lo que le permite brindar una atención especializada a través de cada una de las Unidades de Negocio, dedicadas al desarrollo de productos y servicios enfocados en las necesidades de los clientes. Lo anterior, acompañado de la robusta estructura de Unidades de Apoyo que permite impulsar a los negocios y todas las Redes a generar la mejor experiencia y que, además, tienen como objetivo mantener la adecuada recurrencia en el negocio y la gestión integral con sinergias que permitan el crecimiento continuo.



Red Minorista

La unidad comercial de Red Minorista gestiona toda la red de sucursales, que ofrece servicios y atiende a todos los segmentos de clientes individuales desde Ultra High Net Worth, Privada, Patrimonial y Personal, hasta el segmento bancario y el express. Desde esta unidad también se atienden a los micro negocios y a las pequeñas empresas. Todos ellos con una oferta especializada para cada segmento de clientes que permite atender sus necesidades.

La Red Minorista ha sido un importante pilar para el rediseño de la estructura de las sucursales de BBVA México agregando espacios de autoservicio más grandes para mejorar la experiencia de los clientes al mejorar el flujo dentro de las sucursales y agregando cajeros automáticos inteligentes que permiten obtener créditos de consumo, hacer depósitos y pagos en efectivo, pago de servicios, entre muchas otras transacciones tanto financieras como no financieras.

En línea con la constante transformación de BBVA México, se han realizado importantes inversiones para seguir desarrollando canales alternativos e innovación digital que impulsen las ventas dentro de las sucursales, mejorar el servicio y aumentar la lealtad. En este sentido, durante 2022 se ha registrado una alta migración de

cuentas de nómina, alcanzando un total de 516,061 nuevas nóminas que han pasado al banco como reflejo de la confianza de los clientes en BBVA México.

516,061

nuevas nóminas en 2022.

En conjunto con la unidad de Desarrollo de Negocio, la continua innovación ha permitido a BBVA México generar una amplia gama de productos y servicios, incluyendo créditos de consumo, créditos para automóvil, productos de ahorro como depósitos a la vista, depósitos a plazo, fondos de inversión, así como seguros de vida, auto, vivienda y desastres naturales. En este sentido, durante 2022, BBVA México realizó un cambio en el modelo de negocio de atención a seguros, reflejado en un incremento de 50% en términos anuales en la productividad per cápita de seguros.

Por su parte, la Banca Patrimonial y Privada ha iniciado el modelo de “Business Center” para una atención más cercana con los clientes, optimizando la ubicación de las sucursales, integrándose a un Centro de Negocio compartiendo ubicación con otras bancas, permitiendo ofrecer un servicio más integral a los clientes.





Se ha implementado la figura de Asesor Digital, creando 3,800 nuevas posiciones para apoyar la venta a través de la aplicación móvil de BBVA México. Como referencia, al cierre del año, el 74.8% del total de las ventas han sido realizadas a través de algún canal digital y el 68.6% del total de la base de clientes a usuario de los canales digitales.

Durante 2022, BBVA México continuó transformando la estrategia de atención con el objetivo de consolidar relaciones de largo plazo y poder hacer frente a sus

necesidades de manera anticipada con soluciones especializadas. En este sentido, el nuevo modelo de atención para PyMEs ha sido diferenciador y registra resultados positivos con atracción de nuevos clientes. BBVA México ha superado los 95,000 millones de pesos en cartera de crédito, lo que le ha permitido generar una importante ganancia en participación de mercado, siendo los líderes. Adicionalmente, BBVA México sigue impulsado los canales digitales para robustecer y diferenciar su oferta con soluciones de cobro innovadoras (CoDi, pago electrónico, e-Commerce y TPVs).

74.8%
del total de las ventas han sido **realizadas a través de algún canal digital.**

Banca de Empresas y Gobierno

Con el objetivo de aumentar las oportunidades de venta cruzada, el nivel de lealtad y mejorar la experiencia, en esta unidad se ofrecen servicios y atención especializada en los siguientes segmentos de clientes:

Entidades Empresariales

Con soluciones de ahorro, crédito, administración de efectivo y cobranza. A través de la App BBVA Empresas, es posible gestionar y administrar el negocio desde su celular y además a través de este medio se ofrece una amplia variedad de servicios y ofertas digitales. Durante 2022 se ha formado la primera Alianza de un Banco Comercial con el Consejo Nacional Agropecuario con la que se fortalece la presencia en este sector.

Desarrolladores de Viviendas

Proporciona créditos a desarrolladores para fines de construcción.

Financiamiento al Consumo

Dentro de la banca se creó esta unidad especializada exclusivamente para satisfacer los diversos requerimientos de la industria automotriz, incluyendo los créditos para la distribución y adquisición de vehículos, y también forma parte del segmento de Banca Corporativa y de Inversión, ya que proporciona servicios para satisfacer las necesidades

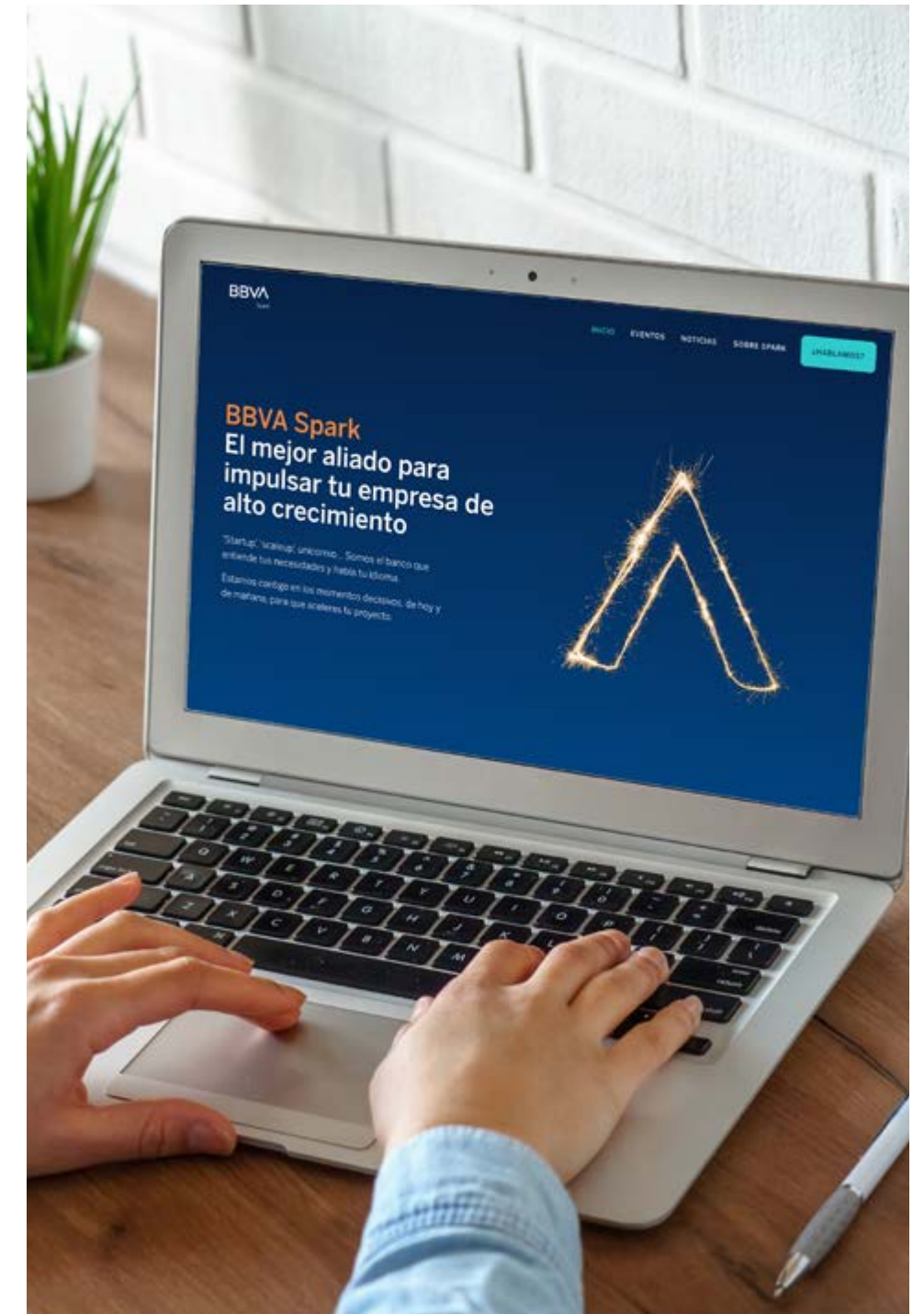
financieras de los concesionarios de automóviles. Durante 2022 se ha logrado recuperar participación de mercado, mejorar la rentabilidad y la cercanía con los clientes.

Entidades Gubernamentales

Ofrece servicio especializado y personalizado para atender las necesidades del Gobierno Federal Mexicano, los Estados y Municipios de México y otros organismos gubernamentales. La amplia gama de productos para este segmento incluye servicios de cheques de pago para empleados del gobierno y cuentas de cheques, así como servicios de recaudación y pago de impuestos para Estados y Municipios a través de productos como "Multipagos" y "CIE en línea". En 2022 se creó la Plataforma Municipal para consolidar la presencia del segmento a nivel Nacional siendo el principal banco en el manejo de las tesorerías de Gobierno.

Creación de BBVA Spark

Es una iniciativa de BBVA para ayudar a las empresas de alto crecimiento (Start-up, Scale-up, Unicorn, Growth, etc...) con la agilidad y flexibilidad que necesitan para alcanzar el éxito. Para ello, se cuenta con banqueros exclusivos para desarrollar el segmento dando reducidos tiempos de respuesta a las necesidades de financiación y, cuenta con procesos de riesgos adaptados.



Banca Corporativa y de Inversión

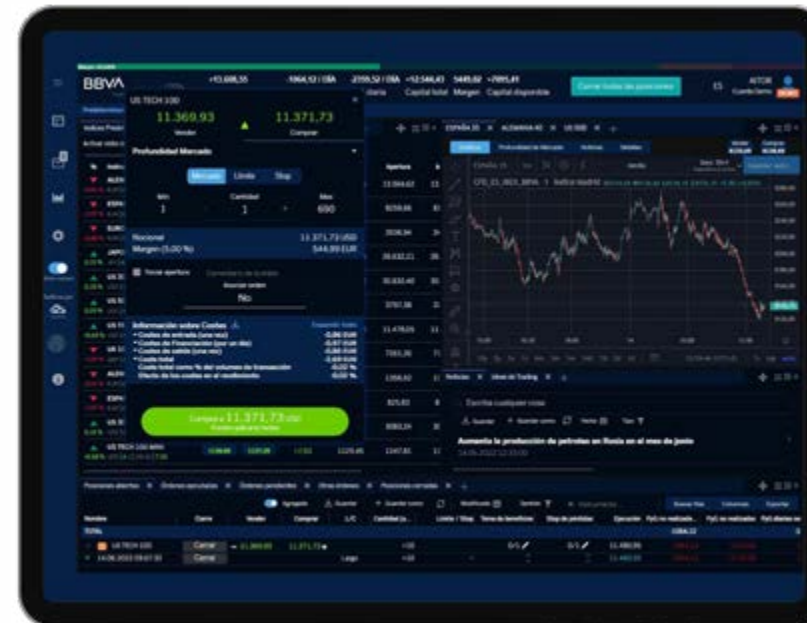
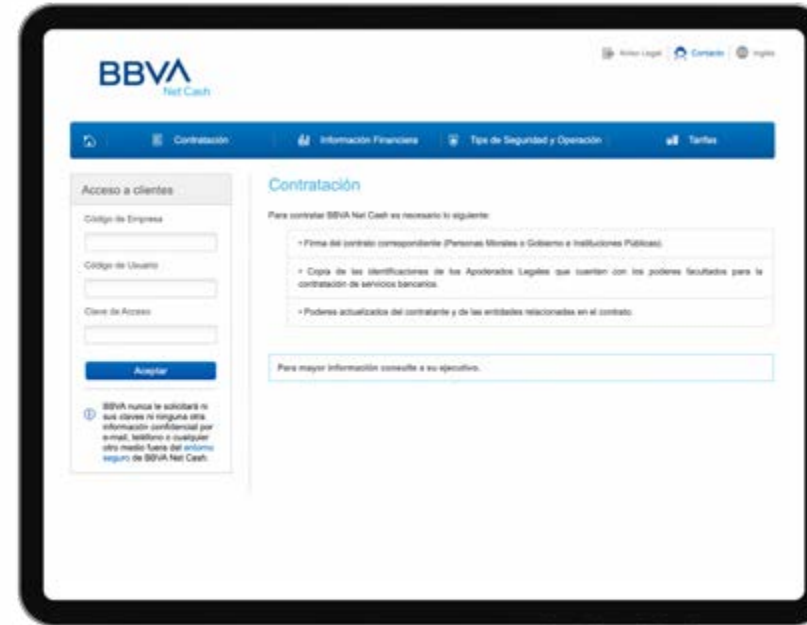
Ofrece productos y servicios de crédito a clientes corporativos e institucionales, servicios de fusiones y adquisiciones, operaciones de mercado (renta variable y renta fija), administración de efectivo, banca en línea y productos de inversión. Los banqueros en esta unidad, se esfuerzan por garantizar que los clientes reciban el mejor servicio adaptado a sus necesidades. Algunos ejemplos de productos que se ofrecen a este segmento de clientes son:

BBVA Net Cash

Una solución global de banca electrónica que permite ejecutar operaciones bancarias de manera eficiente y segura a través de una plataforma segura y fácil de usar información de mercado, análisis, noticias y herramientas técnicas, que se pueden personalizar, para ayudar a los clientes en la toma de decisiones financieras.

BBVA Trader Mx

Plataforma que permite a los inversionistas realizar operaciones comerciales propias en línea y en tiempo real, este servicio también ofrece información de mercado, análisis, noticias y herramientas técnicas, que se pueden personalizar, para ayudar a los clientes en la toma de decisiones financieras.



Banca Corporativa y de Inversión también incluye a la unidad de Mercados Globales y, en asociación con la Casa de Bolsa, se ofrecen productos y servicios más sofisticados para personas físicas y morales, como colocaciones y emisiones de deuda, capital, financiamiento estructurado, entre otros. Destaca que BBVA México ha encabezado la clasificación de la SHCP y Banco de México de formadores de mercado desde 2012.

Durante 2022, la Banca Corporativa y de Inversión se mantiene como líder en el segmento en la mayoría de sus productos. Se han realizado un mayor número de transacciones apalancadas en la digitalización de productos y en e-Commerce.

Como parte de la estrategia global, se ha asesorado y acompañado a clientes en la transición sostenible, movilizando más de 117 mil mdp en proyectos con impacto al medio ambiente y 44 mil mdp a proyectos de impacto social.

Estrategia

GRI 2-12, 2-28

Para continuar creando oportunidades para millones de clientes, colaboradores, la comunidad y el medio ambiente, se han establecido seis prioridades estratégicas.



Mejorar la salud financiera de los clientes

Grupo Financiero BBVA México utiliza la tecnología y el análisis de datos para comprender los ingresos, gastos, necesidades futuras y capacidad de ahorro de los clientes, a fin de brindarles asesoramiento financiero personalizado que contribuya a su salud financiera.

Crecer en clientes para impulsar un crecimiento rentable

Grupo Financiero BBVA México está centrando sus operaciones en áreas como pagos, seguros, gestión de activos, segmentos de valor como las PyMEs y la banca privada, y en las actividades de *Corporate and Investment Banking* (CIB) con el fin de enfocar sus esfuerzos en los segmentos y productos más rentables.

Buscar la excelencia operativa

GFBB concentra sus esfuerzos en las operaciones con mayor valor añadido para el cliente para brindarle la mejor experiencia, esto incluye garantizar un acceso sencillo a sus productos y servicios, mediante la transformación del modelo de relación a través de la automatización y la mejora de la productividad, todo esto mientras se mantiene una gestión óptima de los riesgos financieros y no financieros.

Ayudar a los clientes en la transición hacia un futuro sostenible

BBVA ayuda a mitigar los efectos negativos del cambio climático y a promover el crecimiento inclusivo de sus clientes con el uso de financiamiento responsable, asesoramiento, productos y servicios innovadores, facilitando las inversiones necesarias para acelerar la transición hacia un futuro sostenible.

El mejor equipo y el más comprometido

BBVA busca crear oportunidades de crecimiento para todos, especialmente para sus colaboradores, consolidando una fuerza laboral diversa, incluyente y empoderada, con una cultura diferencial sustentada en el propósito y los valores del Grupo.

Los datos y la tecnología

La tecnología y el análisis de datos son piezas fundamentales para crear soluciones distintas, innovadoras y de alta calidad. Por esto, Grupo Financiero BBVA México sigue avanzando para desarrollar un modelo de seguridad y privacidad cada vez más robusto.

Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-12, 2-14, FS1



En 2022 Grupo Financiero BBVA México movilizó más de **160 mil millones de financiamiento sostenible.**

La sostenibilidad es una de las seis prioridades estratégicas del Grupo BBVA, muestra de ello es su impulso a los Principios de la Banca Responsable.



Una de las iniciativas de financiación sostenible más importantes del ámbito internacional, que forma parte de la **Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente** (UNEP FI, por sus siglas en inglés).



BBVA también forma parte de la **alianza bancaria de cero emisiones netas** (*Net-Zero Banking Alliance: NZBA*, por sus siglas en inglés), está adherido a los Diez Principios del Pacto Mundial y busca contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), un conjunto de iniciativas de Naciones Unidas.

Grupo Financiero BBVA México promueve el financiamiento sostenible y contribuye al compromiso global de movilizar 300,000 millones de euros para 2025. En 2022, GFBB movilizó más de 160 mil mdp de financiamiento sostenible, incluyendo su participación como intermediario colocador de bonos por más de 65 mil mdp.

Pilares estratégicos de Banca Responsable de Grupo Financiero BBVA México

Grupo Financiero BBVA México ha adoptado un modelo de Banca Responsable aplicable a toda la organización. Con este enfoque, el banco busca una rentabilidad ajustada a principios éticos, cumplimiento estricto de la legalidad, buenas prácticas y creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Al adoptar un enfoque de banca responsable, BBVA México busca contribuir al bienestar de la sociedad y proteger el medio ambiente. Esta filosofía se refleja en cada una de sus decisiones y acciones, y es una parte integral de la cultura del banco.



Experiencia responsable con el cliente

Relaciones equilibradas con sus clientes, basadas en la transparencia, la claridad y la responsabilidad.



Compromiso responsable con el colaborador

Prácticas responsables con colaboradores, proveedores y otros grupos de interés.



Finanzas sostenibles

Acciones para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los ODS.



Inversión en la comunidad

Fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

Política General de Sostenibilidad

GRI 2-23

La **Política General de Sostenibilidad de BBVA** define y establece los principios generales, y los principales objetivos y directrices de gestión y control que habrá de seguir el Grupo en materia de desarrollo sostenible. En 2022 se actualizó la segunda versión de esta política y entre sus cambios destaca la actualización de principios, objetivos y disposiciones relativos a la sostenibilidad. Con esta incorporación y actualización de contenido se deroga la Política de Responsabilidad Social Corporativa.



Principios generales de actuación en materia de sostenibilidad

- **Apoyar a los clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles** actuando como palanca que potencie dichos comportamientos o actuaciones
- Incorporar progresivamente las **oportunidades y riesgos relativos a la sostenibilidad** en su estrategia, negocio, procesos y gestión de riesgos
- **Velar por el impacto medioambiental y social** directo e indirecto en los ámbitos más relevantes que sus negocios y actividades pudieran generar, promoviendo los impactos positivos y reduciendo los impactos negativos
- **Respetar la dignidad de las personas y los derechos humanos** que les son inherentes conforme a distintos compromisos de amplio reconocimiento nacional o internacional a los que se ha adherido
- **Desarrollar programas y actividades de inversión en la comunidad** para abordar los retos más relevantes de las comunidades en las que el Grupo está presente, con la aspiración de crear oportunidades para todos

- **Implicación como agente de cambio social** junto con otros grupos de interés (empleados, accionistas, proveedores o sociedad en general) con la aspiración de crear oportunidades para todos, y dedicar para ello sus competencias y conocimiento empresarial, sus capacidades y recursos

Los **focos de actuación en materia de sostenibilidad** que se establecen en la Política de Sostenibilidad son:

- **La lucha contra el cambio climático y la protección del capital natural**, de tal forma que el Grupo actúe como impulsor del esfuerzo conjunto global para acelerar el cambio hacia una economía con cero emisiones netas en el año 2050, y de la preservación del capital natural
- **El crecimiento inclusivo**, de tal forma que el Grupo actúe como catalizador del cambio, aumentando el bienestar y el crecimiento económico de la sociedad, no dejando a nadie atrás y poniendo al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era

Objetivos de sostenibilidad del Grupo

1. Aumentar el crecimiento del negocio del Grupo a través de la sostenibilidad. Identificar las nuevas oportunidades, innovar desarrollando productos sostenibles y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas, integrando los riesgos de sostenibilidad en los procesos de gestión del Grupo.
2. Alcanzar la neutralidad de emisiones de gases de efecto invernadero. Reducir las emisiones directas del Grupo e indirectas a través de las de sus clientes, alcanzando la neutralidad en emisiones, como tarde en el año 2050, en línea con los objetivos más ambiciosos del Acuerdo de París.
3. Impulsar la integridad en nuestra relación con los grupos de interés. Asegurar una relación responsable con nuestros clientes y proveedores, promover la diversidad e inclusión en nuestro equipo, potenciarla transparencia y promover la inversión en la comunidad.



Alianzas

GRI 2-28

Ayudar a los clientes en su transición hacia un futuro más sostenible a través de alianzas con expertos en sostenibilidad, movilidad, transporte, sistemas fotovoltaicos y eficiencia energética, es una de nuestras contribuciones para potenciar los impactos positivos hacia la sociedad y el medio ambiente.

Se han generado diferentes colaboraciones o alianzas con entidades como la Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ), la consultora ambiental Ectagono, la compañía de emprendimiento Victoria 147 y el Consejo Consultivo de Finanzas Verdes (CCFV), ahora Consejo Mexicano de Finanzas Sostenibles, buscando fortalecer la estrategia de sostenibilidad y posicionar a BBVA como uno de los bancos sostenibles más fuertes.

Consulta los principios y políticas que rigen la actividad de Grupo Financiero BBVA México en el siguiente [enlace](#).



Impacto Económico



La gran labor del Grupo Financiero BBVA México como entidad económica esencial del crecimiento y desarrollo del país, se ve reflejada en el continuo otorgamiento del crédito poniendo al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era. Asimismo, el Grupo Financiero BBVA México, fomenta el ahorro entre sus clientes, apoyándolos a tener una excelente salud financiera con soluciones innovadoras y con las constantes mejoras tanto en la infraestructura física como digital.

Lo anterior, con un claro enfoque en el cuidado de la calidad de los activos financieros, así como el control del gasto, siguiendo la estrategia de buscar la mayor rentabilidad, impulsado el crecimiento inclusivo.

2022 fue un año de recuperación económica y de gran incertidumbre derivado de conflictos internacionales. El Grupo Financiero BBVA México continúa demostrando

su fortaleza en solvencia y liquidez, convirtiendo los momentos de crisis, en oportunidades que benefician a sus clientes, quienes están en el centro del negocio.

Es importante destacar que el crecimiento del Grupo Financiero BBVA México en su actividad y resultados es el fruto de la constante inversión en tecnología, lo cual le permite estar preparado para seguir situaciones complejas como el entorno económico actual y, al mismo tiempo, fomentar la inclusión financiera del país para que más mexicanos tengan acceso a servicios financieros de alta calidad.

Grupo Financiero BBVA México continuará trabajando para brindar la mejor atención a las familias, personas, empresas y gobiernos para seguir creando oportunidades. Su principal objetivo es ser un banco de personas para personas.

En 2023 mantendrá su transformación, con un renovado foco de atención al cliente, ofreciendo sus productos con procesos más rápidos y eficientes, **aprovechando las tendencias globales** como la digitalización, **construyendo una sociedad cada vez más inclusiva y sustentable.**

Evolución de la actividad

GRI 201-1

Durante 2022 se ha confirmado la constante recuperación en la economía del país. Lo anterior, aunado al sólido compromiso de BBVA México para impulsar el desarrollo, se puede ver reflejado en el continuo otorgamiento de crédito, el cual registra un saldo de 1,492,329 mdp. Con ello, se consolida el liderazgo de BBVA México con una participación en el mercado de 24.4%, de acuerdo con las cifras más recientes publicadas por la CNBV al cierre de diciembre de 2022.

Los créditos comerciales suman 827,894 mdp, de los cuales el 74% del portafolio está conformado por el segmento empresarial (incluyendo corporativos y empresas medianas), a través del que se continúa apoyando el crecimiento económico del sector productivo del país y el 26% restante corresponde a la suma del portafolio de gobierno y entidades financieras.

Para Grupo Financiero BBVA México una de sus líneas estratégicas, es el apoyo a las pequeñas y medianas empresas (PyMEs)¹ que han registrado un saldo superior a 95 mil mdp, equivalente a un crecimiento anual de 19.7% y se ha colocado 20.9% más créditos a este segmento. Dentro de esta línea estratégica, en julio de 2020 se instaló el modelo de negocio denominado Banca de Barrio,

¹ Segmentación de PyME bajo criterio interno de gestión en BBVA México.

que cuenta con 3,900 ejecutivos especializados, que atienden de manera personalizada a este segmento y a través del que se ha logrado incrementar en 165 mil la base de clientes con la instalación de más de 140 mil terminales puntos de venta para potenciar los negocios.

Por su parte, los créditos a individuos presentaron una positiva evolución, tanto en el saldo como en las originaciones de crédito. En 2022, destaca el dinamismo de la tarjeta de crédito que alcanzó saldos 144,625 mdp, en donde más de 1.9 millones de clientes recibieron una nueva tarjeta de crédito, esto es 51.9% más nuevos plásticos otorgados que el año pasado. Por su parte, los créditos de nómina y personales cerraron con un saldo de 164,383 mdp en conjunto, los cuales se han visto apoyados por el impulso en la estrategia de innovación. En este sentido, el 75% de las ventas totales se realizaron a través de canales digitales.

También se ha impulsado el financiamiento a la vivienda, manteniendo una tendencia de constante crecimiento a lo largo de los últimos dos años. Lo anterior, permite que Grupo Financiero BBVA México se mantenga como el líder al otorgar una de cada cuatro hipotecas nuevas en la banca privada, de acuerdo a la información de la CNBV al cierre de diciembre de 2022.

■ 2021 ■ 2022

Cartera Vigente Total (mmdp)



Cartera Hipotecaria (mmdp)



Composición de Captación Bancaria (%)



Captación Bancaria (mmdp)



Nuestra continua estrategia de inclusión financiera y fomento al ahorro entre los clientes se ve reflejada en el incremento de la captación bancaria (Depósitos vista + depósitos plazo)² de 10.1% en términos anuales. Lo anterior ha permitido que Grupo Financiero BBVA México consolide su posición de liderazgo al registrar una cuota de mercado en captación bancaria de 24.4%, de acuerdo con las cifras públicas de la CNBV al cierre de 2022.

Evolución de los resultados

Durante 2022, Grupo Financiero BBVA México registró sólidos resultados para cerrar el año con una utilidad neta de 84,840 mdp apoyada en el creciente ingreso recurrente.

84,840 millones de pesos de utilidad neta.

El resultado ha sido beneficiado por una mejora en el margen financiero derivado de mayor actividad de cartera crediticia, así como por un entorno de mayores tasas de interés. Lo anterior, acompañado por un mayor nivel de transaccionalidad que se refleja en un resultado positivo de las comisiones.

El margen financiero se comporta con positiva evolución, derivado del constante crecimiento de la actividad comercial y en aquellos segmentos de mayor rentabilidad, asimismo por la senda creciente de la tasa de interés de referencia y, la optimización del pasivo con una rentable mezcla de depósitos que permite mantener un adecuado costo del fondeo.

Durante 2022, las comisiones netas se ubicaron en 32,421 mdp, apoyadas por un mayor nivel de transacciones de los clientes con tarjetas de crédito y débito, en donde la facturación de estos productos ha tenido un crecimiento favorable de doble dígito superior al 20%. Asimismo, las comisiones de fondos de inversión han tenido un desempeño favorable en el año, también derivadas de un mayor nivel en las transacciones realizadas por los clientes.

Los gastos de la operación se ubican en 71,110 mdp durante 2022. A pesar de los elevados niveles de inflación observados durante el año 2022, se ha logrado contener la evolución del gasto, lo que se refleja en un adecuado nivel de índice de eficiencia (medido como gastos entre ingresos) ubicado en 32.1% acumulado al cierre de diciembre de 2022.

La resistencia en los resultados ha sido reflejo del esfuerzo y compromiso de todos los colaboradores que día con día hicieron frente al complejo entorno, ofreciendo un servicio constante y con la mejor experiencia para los clientes.

Utilidad Neta (mdp)



Ingresos Totales (mdp)



Gastos Totales (mdp)



² Captación bancaria = Vista + Plazo total



■ 2021 ■ 2022

Índice de Morosidad (%)



Índice de Cobertura (mdp)



Índice de Capital Total (%)



CCL (%)



Información relevante

Diciembre 2022 (Grupos Financieros)		
Indicadores (%)	GFBB	Mercado*
Rendimiento sobre capital (ROE)	25.8	17.4
Margen de Interés Neto (MIN)	6.4	5.1
Índice de Eficiencia	32.1	43.8
Índice de Morosidad	1.6	2.1

*Mercado Grupos Financieros incluye: BBVA, Banorte, Inbursa, HSBC, Scotiabank, Santander y Citibanamex. Última información disponible.



Indicadores Generales de la Banca Múltiple (Información CNBV)	
	Dic.22
Total Instituciones Banca Múltiple	50 instituciones
Sucursales	11,831
Empleados	265,560
Activos totales de la Banca (mp)	12,524,311
PIB constante (mp)	18,495,649
% del PIB	67.7%
Cartera total bruta de la Banca (mp)	6,241,838
% del PIB	33.7%
Captación tradicional (mp)	7,202,444
Vista	4,917,697
Plazo	1,997,740
Títulos	287,007

Relevancia de Grupo Financiero BBVA México en la Economía	
	Dic.22
Activos Totales (mp)	3,087,967
Cartera Vigente	1,492,329
Participación de Mercado (Cartera Vigente)	24.4%
Captación Tradicional (mp)	1,704,869
Participación de Mercado (Captación)	24.4%
Captación Tradicional / Activo Total	55.21%

Información relevante

Valor Económico Añadido (EVA)		
	2021	2022
Gastos de personal	25,317	31,820
Gastos por intereses	41,846	62,862
Gastos administración y operación	18,251	20,196
Impuestos	25,516	30,455
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	110,930	145,333

Valor Económico generado y distribuido		
	2021	2022
Valor económico generado	185,422	226,373
Margen financiero	142,470	186,319
Comisiones netas	28,140	32,421
Otros ingresos ordinarios	14,812	7,633
Valor económico distribuido	99,705	151,050
Dividendos	11,080	53,945
Gastos generales de administración	37,792	34,830
Impuestos	25,516	30,455
Gastos de personal	25,317	31,820
Valor económico retenido	85,717	75,323
Estimaciones preventivas para riesgo crediticio	26,401	35,640
Resto	59,316	39,683





Fuente: Grupo Financiero BBVA México.
Cifras en millones de pesos.

Grupos de interés y materialidad





GRI 2-1, 2-29

Grupos de interés y canales de diálogo

Los grupos de interés de Grupo Financiero BBVA México se definieron siguiendo los criterios establecidos por la Guía AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* y representan a aquellas personas o grupos de personas que tienen alguna interacción con el Grupo.

Grupo de interés	Canales de diálogo	Áreas responsables
 Accionistas	<ul style="list-style-type: none">• Dirección Jurídica• Asamblea de Accionistas• Informe Anual• Información financiera trimestral	<ul style="list-style-type: none">• Información a inversionistas https://investors.bbva.mx
 Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Sucursales• Línea BBVA https://www.bbva.mx/personas/servicios-digitales/linea-bbva.html• Página web https://www.bbva.mx• Medios de prensa (periódicos, revistas, encartes, correos directos, televisión y radio, entre otros)• Encuesta de satisfacción• Redes sociales• Estudios de opinión	<ul style="list-style-type: none">• Banca mayorista y de inversión• Desarrollo de negocio

● Diaria ● Mensual ● Trimestral ● Anual ● Periódica

Grupo de interés	Canales de diálogo	Áreas responsables
 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Somos BBVA • Correo electrónico (canal de denuncias de colaboradores) • Encuesta de clima laboral • Estudio de reputación interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento & Cultura • Responsabilidad y Reputación Corporativas
 <p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal electrónico Adquira https://bbvaproveedores.mx • Buzón de quejas y sugerencias https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva • Correo electrónico • Encuesta de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Compras
 <p>Reguladores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comités • Foros • Reuniones • Comunicados 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento & Cultura • Responsabilidad y Reputación Corporativas • Riesgos • Cumplimiento normativo
 <p>Sociedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Página web Fundación BBVA México www.fundacionbbva.mx • Redes sociales • Estudios de opinión 	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación BBVA México • Calidad • Responsabilidad y Reputación Corporativas

● Diaria
 ● Mensual
 ● Trimestral
 ● Anual
 ● Periódica

Análisis de materialidad

GRI 3-1, 3-2

En 2022 Grupo Financiero BBVA México llevó a cabo la actualización de su ejercicio de materialidad, en la que se identificaron los temas en los que se genera un mayor impacto—positivo o negativo, actual o potencial, en la economía, el medio ambiente, las personas y en los derechos humanos— o aquellos asuntos que impactan al negocio o a los grupos de interés.

Para definir los temas materiales primero se identificaron las tendencias ESG para el sector financiero a partir de prescriptores como *Global Reporting Initiative (GRI)*, *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*, *Morgan Stanley Capital International (MSCI)*, *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*, *World Economic Forum (WEF)*, *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)*, *Standard & Poor's Global (S&P)*, entre otros.

Por otra parte, se realizó un análisis de la gestión de la sostenibilidad en BBVA respecto a los temas identificados y, posteriormente, se comparó el nivel de relevancia y desempeño en relación con los temas para competidores del sector. Se asignó una ponderación específica a los grupos de interés evaluados y a los intereses de la organización, y el resultado fueron 15 temas materiales cuyos objetivos, gestión y desempeño se presentan a lo largo de este informe.



Avances en la evaluación de la doble materialidad

Con la actualización del análisis de materialidad, y alineado con la visión de doble materialidad de las recomendaciones del GRI, por primera vez se realizó un ejercicio para identificar y ponderar los riesgos reales o potenciales, así como las oportunidades, relacionadas con los temas materiales, que pueden ser causados directamente por el Grupo o afectarle a través de su cadena de valor, y que a su vez pueden generar impactos financieros, reputacionales u operativos.

Como resultado de este análisis preliminar se identificaron 10 riesgos ESG asociados con los 15 temas materiales de BBVA México. Para la ejecución de este ejercicio, participó un grupo de representantes de las áreas del Banco, quienes, mediante un ejercicio de evaluación cualitativa de alto nivel ponderaron los asuntos que, conforme a su experiencia y conocimiento de las operaciones, pudieran significar un riesgo para el Grupo en función de su probabilidad e impacto.

Probabilidad: posibilidad de que un evento dado suceda.

Impacto: severidad de los efectos cuando el riesgo se materialice.

Los primeros avances en la evaluación de la doble materialidad arrojan que los principales riesgos asociados a los temas materiales por su posible frecuencia y severidad son el cambio climático, la inclusión y educación financiera, la ética y la ciberseguridad³.

E	Finanzas sostenibles	Greenwashing
	Cadena de suministro	Uso ineficiente de recursos
	Huella ambiental	
S	Cambio climático	Efectos físicos del cambio climático
	Educación e inclusión financiera	Bancarización y educación financiera
	Ciberseguridad	Robo y filtración de información
	Igualdad, diversidad e inclusión	Brechas en diversidad e inclusión
	Derechos humanos	
	Contribución a la sociedad	Atención al cliente y reputación
	Salud y seguridad	
	Prácticas laborales	Rotación y fuga de talento
	Compromiso con empleados y gestión de talento	
G	Innovación	Falta de innovación de productos y servicios
	Gobierno corporativo	
	Comportamiento ético	Dilemas éticos
	Solvencia y resultados financieros	

³ En 2023 daremos continuidad a la evaluación de doble materialidad de BBVA en México con un análisis más exhaustivo de estos avances, con el objetivo de presentar los resultados finales en el siguiente periodo de reporte. A nivel global, los resultados de la evaluación Doble Materialidad de Grupo BBVA pueden consultarse en la página 19 de este [enlace](#).