

Cadena de valor responsable

Grupo Financiero BBVA México está comprometido con crear valor responsable, sostenible e inclusivo para sus grupos de interés y particularmente con sus clientes para quienes continuamente se esfuerza por mejorar su experiencia y satisfacción a través de productos y servicios innovadores, seguros y de alta calidad. Con sus colaboradores se enfoca en brindar un ambiente laboral seguro, diverso y donde se puedan desarrollar profesionalmente. Con el medio ambiente, el compromiso es minimizar el impacto negativo a través del Plan Global de Ecoeficiencia. Y con la cadena de suministro, evaluar rigurosamente a sus proveedores para que mantengan prácticas alineadas a la estrategia de sostenibilidad de BBVA México.

05

Experiencia única

Como en años anteriores, GFBB mantuvo el objetivo de proporcionar una experiencia única al cliente. Para lograrlo, los colaboradores recibieron las herramientas y capacitación necesarias para proporcionar un servicio excepcional y atención personalizada. La meta es contar con colaboradores que sean sensibles a las necesidades de los clientes y capaces de ofrecer soluciones adaptadas a cada interacción.

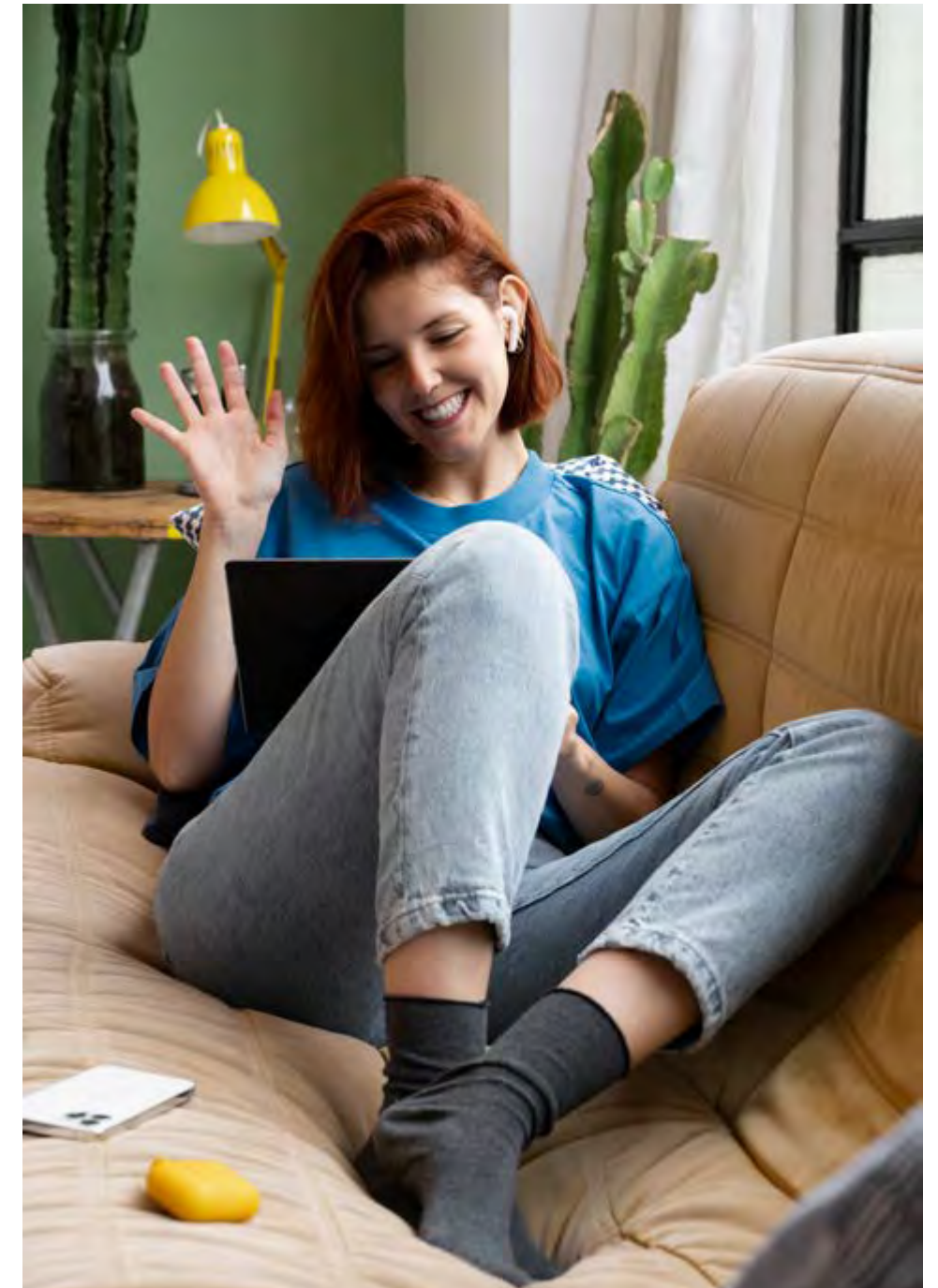
Calidad y servicio al cliente

Grupo Financiero BBVA México utiliza un índice basado en una encuesta en la que, en una escala de 0 a 10, se mide el grado en que los clientes recomendarían el banco. Esta herramienta es fundamental para mejorar los productos y servicios financieros, así como para alinearlos a las necesidades de los clientes. Gracias a este método, ha logrado incrementar la confianza de los clientes y ser reconocido como una de las entidades bancarias más seguras y recomendables del país.

Índice de recomendación mercado abierto

Adicionalmente al índice de calidad y servicio al cliente, se mide la percepción de marca a través del índice de recomendación mercado abierto. En 2022, GFBB mantuvo la primera posición en este índice promedio anual para Banca Comercial, Banca de Empresas y Gobierno y distintos canales, consiguiendo ser reconocido como líder en estos segmentos.

| Índice de recomendación mercado abierto | |
|---|--|
| Negocio o canales | Puntos por arriba del competidor más cercano |
| Banca comercial | +27 |
| BEyG | +29 |
| Banca PyME | -1 |
| Banca por Teléfono | +8 |
| Banca Móvil | +24 |
| ATM's | +27 |





Índice interno de recomendación del cliente

Adicional al Índice de recomendación de mercado abierto, se realizan encuestas, mayormente electrónicas, lo que ha permitido aumentar el alcance para incluir la opinión de los colaboradores en el proceso de mejora continua. La evaluación se lleva a cabo mediante encuestas perfiladas vía correo electrónico que miden la percepción de las Redes Comerciales sobre el servicio recibido de proveedores internos en el servicio al cliente.

Mensualmente se mide el Índice de Recomendación Neta (IReNe) y al final del año se presenta una cifra consolidada. En 2022, el IReNe acumulado fue de 66 puntos, 26 puntos por encima del segundo lugar.

| Percepción del cliente | |
|-------------------------------|----------------------------|
| Banca | Variación de 2021 vs. 2022 |
| Banca comercial | +3 |
| Banca patrimonial y privada | -1 |
| Banca PyME | +12 |
| Banca EyG | +4 |
| Banca hipotecaria | +3 |
| Banca <i>Consumer Finance</i> | +3 |

| Percepción del colaborador interno | |
|------------------------------------|----------------------------|
| Banca | Variación de 2021 vs. 2022 |
| Banca comercial | -1 |
| Banca patrimonial y privada | -3 |
| Banca PyME | -1 |
| Banca EyG | -3 |
| Banca hipotecaria | -4 |
| Banca <i>Consumer Finance</i> | +5 |

Unidad Especializada en Atención a Clientes (UNE)

GRI 418-1
SASB FN-CF-270a.4, FN-IN-270a.2

Para asegurar la satisfacción y bienestar de los clientes, BBVA México ofrece un canal donde se pueden presentar quejas y reclamaciones. La Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE) es la encargada de garantizar una resolución óptima, mediante un seguimiento puntual para atender las solicitudes de raíz. Esta retroalimentación de los clientes es fundamental para mejorar la atención, servicios y productos del banco.

En 2022 se presentaron 24,059 reclamaciones, lo que representa una disminución del 5.34% con respecto a 2021. Los días promedio para la resolución de las reclamaciones se mantuvieron igual que en 2021, en 7 días.

Cuando los clientes requieren asesorías o presentar un reclamo, la atención se brinda directamente en las oficinas corporativas de BBVA México. En 2022 se atendieron 1,137 clientes en la Torre Parques Polanco y 862 en Guadalajara.

Asimismo, se logró un resultado histórico en el Índice de desempeño de Atención a Usuarios (IDATU) con una calificación de 9.98, situando a GFBB en el 1^{er} Lugar del G7. Además de esto, BBVA México obtuvo el 1^{er} lugar en favorabilidad anual del G9 ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

 **Correo electrónico nacional**
une.mx@bbva.com

 **Call center nacional**
800 112 2610

 **Call center internacional**
55 1998 8039

 **Página web**
www.bbva.mx/personas/centro-de-ayuda/quejas-y-reclamos.html

 **Oficinas corporativas**
Ciudad de México y Guadalajara

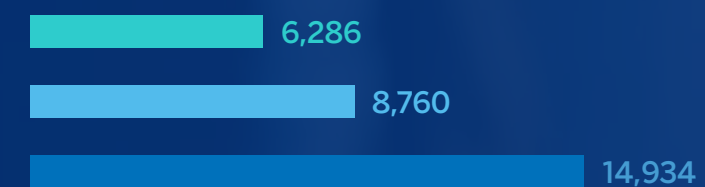


Grupo Financiero BBVA México se encuentra en el **1^{er} lugar del G7 con una calificación histórica de 9.98** en el Índice de desempeño de Atención a Usuarios (IDATU).



■ 2022 ■ 2021 ■ 2020

Reclamaciones ante la UNE



Reclamaciones ante la CONDUSEF



Reclamaciones resueltas

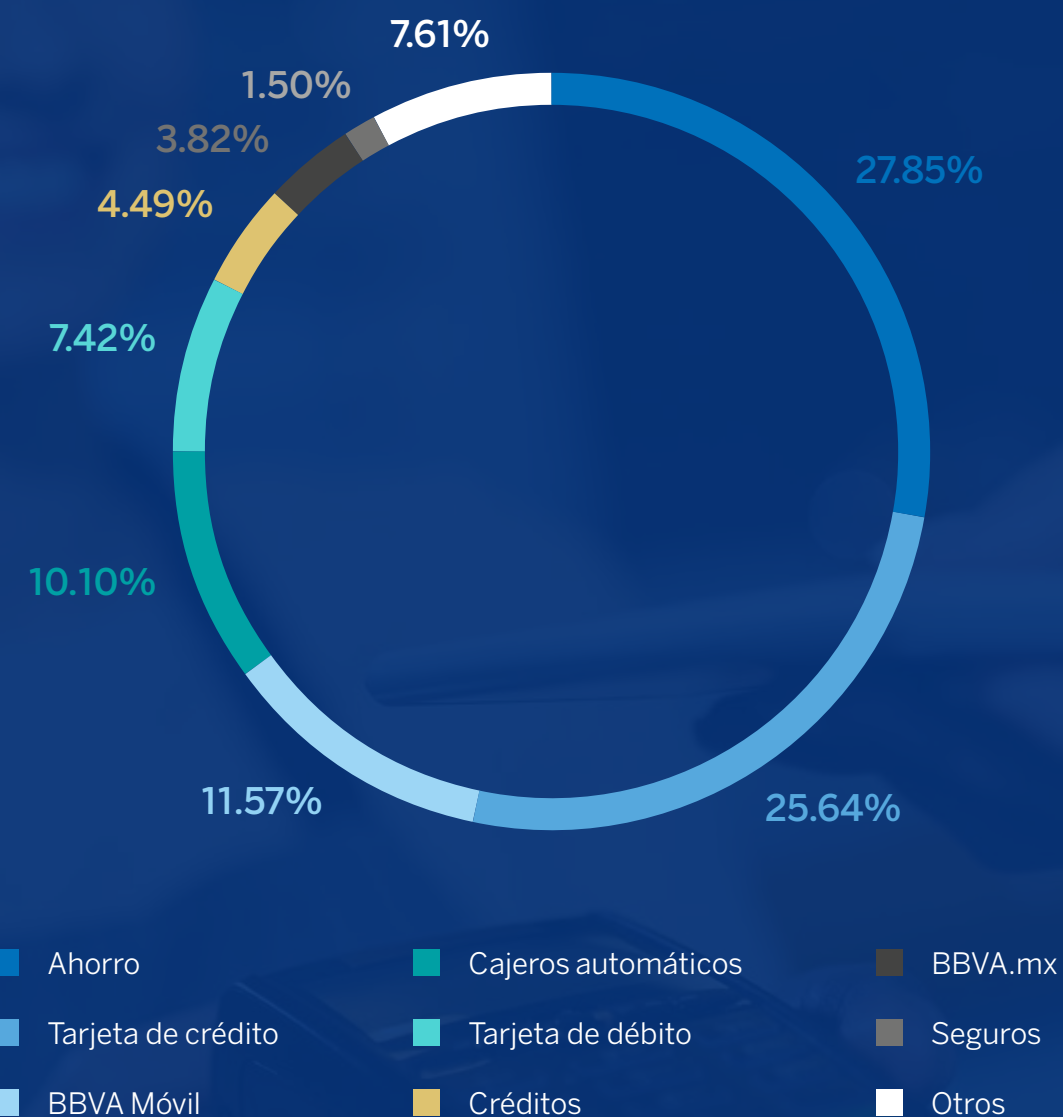
A FAVOR DE GRUPO FINANCIERO BBVA MÉXICO



A FAVOR DEL CLIENTE



Reclamaciones por producto y servicio



Se proporcionó solución a nuevas peticiones del programa de cédula WOW, teniendo un **porcentaje de contacto con el cliente de 95%**.

Innovación y transformación digital

En los últimos años BBVA México ha invertido en tecnología de última generación para garantizar la seguridad de los datos de los clientes y la confidencialidad de las operaciones. Con estos avances se busca ofrecer una experiencia de banca más ágil, eficiente y segura, tanto para transacciones en línea, como para servicios telefónicos y presenciales.

Mediante el enfoque en innovación, tecnología y mejora continua, **BBVA México busca mantener su posición de liderazgo en el mercado financiero mexicano.**

Apertura de cuentas 100% digitales

Este año se abrieron 1.6 millones de cuentas 100% digitales a clientes no bancarizados previamente, contribuyendo así a la inclusión financiera.

Economía Digital

En 2022, BBVA lanzó el primer Fondo de Inversión especializado en Blockchain y Economía Digital, primero con estas características que ofrece un banco en el país a todo tipo de inversionistas y puede contratarse desde un título a través de la App BBVA México. El Fondo de Inversión BBVADIG ofrece exposición con base en tres conceptos generales de Blockchain y Economía Digital: Fintech, Web3 y Tokens.

Apartados

Durante 2022 seguimos consolidando la funcionalidad de Apartados de la App BBVA México, nuestra herramienta que permite a las personas organizar su dinero hasta en siete "sobres electrónicos", separando sus gastos recurrentes, como renta, colegiatura y luz, entre otros. Con estas iniciativas incentivamos el hábito del ahorro entre nuestros más de 28 millones de clientes.



La **Banca Remota** permite a los clientes tomar decisiones informadas y hacer más, con menor esfuerzo.

Fondo Megatendencias de BBVA

BBVA México incorporó a su catálogo de inversiones el Fondo Megatendencias (BBVAMT), el cual se constituye por tres pilares o categorías principales: Planeta Tierra, Tecnología y Demografía, invirtiendo en las empresas globales que son atractivas por su impulso económico a futuro. Este fondo está dirigido a todo tipo de inversionistas y se puede contratar a través de la App BBVA México o del sitio web.

Modelos de relación con el cliente

Desde hace varios años Grupo Financiero BBVA México ha impulsado la Banca Remota para brindar a los clientes una experiencia única y sin necesidad de acudir a las sucursales. Durante 2022, seguimos impulsando productos personalizados y apalancados en tecnología como:

- Seguros de vida y hogar
- Crédito no preaprobado Consumo y TDC
- Renovación de inversiones
- Preaprobado auto
- Preaprobación de créditos hipotecarios

Banca digital para PyMEs

La estrategia PyME de Grupo Financiero BBVA México se apoya en Banca de Barrio como uno de sus pilares, esta iniciativa brinda soluciones atractivas en finanzas y digitalización para impulsar la bancarización y formalización de las pequeñas y medianas empresas en México. En 2022, Banca de Barrio se desplegó a través de 3,800 ejecutivos especializados que han permitido incrementar la base de clientes en más de 165 mil desde 2020, colocando 140 mil nuevas TPVs, con la atracción de 412 mil nuevas nóminas y la colocación de seguros en más de 2,000 mdp para asegurar cualquier tipo de daño.

Cabe destacar que en 2022, BBVA México y Coparmex firmaron una alianza para beneficiar y apoyar a más de 35 mil pymes del país que podrán elegir nuevos canales de venta para su negocio y cobrar a distancia, ya sea a través de TPVs, cobro digital con CoDi y link de cobro con la App BBVA Empresas.

App BBVA para empresas

A partir de 2022 BBVA México puso a disposición de las empresas la dispersión de pagos y nómina el momento que se desee y desde cualquier lugar a través de su banca por Internet BBVA Net Cash y autorizando desde su celular con la app BBVA Empresas.



Objetivos 2023

A partir de 2023, BBVA México incluirá una Calculadora de Huella de Carbono para todos sus clientes que cuentan con la App BBVA México. Con ella, busca ayudarlos a conocer y reflexionar sobre el impacto que tienen sus acciones cotidianas sobre el medioambiente y al mismo tiempo recibir recomendaciones para reducirla.

Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)

GRI 3-3, 417-1
SASB FN-AC-270a.3, FN-IN-270a.4

La comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) establece criterios básicos de actuación y pautas necesarias para aplicar la máxima sencillez posible en la comunicación de los productos y servicios y en todos los puntos de contacto con el cliente y con los grupos de interés a través de los siguientes canales:

 Documentos comerciales

 Web pública

 Soluciones digitales

 Servicio a clientes

 Campañas



Principios TCR

Comunicación Transparente

Deberá ser sincera, atenerse a los hechos y basarse siempre en la verdad evitando toda información que pueda inducir a error y la toma de decisiones no deseadas:

- Proporciona al cliente toda la información relevante
- Da la misma relevancia visual a las ventajas/beneficios y a los riesgos/costos/requisitos
- Asegura que el mensaje principal es válido para la mayor parte de la audiencia
- Ten en cuenta que la información relevante varía en función del perfil del cliente, del momento del proceso y del producto
- Utiliza el canal adecuado: el que te permita contar lo relevante

Comunicación clara

Debe ser directa y entendible, con el fin de exponer de forma ágil y precisa las características del producto o servicio, y completa, es decir, adecuada y suficiente para una correcta y responsable toma de decisiones.

- Emplea una buena estructura y utiliza elementos visuales para facilitar la comprensión y la navegación
- Vigila que los elementos gráficos den una imagen realista e intuitiva
- Utiliza un lenguaje claro (Sin tecnicismos, pero preciso)
- Limita al máximo el uso de la letra pequeña (cuando la uses, que sea clara)
- Fomenta la accesibilidad. En piezas audiovisuales utiliza subtítulos y locución en lo relevante.

Comunicación responsable

Deberá ser honesta, orientada siempre a los intereses del cliente, y comprometida con la eliminación de toda exclusión, fomentando la educación financiera y el desarrollo de las comunidades donde opera:

- Acompaña al cliente
- Promueve la salud financiera del cliente
- Da el cliente el control sobre su relación con el banco
- Haz un uso responsable de los datos personales del cliente
- Promueve el cambio hacia un futuro más verde y justo

Además, nos apegamos a la Norma de transparencia para la publicidad de productos de Grupo Financiero BBVA México que establece las obligaciones de GFBB con respecto a cualquier comunicación o publicidad de los productos que ofrece a clientes o usuarios. De igual forma, permite aplicar las pautas de comportamiento con relación al:

- Cumplimiento de las leyes y normativa aplicable de forma íntegra y transparente, en línea con la confianza que los accionistas y clientes depositan en GFBB
- Uso de información clara y veraz para comunicar de manera transparente tanto las características, como los riesgos de los productos y servicios
- No condicionamiento de la concesión de productos y servicios a la obtención de beneficios o ventajas personales, entre otras pautas

Durante el año, se desarrollaron más de 100 colaboraciones por los equipos Scrum de las Fábricas Digitales de Desarrollo de Negocios y Banca de Empresas, en las que se aplican los principios TCR en soluciones digitales.

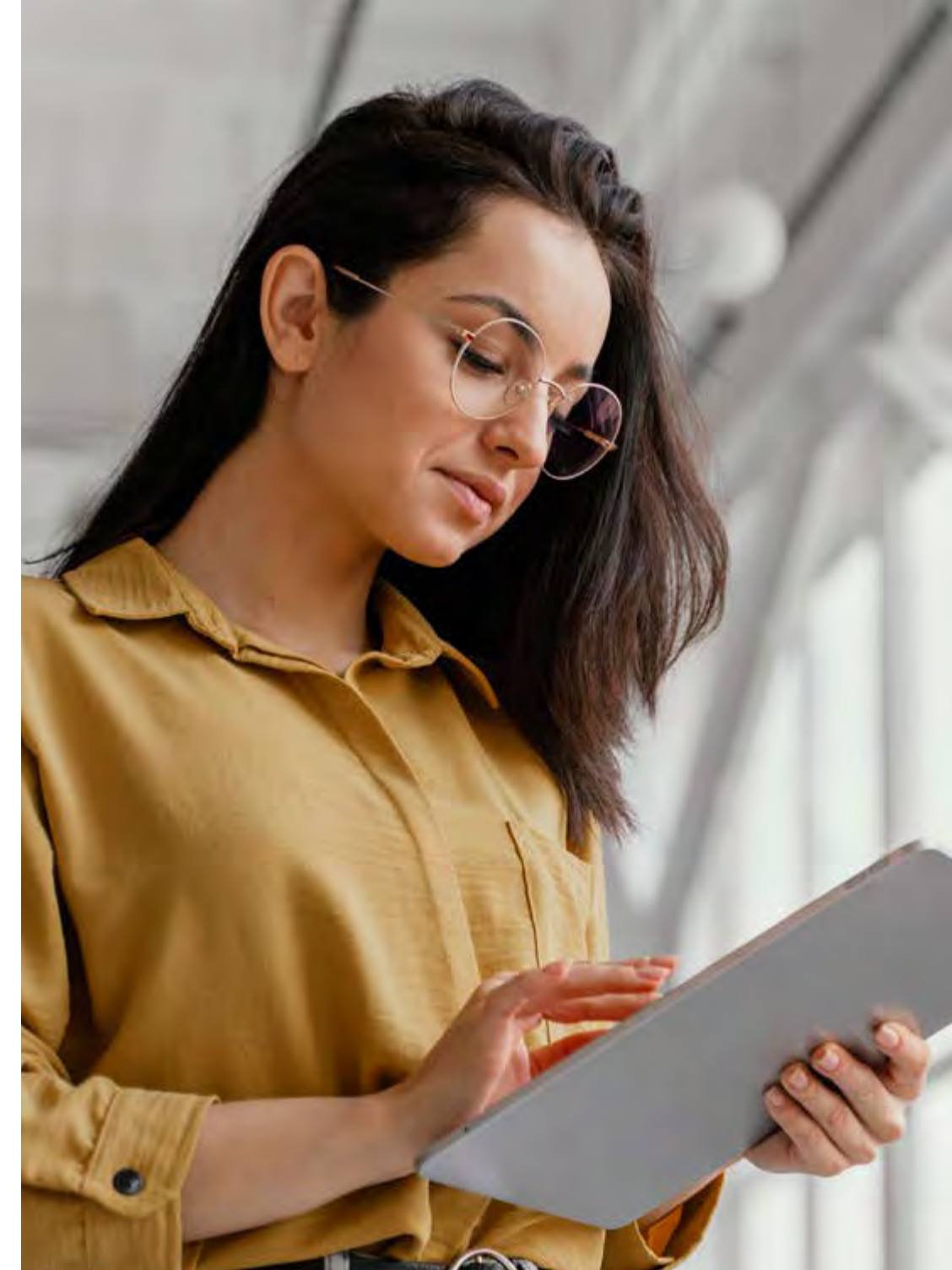
500 interacciones *online*
de sensibilización y formación
TCR en BBVA en 2022.

100% de las categorías significativas de productos o servicios están cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de procedimientos de Comunicación TCR.

Asimismo, durante 2022, GFBB se ha enfocado en el diseño de soluciones para las personas con algún tipo de discapacidad visual, auditiva, motora o cognitiva, con el fin de incrementar la accesibilidad de sus diseños, productos y servicios.

Por otro lado, Grupo Financiero BBVA México mide su desempeño en TCR. Los resultados a diciembre de 2022 muestran que BBVA es líder en México, lo que significa que es percibido por los clientes como un banco transparente y claro, en comparación con sus competidores.

Grupo Financiero BBVA México obtuvo la 1ª posición por su resultado de TCR en el Índice de Recomendación, con una puntuación de 51.77.



Objetivos 2023

Dar continuidad a las prácticas TCR enriquecidas con la aplicación de modelos de Economía del Comportamiento y reforzadas por el seguimiento a las líneas de integridad en la atención de nuestros clientes y usuarios.

Seguridad, Privacidad y Protección del Cliente

GRI 3-3, 418-1
SASB FN-CF-230a.3, FN-CB-230a.2,
FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2

Data Protection Office

En 2021, Grupo Financiero BBVA México estableció la Oficina de Protección de Datos (DPO, por sus siglas en inglés) con el objetivo de garantizar la privacidad, seguridad y protección de sus clientes.

La DPO es responsable de verificar que cada iniciativa que involucre el tratamiento de datos personales cuente con las medidas adecuadas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger los datos y garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Además, trabaja arduamente para asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de datos personales bajo tres tipologías.

Seguridad administrativa

Los mecanismos empleados incluyen la creación de políticas, procedimientos y acciones de formación y comunicación que permiten a los colaboradores cumplir correctamente con la legislación.

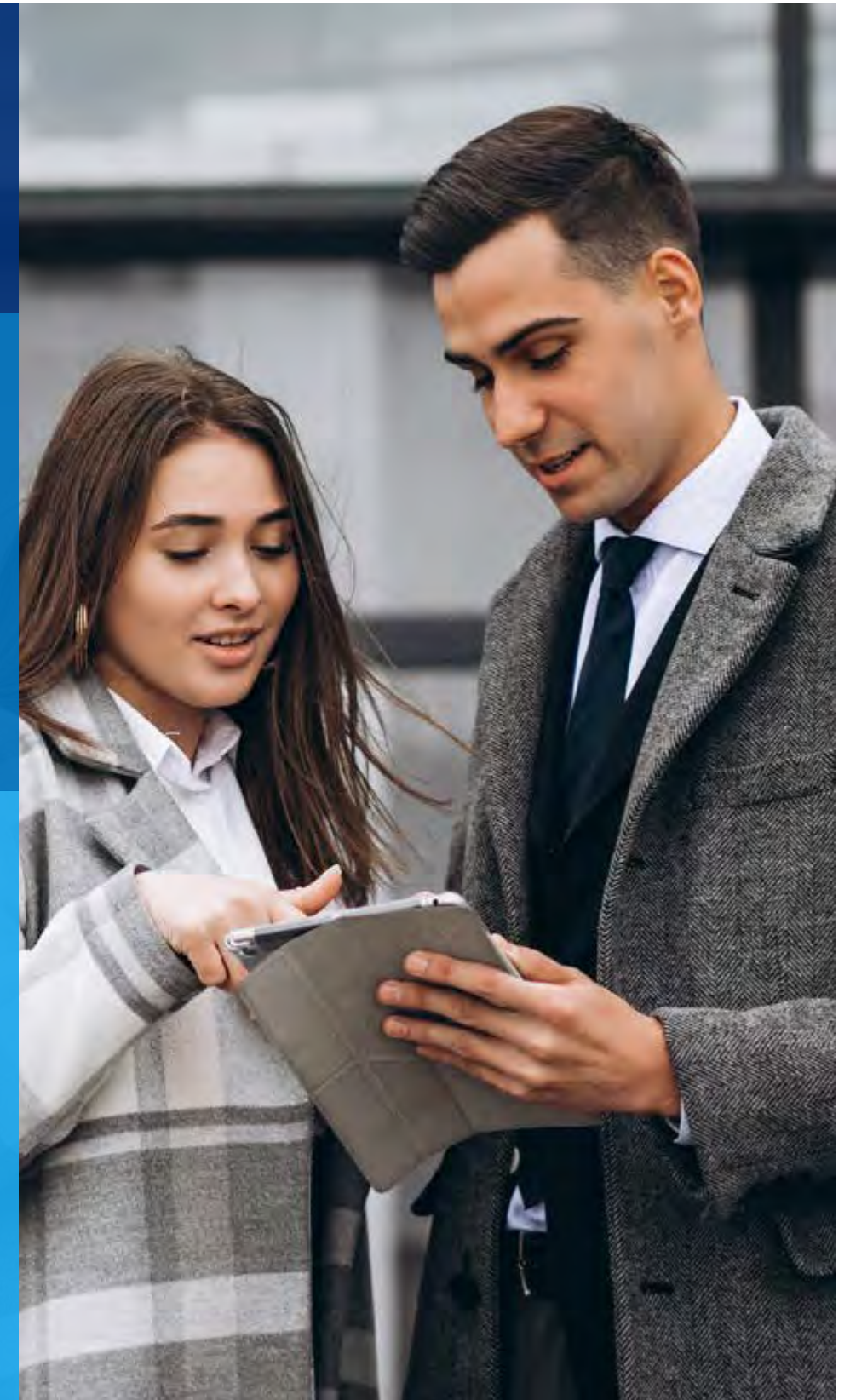
Seguridad técnica

Se consideran las acciones y mecanismos que se valen de la tecnología relacionada con *hardware* y *software* para proteger el entorno digital de los datos personales y los recursos involucrados en su tratamiento. Las medidas incluyen el perfilamiento para acceso e identificación de entrada a sistemas o bases de datos, así como una correcta configuración de *software* en las herramientas de trabajo, entre otras.

Seguridad física

Se verifican las acciones y mecanismos para proteger el entorno físico de los datos personales y de los recursos involucrados en su tratamiento. Ejemplos incluyen la prevención al acceso no autorizado de los datos personales o la salida no autorizada de cualquier recurso móvil o portátil fuera de la organización.

Además, la DPO se enfoca en proteger los derechos de los titulares de los datos personales, evitando cualquier tipo de daño, pérdida, alteración, destrucción o acceso no autorizado a ellos.



Seguridad y protección de datos

En materia de privacidad y seguridad de la información, este año se llevaron a cabo las siguientes acciones como parte del proceso de mejora continua de BBVA México:

1. **Mejora al proceso para clientes y usuarios** de Derechos ARCO a fin de crear un proceso fuera de sucursales y mucho más ágil y tecnológico.
2. **Reestructura de Avisos de Privacidad** que permiten transparentar los datos que BBVA recaba sobre sus clientes, así como dar cabal cumplimiento al principio de información que establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
3. **Creación de la Data Privacy Week** que permitió tener un contacto más cercano con los colaboradores y con los clientes con relación a la concientización sobre datos personales, así como al posicionamiento de DPO como área responsable de velar por el cumplimiento normativo en materia de datos personales.
4. **Creación de la Comunidad de Práctica de DPO** en donde mensualmente se realizaron charlas de formación a colaboradores de BBVA en diversos temas de impacto relacionados con datos personales.
5. Resultados adecuados en las revisiones de auditoría, así como **Compliance Testing** realizados a DPO.

6. **Revisión, acercamiento y capacitación a proveedores** que dan tratamiento a datos personales.

Grupo Financiero BBVA México considera fundamental sensibilizar a todos sus colaboradores en cuestiones de privacidad y protección de datos personales para garantizar la seguridad de la información. Para ello, se llevaron a cabo campañas de concientización, incluyendo:

1. **Data Privacy Week.** Se creó una campaña masiva de concientización que incluyó a más de mil colaboradores y clientes conectados en diferentes webinars, además de un podcast en el que estuvo presente el regulador para concientizar a los clientes en materia de datos personales.
2. **Más de 60 publicaciones periódicas** a través de todos los canales institucionales dirigidos a la red de sucursales y a las áreas centrales (Banca al día, Red al día, Wiki Red, Para Mí, HDP y Somos), así como a clientes y usuarios.

Se llevó a cabo el curso institucional regulatorio de **Protección de Datos Personales**, que 41,293 colaboradores completaron con éxito.



Buzón de Protección de Datos Personales

Con el objetivo de que los clientes puedan reportar cualquier tipo de queja, comentario o situación relacionada con la protección de datos de clientes y usuarios, Grupo Financiero BBVA pone a su disposición el Buzón de Protección de Datos Personales.

protecciondedatospersonalesmx@bbva.com

Compromiso responsable con el colaborador

GRI 2-7, 2-30, 3-3, 401-1, 401-3, 405-1
SASB FN-IB-330a.1, FN-AC-330a.1,
FN-MF-270a.4, FN-CF-270a.1



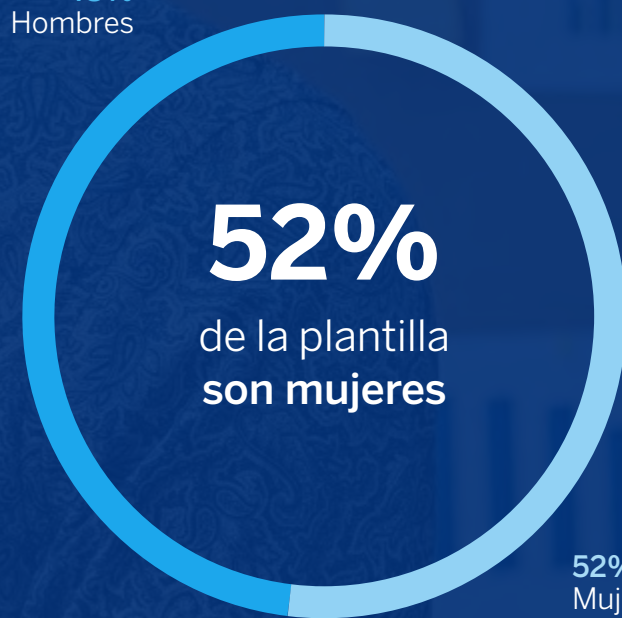
43,890
colaboradores en la plantilla de Grupo Financiero BBVA México en 2022, +8.7% vs 2021.

| Plantilla por género | | | | | | |
|----------------------|---------------|-----|---------------|-----|---------------|-----|
| | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
| Mujeres | 19,924 | 53% | 21,172 | 52% | 22,644 | 52% |
| Hombres | 17,334 | 47% | 19,211 | 48% | 21,246 | 48% |
| Total | 37,258 | | 40,383 | | 43,890 | |

| Plantilla por edad | | | | |
|--------------------|------|------|--------|-----|
| | 2020 | 2021 | 2022 | |
| <25 años | 9% | 8% | 3,283 | 7% |
| 25-45 años | 78% | 78% | 34,983 | 80% |
| >45 años | 13% | 13% | 5,624 | 13% |

Plantilla por género

48%
Hombres



52%
de la plantilla
son mujeres

52%
Mujeres

Plantilla por edad

13%
>45 años

7%
<25 años



68%
de la plantilla tienen
entre 18 y 36 años

80%
25-45 años



Plantilla por tipo de contrato y género

| | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | H | M | H | M | H | M |
| Contrato de planta | 16,300 | 18,958 | 17,776 | 19,876 | 19,249 | 20,933 |
| Contrato eventual | 1,006 | 952 | 1,429 | 1,285 | 1,997 | 1,711 |

Plantilla por tipo de jornada y género

| | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | H | M | H | M | H | M |
| Jornada completa | 16,300 | 18,956 | 19,211 | 21,171 | 21,245 | 22,644 |
| Jornada parcial | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 |



Colaboradores por categoría laboral y género

| | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | H | M | H | M | H | M |
| Comité de dirección y directores corporativos | 39 | 4 | 34 | 4 | 37 | 4 |
| Directivos | 109 | 33 | 105 | 35 | 95 | 34 |
| Mandos medios | 3,658 | 2,700 | 4,014 | 2,978 | 4,865 | 3,515 |
| Especialistas | 2,952 | 3,029 | 4,039 | 3,801 | 5,035 | 4,446 |
| Fuerza de ventas | 5,523 | 6,062 | 5,292 | 5,916 | 5,256 | 5,888 |
| Puestos base | 5,035 | 8,088 | 5,708 | 8,431 | 5,958 | 8,757 |
| Otros puestos | 0 | 0 | 26 | | 0 | 0 |

22% de las posiciones directivas de Grupo Financiero BBVA México **son ocupadas por mujeres.**

Colaboradores sindicalizados por género

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Hombres | 4,903 | 4,653 | 5,411 | 5,433 |
| Mujeres | 8,035 | 7,669 | 8,209 | 8,308 |
| Total | 12,938 | 12,322 | 13,620 | 13,741 |

31% de los colaboradores de Grupo Financiero BBVA México **son sindicalizados.**

Atracción de talento

GRI 3-3, 404-2, 404-3

El capital humano de BBVA México juega un papel fundamental en la prestación de servicios financieros de excelencia y experiencias únicas para los clientes. Con el interés de integrar a la plantilla del Grupo a personas comprometidas e innovadoras, la propuesta de valor considera compensaciones y beneficios atractivos, así como capacitación y desarrollo constante, buen clima laboral y espacios de trabajo respetuosos e incluyentes.



| Nuevas contrataciones por género y edad | | | | | | |
|---|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
| | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
| | H | M | H | M | H | M |
| <25 años | 535 | 638 | 931 | 947 | 830 | 772 |
| 25-45 años | 1,612 | 1,374 | 3,594 | 2,968 | 3,363 | 2,753 |
| >45 años | 42 | 21 | 276 | 146 | 170 | 83 |
| Total | 4,222 | | 8,862 | | 7,971 | |

7,971 personas se integraron
a la plantilla de GFBB en 2022.

| Bajas de colaboradores por género y edad | | | | | | |
|--|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
| | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
| | H | M | H | M | H | M |
| <25 años | 364 | 406 | 492 | 490 | 300 | 289 |
| 25-45 años | 1,870 | 1,786 | 2,849 | 2,793 | 1,776 | 1,576 |
| >45 años | 185 | 143 | 391 | 278 | 539 | 476 |
| Total | 4,754 | | 7,293 | | 4,956 | |

4,956 personas dejaron de colaborar
con la organización por distintos motivos.



207 estudiantes y recién egresados se **desarrollaron en BBVA.**

| Rotación por edad y género | | | |
|----------------------------|------|------|------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Hombres | 14% | 20% | 24% |
| Mujeres | 12% | 17% | 26% |
| <25 años | 25% | 30% | 6% |
| 25-45 años | 19% | 18% | 34% |
| >45 años | 7% | 11% | 9% |

| Tasa de ausentismo | | | |
|------------------------|---------|--------|--------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Colaboradores ausentes | 5,052 | 2,757 | 7,609 |
| Días de ausentismo | 130,421 | 31,779 | 77,565 |

Como cada año, durante 2022 Grupo Financiero BBVA México implementó iniciativas para fortalecer a su equipo de colaboradores y atraer talento.

Se llevaron a cabo 10 programas semilleros de talento: *Trainees*, *Becarios*, *Summer*, *Verano Fundación*, *Verano Inclusión*, *Graduates*, *Global MBA*, *BIT*, *Be Talent Data* y *Women Trading Academy*.

Programa de Trainees

Este programa tiene una duración de 12 meses y en esta edición contó con la participación de 41 recién egresados de licenciatura que recibieron un total de 500 horas de capacitación.



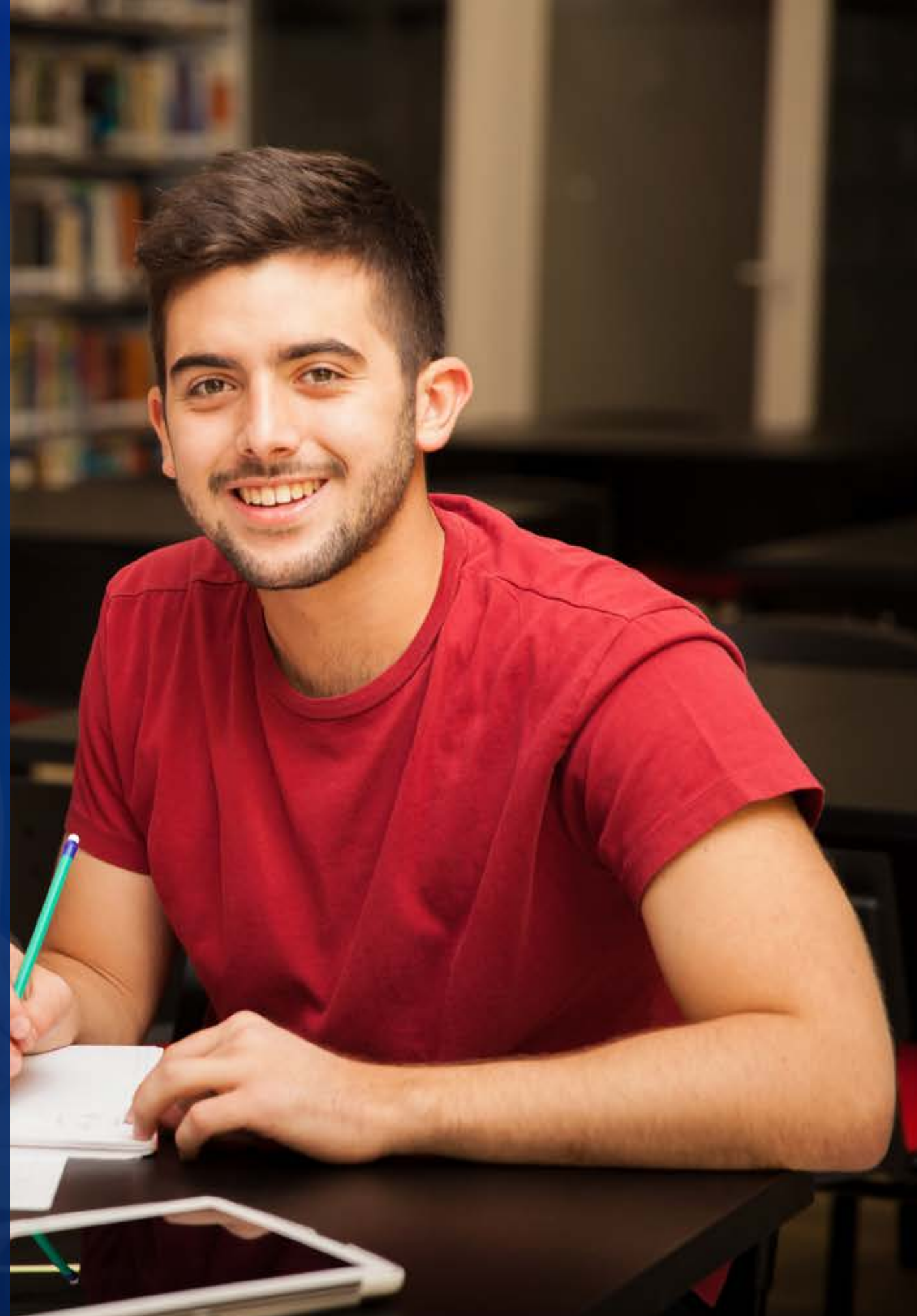
Programa de Becarios

El programa se centra en involucrar a estudiantes de último año de licenciatura en un proyecto específico de seis meses, durante el cual trabajan 30 horas a la semana para impulsar su experiencia profesional. En 2022, el programa incluyó a 122 becarios y se invirtieron 1,070 horas en capacitación.



Programa Summer

El programa *Summer* está dirigido a estudiantes de maestría (MBA) y dura de 8 a 12 semanas. Los participantes son asignados a un proyecto específico, al final realizan una presentación ante el Director General del área. Durante el programa, se llevan a cabo sesiones de exposición con directivos de diferentes áreas para que conozcan más sobre el Grupo.





Verano Fundación

Con duración de 8 a 10 semanas, Verano Fundación está dirigido a estudiantes de 4º a 5º semestre de la carrera y es exclusivo para los becarios de Fundación BBVA México. La intención es que los estudiantes tengan su primera experiencia laboral antes de graduarse.

50%
Hombres



50%
Mujeres

Verano Inclusión

Programa con duración de 8 a 10 semanas dirigido a estudiantes o recién egresados con alguna discapacidad, ya sea motriz, visual, auditiva o intelectual.

71%
Hombres



29%
Mujeres

BIT

Programa con duración de 1 año dirigido a recién graduados de ingeniería en sistemas, IT, software, apasionados por desarrollar y programar en el cual participaron 116 personas.

77%
Hombres



23%
Mujeres

Como parte de las iniciativas para seguir integrando talento joven al Grupo, se llevaron a cabo eventos híbridos y también se retomaron las visitas presenciales a las instalaciones de BBVA México. Asimismo, durante 2022 se amplió el semillero de talento a nichos más especializados como: *Be Talent Data*, programa específico para científicos de datos, *Woman Trading Academy* que busca desarrollar mujeres recién egresadas en el mundo de mercados globales, y Semillero de inclusión, incorporando a estudiantes y recién egresados con alguna discapacidad a la familia BBVA.

Vinculación universitaria

Se llevaron a cabo más de 80 eventos virtuales y presenciales durante el año con los que se impactó a más de 10,000 alumnos a nivel nacional a través de ferias de empleo, talleres de educación financiera y charlas especializadas. Se lanzaron los primeros eventos híbridos con presencia en instalaciones BBVA y conexiones remotas a nivel nacional.

Por otro lado, durante 2022 se impartieron cuatro cátedras universitarias con la participación de más 100 estudiantes que compartieron las aulas virtuales y presenciales con expertos del banco que transmitieron su conocimiento a las nuevas generaciones. Las universidades que participaron fueron: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Universidad Panamericana (UP) y el Instituto Politécnico Nacional (IPN).



Be Talent Data

A través de nuestro programa específico para científicos de datos, brindamos 1,200 horas de capacitación para 32 personas.

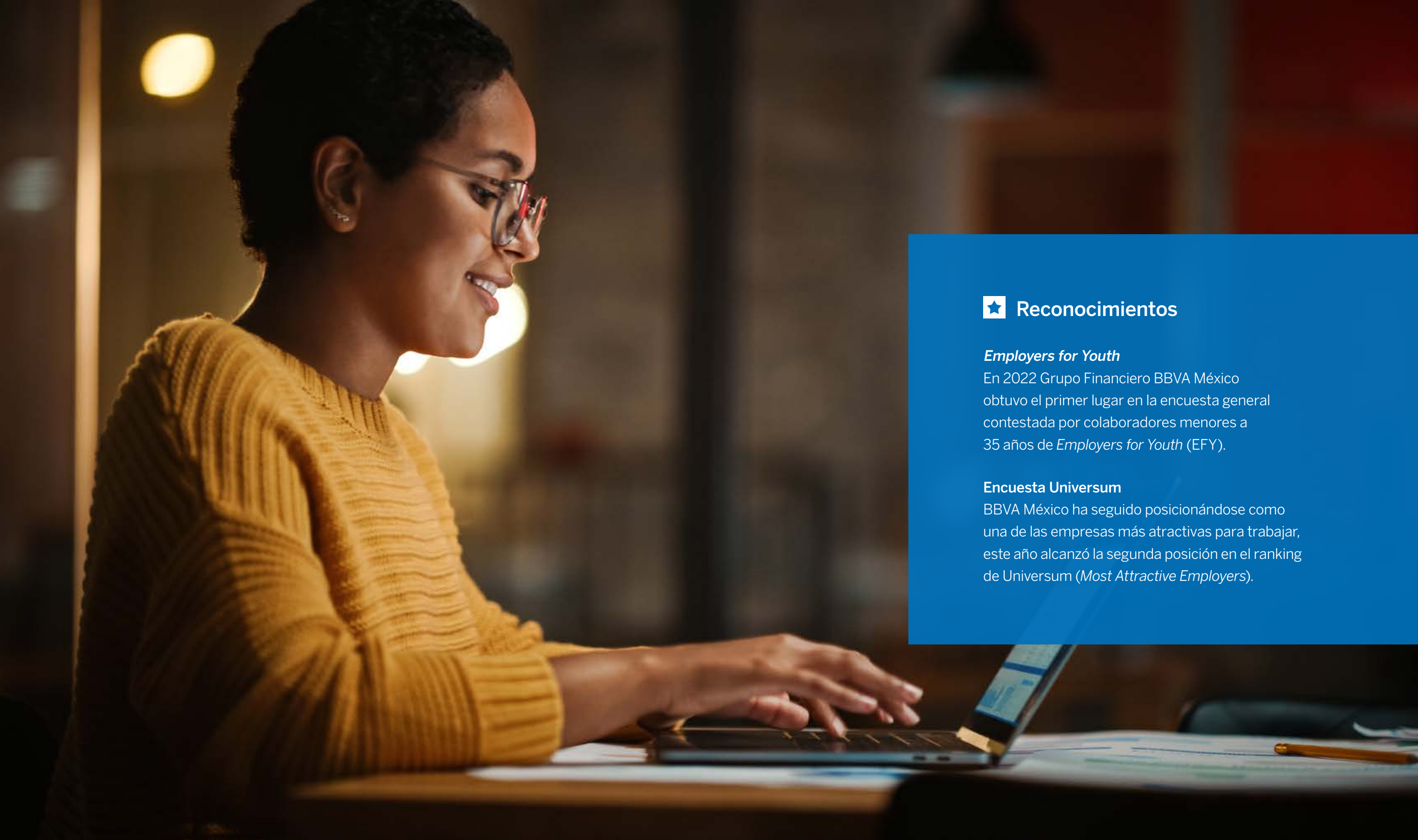


Global MBA

Con el fin de desarrollar talento y que puedan asumir posiciones de liderazgo a lo largo de la organización, este programa es para estudiantes de MBA en alguna escuela de negocios.

Woman Trading Academy

Nuestro programa *Woman Trading Academy* busca desarrollar mujeres recién egresadas en el mundo de mercados globales. En 2022 apoyamos a cuatro mujeres.



★ Reconocimientos

Employers for Youth

En 2022 Grupo Financiero BBVA México obtuvo el primer lugar en la encuesta general contestada por colaboradores menores a 35 años de *Employers for Youth* (EFY).

Encuesta Universum

BBVA México ha seguido posicionándose como una de las empresas más atractivas para trabajar, este año alcanzó la segunda posición en el ranking de Universum (*Most Attractive Employers*).

Desarrollo de talento

GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3, 412-2

Una de las prioridades de Grupo Financiero BBVA México es la formación y desarrollo de todos sus colaboradores, ya que es la forma en que puede cumplir con las necesidades de los clientes. El enfoque de aprendizaje consta en brindar las herramientas y conocimientos necesarios que favorezcan la retención de talento y mejoren la capacidad de brindar soluciones para los clientes.

GFBB cuenta con una estrategia integral para difundir su cultura de servicio a través del **Modelo EARA** y los comportamientos que lo componen, lo que mejora la percepción y satisfacción de los clientes. Con un enfoque en la innovación y la eficacia, GFBB implementa recursos formativos atractivos que brindan experiencias ágiles y efectivas, bajo una modalidad *just enough*, invirtiendo el tiempo mínimo y proporcionando la información precisa que requiere el colaborador.

En **2022** hubo varios **logros** en materia de desarrollo de talento, estos son los más destacados:

99% de nuevos ingresos con el programa formativo de *onboarding*

Incremento en la **puntuación de recomendación** neta del colaborador sobre su formación inicial a **81.29**

+1,300 nuevos banqueros formados en **Diplomados**

Implementación de formación modular por producto para reforzamiento de conocimientos a aproximadamente **500 banqueros**

Incremento de participación en herramientas de desarrollo:

Idiomas +10%
Universidad +32%
Mentoring +24%

Formación que acompañó a los gerentes en el **desarrollo de sus equipos**

Reforzamiento de **certificaciones en crédito** para segmentos PyME y mediana empresa

Diseño enfocado en conocimiento y práctica aplicada bajo parámetros de agilidad e impacto a colaboradores

Fuerte **impulso a iniciativas de formación** sobre productos y comercialización de seguros en redes

Continúa el impulso a **reskilling**, con lo que se logró que todos los colaboradores cursaran al menos una expedición de los temas estratégicos definidos en **The Camp** (expedición)

Colaboradores formados

La formación de los colaboradores es fundamental para alcanzar los objetivos del negocio, este año se alcanzó una evaluación promedio de 9.89 sobre cómo perciben los colaboradores las capacitaciones.

Este año se impartieron 2,017,253.76 horas de formación, un promedio de 47 horas por empleado, de las cuales 35% fueron mediante cursos presenciales y el 65% a través de e-campus.

BBVA México invirtió **252,009,929 pesos en capacitación** durante 2022⁶.



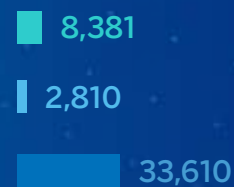
| Colaboradores capacitados e inversión en formación | | | |
|--|------------------|------------------|---------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Colaboradores formados | 36,985 | 40,260 | 43,353 |
| Porcentaje de colaboradores formados | 99% | 99.7% | 98.8% |
| Total de cursos en e-campus | 19,845 | 23,395 | 18,400 |
| Evaluación promedio | 9.51 | 9.60 | 9.89 |
| Inversión total en formación (MXN) | \$176,715,217.62 | \$199,190,378.97 | \$252,009,929 |

| Horas de formación | | | |
|---|------------------|------------------|------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Horas de formación presencial | 336,721 | 412,342 | 701,315 |
| Horas de formación a través de e-campus | 1,863,382 | 1,460,244 | 1,315,939 |
| Total | 2,200,103 | 1,872,585 | 2,017,253 |
| Horas promedio por colaborador | 59 | 47 | 47 ⁷ |

⁶ El incremento en la inversión para formación se debió a que BBVA México cuenta con más colaboradores por internalización.

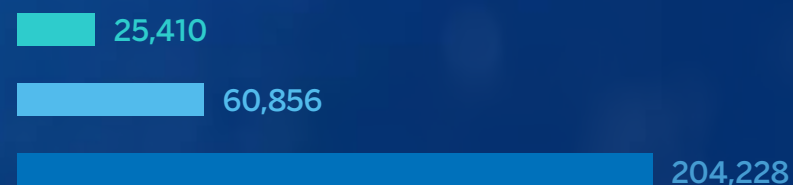
⁷ 50.09 horas promedio para hombres y 43.44 horas promedio para mujeres.

Horas de formación en anticorrupción



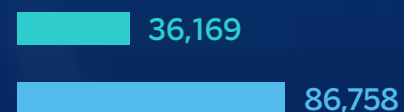
37,147 colaboradores recibieron capacitación en **Código de Conducta**.

Horas de formación en valores



13,014 colaboradores recibieron formación en **valores**.

Horas de formación en sostenibilidad



25,979 colaboradores recibieron formación en sostenibilidad.



■ 2022 ■ 2021 ■ 2020

Horas de formación en seguridad de la información



41,265 colaboradores recibieron formación en seguridad de la información.

Horas de formación en derechos humanos



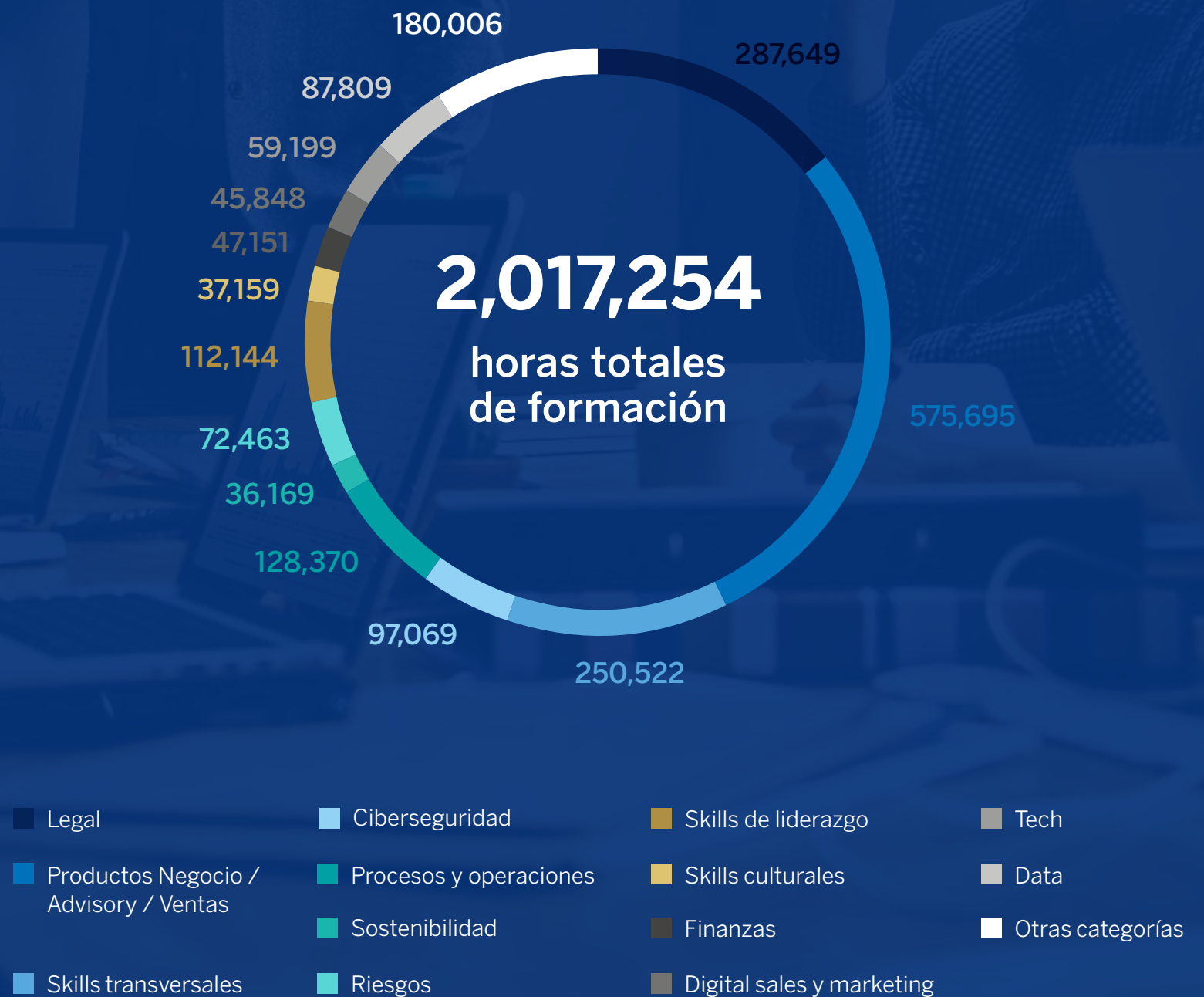
* En 2022 no hubo campañas de formación en materia de Derechos Humanos y se espera que se implementen nuevamente en 2023. Las horas reportadas solo corresponden a personal que por sus funciones sí se capacitó en DDHH durante 2022.

Protocolo de Acoso y Hostigamiento sexual

Con el fin de concientizar y capacitar en torno a este tema, Grupo Financiero BBVA impartió formación a través del e-campus, en donde se matricularon 5,756 colaboradores y concluyó la capacitación el 84%. Además de esto, se identificó el protocolo y se dieron ejemplos dentro del curso de reforzamiento del *Programa Soy Íntegro*.

En 2022, **5,756 colaboradores** participaron a través del e-campus.

Horas de formación por categorías generales



Evaluación de desempeño y desarrollo profesional

En 2022 se evaluó el desempeño de 39,676 colaboradores⁸. Antes de la evaluación anual, se brindaron *webinars* informativos para aclarar el proceso a los colaboradores. También se lanzó una campaña de comunicación para ayudar a los gerentes a supervisar la evaluación de manera eficiente.

Con el objetivo de impulsar el crecimiento profesional de la plantilla, se realizaron dos conversaciones de desarrollo entre los gerentes y los colaboradores de las Áreas Centrales. El 90% de los colaboradores participaron en la primera sesión y 87% en una segunda conversación, de las cuales se obtuvo la calificación de calidad en la que en la primera fue de 4.7 y en la segunda de 4.8, considerando una escala del 1 al 5.

De igual manera, 488 gerentes de nuevo ingreso fueron Certificados en Conversaciones de Desarrollo con el objetivo de explicarles cómo aplicar el informe de resultados de la evaluación anual y cómo dirigir el desarrollo de las habilidades de sus colaboradores.

Se llevaron a cabo cuatro *webinars* para informar a los gerentes de nuevo ingreso sobre la evaluación anual con una participación de 1,106 colaboradores.



En BBVA evaluamos al 100% de nuestros colaboradores.

⁸ Se refiere a las personas que participaron en la evaluación anual que ya eran parte de la organización antes del 1 de octubre del 2022. Estas personas son las que continúan activas en la organización al día 28 de febrero del 2023, fecha en que se verificó esta cifra.

Centros de formación

Este año se volvió a capacitar en los centros de formación (sedes para capacitación presencial), con lo que se logró la capacitación de 22,046 colaboradores.

| Centro de formación | Número de empleados formados |
|---------------------|------------------------------|
| Noreste | 18 |
| Occidente | 82 |
| T. Tereo | 3,027 |
| Externo | 18,919 |

Universidad BBVA

Desde hace nueve años el programa de Universidad BBVA ha permitido ofrecer a los colaboradores becas académicas para que puedan cursar distintos programas educativos como licenciaturas, maestrías y diplomados en instituciones de alto nivel.

| Número de personas becadas | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|
| Diplomados | 120 | 470 | 316 |
| Licenciaturas | 175 | 129 | 150 |
| Maestrías | 160 | 198 | 243 |
| Desarrollo (personas que reciben apoyo mensual fijo) | 220 | 180 | 221 |
| Certificaciones | 120 | 100 | 335 |
| Especializaciones | 100 | 94 | 276 |



Btoken

Btoken es una iniciativa en la que se otorgan créditos a los colaboradores por cada capacitación que toman, que pueden ser intercambiados por otros tipos de capacitación adicional e incluso másters. Este modelo ha sido una innovación total en el tema de capacitación y ha traído consigo grandes resultados, en 2022 participaron 38,429 colaboradores y se hizo la solicitud de 96 *sharings*.

En 2022 hubo un **incremento de 32% en el otorgamiento de becas** con respecto a 2021.



★ Reconocimientos

Encuesta Gallup: compromiso de los colaboradores
BBVA México se enfoca en escuchar la voz de los colaboradores para seguir construyendo el mejor lugar para trabajar.

En el ejercicio Gallup⁹ 2022, participaron 35,867 colaboradores en la encuesta, y se obtuvo un promedio general de 4.51, lo que posiciona a BBVA en el cuartil donde se encuentran las empresas más comprometidas de México. Además, BBVA México es la geografía con mayor compromiso del grupo a nivel global.

⁹ Gallup es una plataforma de trabajo para involucrar y desarrollar a la fuerza laboral.

Beneficios a los colaboradores

GRI 2-20, 401-2

BBVA México es reconocido como un empleador de primer nivel que prioriza el bienestar de sus colaboradores. Como parte de este compromiso, cuenta con la plataforma B Promos, que permite a los colaboradores activos y jubilados conocer todas las prestaciones y descuentos disponibles para ellos.

Compensaciones

BBVA México tiene una política de compensaciones basada en las mejores prácticas nacionales e internacionales para remunerar a sus colaboradores. El sistema retributivo, diseñado por el Consejo de Administración, está enfocado en crear valor a largo plazo de forma recíproca y se basa en los siguientes principios:

- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos.
- Atraer y retener al mejor talento.
- Recompensar la responsabilidad y trayectoria de los colaboradores.
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa.

- Asegurar la transparencia en su política retributiva.
- Garantizar que no existen diferencias retributivas por género.

Parte de las tareas de GFBB es garantizar que la retribución sea equitativa y justa, así como que el sistema de retribución no esté influenciado por motivos de género y que no haya conflictos de intereses. De esta manera se mantiene el compromiso con su estrategia, objetivos y valores, y con la gestión adecuada de riesgos.

La remuneración se compone de dos partes: una fija y otra variable. La remuneración fija se basa en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional de cada colaborador, y se establece con referencia a un salario por función que refleja su valor para el Grupo. Se determina de manera objetiva y equitativa, siguiendo criterios predeterminados. Por otro lado, la remuneración variable recompensa las aportaciones individuales y colectivas de los equipos a los resultados del Grupo Financiero BBVA México. Esta retribución puede ser monetaria o no monetaria y está vinculada al cumplimiento de objetivos previamente acordados



En 2022, **B Promos** evolucionó a una nueva plataforma que benefició a más de **39 mil usuarios registrados**.

Prestaciones

Se trata de una serie de beneficios complementarios que Grupo Financiero BBVA México otorga a sus colaboradores para mejorar su calidad de vida en todos los sentidos, así como para atraer y retener al mejor talento.

Pensiones

Las instituciones previamente descritas de Grupo Financiero BBVA México tienen un plan de pensiones complementario a la seguridad social, el cual busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores a su retiro.

Emprendedores de verano

Este año se impartió un diplomado online sobre creatividad y storytelling para 200 hijos de colaboradores a nivel nacional entre 17 y 25 años. La duración total del programa fue de 70 horas distribuidas en cuatro semanas, con sesiones de lunes a viernes, en un horario de 16:00 a 19:30 horas.





Salud y seguridad laboral

GRI 401-2, FS1

La salud, seguridad y bienestar de los colaboradores de BBVA México es una prioridad. Al respecto, se ha implementado el Programa *Wellness* "#Tu_bien_estar", que incluye una serie de programas e iniciativas para promover el cuidado de la salud física, mental y emocional de la fuerza laboral.

Además, cuenta con una Política Institucional de Prevención de Riesgos Psicosociales que cumple con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Para apoyar a sus colaboradores en esta misión, Grupo Financiero BBVA México pone a su disposición la Línea Bienestar, un servicio de asesoría para cualquier tipo de necesidad relacionada con su bienestar.

Un hito relevante del año fue que se dio difusión a la Línea de Apoyo Emocional que Grupo BBVA México pone

a disposición de los colaboradores que necesiten apoyo en temas de urgencias, salud, violencia familiar, acoso y hostigamiento sexual.

La línea está disponible los **365 días del año, las 24 horas del día**, a través del teléfono **55 5621 4357** en la Opción 3, o bien, desde el celular corporativo marcando **814357**.

Además, BBVA México cuenta con un Protocolo de Acoso y Hostigamiento Sexual y una Línea de Violencia Doméstica que tiene como objetivo brindar apoyo y contención emocional por especialistas certificados en el tema, garantizando absoluta confidencialidad. La atención se brinda a través de un Call Center con atención 24/7.

Cada mes, el **Comité de Bienestar evalúa el progreso de los programas y desarrolla estrategias** para su continuo mejoramiento.

Día Mundial contra la Diabetes Mellitus

Por primera vez en la historia de GFBB se llevaron a cabo distintas iniciativas para el Día Mundial contra la Diabetes Mellitus, entre ellas se encuentran:

- Conferencia sobre Diabetes Mellitus impartida por especialista en el tema
- Venta de glucómetros a precios preferenciales

Campaña de vacunación

Con el fin de prevenir y hacer frente a distintas enfermedades, se cuenta con una campaña permanente de vacunación. Las acciones más importantes en este rubro para 2022 fueron:

- Aplicación de vacuna tetravalente Glaxo y Sanofi
- Campaña de vacunación contra influenza dirigida a colaboradores activos, jubilados, beneficiarios registrados en el servicio médico y póliza de gastos médicos mayores, personal externo identificado como grupo vulnerable
- Para las ciudades en las cuales BBVA México no tiene alcance con puntos de vacunación, se continuó con el beneficio de reembolso
- Incremento del 25% de participación con respecto a las vacunas aplicadas en 2021

En 2022 se continuaron aplicando **vacunas contra COVID-19** en colaboración con la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA).

En la Torre BBVA y en Parques BBVA se aplicaron **3,818 dosis a colaboradores y familiares directos.**

Resultados de la campaña de vacunación



Campaña de salud visual

Como en años anteriores, se llevó a cabo esta campaña presencial en las instalaciones de la Torre BBVA en la que se realizaron 1,003 estudios visuales, lo que marca el año con la mayor participación con un incremento del 97% con respecto a 2021. Con esta campaña lo que se busca es fomentar el cuidado de la salud visual de los colaboradores y familiares.

Campaña oncológica

En alianza con laboratorio Salud Digna, se llevó a cabo la campaña oncológica 2022, realizando estudios gratuitos a todos los colaboradores y beneficiarios registrados en el servicio médico y póliza de gastos médicos mayores con criterios de edad de acuerdo con los estudios.

| |
|---|
| Papanicolaou (nuevo estudio) |
| Mujeres a partir de los 30 años: 1,721 estudios |
| Ultrasonido de mama |
| Mujeres de 35 a 39 años: 554 estudios |
| Mastografía |
| Mujeres a partir de los 40 años: 846 estudios |
| Antígeno de próstata |
| Hombres a partir de los 40 años: 1,356 estudios |



En total se realizaron 4,477 estudios y se contó con una respuesta favorable de participación del 118% con respecto a los realizados en 2021.

Por otro lado, también en alianza con el laboratorio Salud Digna, se llevó a cabo por primera vez la campaña de identificación oportuna de alteraciones metabólicas con una inversión de \$1.6 millones de pesos. Se realizaron 7,638 estudios de glucosa, colesterol, triglicéridos, ácido úrico y medición de composición corporal con *InBody*. La campaña estuvo dirigida a colaboradores y beneficiarios que cumplieron criterios para la realización de estudios a nivel nacional.

| Total de estudios realizados para la identificación oportuna de alteraciones metabólicas |
|--|
| 7,638 |
| <i>InBody</i> |
| 2,966 |
| Química sanguínea |
| 4,672 |

Además de las acciones para promover la salud de los colaboradores, BBVA México cuenta con otras iniciativas enfocadas en el bienestar y el balance trabajo-familia.



Desconexión Digital

Como parte de las acciones de desconexión digital, se han lanzado diferentes campañas de comunicación para establecer horarios de inicio y fin de las actividades, horarios de comida, evitando los correos electrónicos, reuniones y conexiones fuera de los horarios de trabajo.

Todos los días se envían recordatorios, tanto en sede, como virtuales, que invitan a los colaboradores a desconectarse de las actividades y se ha limitado el horario de la reserva de salas en sede, siendo el límite máximo de reserva las 19:00 horas.

El objetivo de esta iniciativa es contar con una **medición a la desconexión digital** para los 40,000 colaboradores de AACC y Redes.

Juegos bancarios

BBVA México promueve las actividades deportivas y culturales entre los colaboradores a través de una justa deportiva en la que representan a BBVA ante todas las instituciones financieras de la CDMX.

3,428 participantes.

Día de cumpleaños libre

Con esta iniciativa que se lanzó en años anteriores, todos los colaboradores que cumplen años de lunes a viernes pueden disfrutar de su día libre con goce de sueldo para que tengan la posibilidad de compartirlo con quien ellos deseen.

11,294 colaboradores disfrutaron de este beneficio.

Jueves de Tarde Productiva

En la búsqueda de seguir mejorando la calidad de vida de los colaboradores, se implementó la iniciativa Jueves de Tarde Productiva o Tardes de jueves sin junta; los jueves en un horario de 14:30 a 20:00 horas, se busca impulsar un espacio en el que se reducen las reuniones para dar al colaborador la oportunidad de enfocarse en su propio trabajo, planear actividades, completar su formación, innovar, o bien, dar y recibir retroalimentación.

Actividades deportivas

Durante 2022, se llevaron a cabo otras actividades deportivas enfocadas en promover la salud y reforzar el sentido de pertenencia hacia BBVA en la CDMX.

6,696 participantes.

Grupo de Facebook

BBVA México tiene un grupo en Facebook dedicado a las actividades culturales y deportivas, sirve como herramienta para el seguimiento de los atletas, tanto en línea como presencial.

Carrera BBVA 2022

Es la carrera corporativa más grande de México; tiene como objetivo ofrecer a los colaboradores y sus familias una actividad de convivencia que promueva el deporte dentro de la institución, ayudando a reforzar el sentido de pertenencia, mejorar su salud y elevar su calidad de vida.



23,515 personas participantes de 16 sedes de BBVA en la Carrera BBVA 2022, con una inversión de 19,496,002 pesos.



En BBVA se cuenta con **1,615 Programas Internos de Protección Civil** y **1,742 Vistos Buenos** de Protección Civil emitidos por los centros de trabajo.

Protección Civil

El área de Protección Civil de Grupo Financiero BBVA México está comprometida con garantizar la seguridad de todas las personas que utilizan sus instalaciones.

El equipo está integrado por 8,974 brigadistas en sucursales y 701 brigadistas en edificios corporativos que, en 2022, recibieron 1,250 horas de capacitación. Asimismo, 37,730 colaboradores recibieron capacitación sobre protección civil, combate a incendios y manejo de extintores, y atención para grupos vulnerables.

Se llevaron a cabo 1,801 simulacros, entre ellos el macro simulacro en la CDMX en el que participaron 13,852 personas.

Por otro lado, se tuvieron inspecciones de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) y Protección Civil en las que no se encontraron observaciones. Se atendieron 177 inspecciones Municipales y Estatales en las que tampoco se tuvieron observaciones.

Como parte de los esfuerzos de GFBB para reforzar y promover la protección civil, este año se llevó a cabo la Carrera Vertical en las instalaciones de BBVA Reforma 510 el 10 de diciembre, en la que se contó con la participación de 390 bomberos de los 32 estados de la República Mexicana.



Diversidad e inclusión GRI 3-3, 405-1, FS1

Como parte de los avances en materia de diversidad e inclusión, Grupo Financiero BBVA México ha implementado diversas acciones, herramientas y mecanismos para impulsar una cultura de diversidad, marcada por el respeto a todas las personas independientemente de su edad, orientación sexual, género, orientación política y religiosa.

En 2022 se creó la Comunidad de Práctica sobre Diversidad e Inclusión con un canal nacional bidireccional para escuchar las inquietudes e intereses de los y las colaboradoras del Grupo.

También, Grupo Financiero BBVA México tiene un **Consejo de Diversidad e Inclusión**, que está conformado por representantes de cada una de las áreas de negocio.

Además, cuenta con *champions* y dependencias especializadas en acciones de Cultura, Liderazgo, Procesos, Talento y Discapacidad enfocadas en diversidad e inclusión.

Desde 2021 se aplica la Regla de Rooney en todos los procesos de selección internos y externos, esto con el objetivo de aumentar la representación de mujeres en listas de candidatos para ocupar vacantes dentro de la organización y fomentar la igualdad de género en puestos de liderazgo.

En BBVA la diversidad e inclusión son una palanca clave para la transformación, es por ello que se busca formar a los colaboradores en estos temas a través de paneles, *webinars* por el Día Internacional de la Mujer, Día Internacional del Orgullo LGBT, Día Internacional de la eliminación

de la violencia contra la mujer y Día Internacional de la discapacidad. En 2022 se impartieron 35 sesiones sobre estos temas, en las que participaron 13,078 personas.

Además, se llevaron a cabo 12 sesiones de *Diversity Days*, que son jornadas enfocadas en promover la diversidad e inclusión. La temática de 2022 fue cómo lograr tener espacios seguros de trabajo, en donde todas las personas puedan ser quienes son y saquen su máximo potencial; se contó con la participación de 10,392 personas.

Por otro lado, se lanzó la primera generación de *Be Woman*, un programa de *mentoring* enfocado en desarrollar las habilidades de las mujeres en BBVA. Como parte del programa se capacitó a 45 mentores durante 10 sesiones.

Acompañamiento de Maternidad y de Paternidad

El año anterior, se tomaron medidas para impulsar la estrategia de inclusión y equidad de los nuevos padres y madres. Para ello, se aumentó la licencia de maternidad y paternidad a cuatro semanas más que las que propone la ley en México. Esta licencia tiene en cuenta todo tipo de familias, incluyendo aquellas por adopción, heteroparentales, homoparentales y monoparentales.

Este año, como un beneficio de BBVA México para sus colaboradores, se entregaron 1,183 kits a las personas que se convirtieron en madres y padres. Además, se llevaron a cabo presentaciones magistrales virtuales para la Escuela de Padres.

Algunas de las instalaciones de Grupo Financiero BBVA México cuentan con salas de lactancia beneficiando a 66 colaboradoras durante 2022.

Instalaciones con salas de lactancia beneficiarias

| | Salas de lactancia | Beneficiarias |
|---------------------|--------------------|---------------|
| Torre Reforma | 2 | 45 |
| Parques Polanco | 2 | 14 |
| Tecnoparque | 1 | 3 |
| CPD | 1 | 2 |
| Torre Black, Mérida | 1 | 2 |

Niveles de reincorporación al trabajo tras baja por maternidad

| | |
|--|-----|
| Bajas por maternidad | 28 |
| Bajas cubiertas | 28 |
| Mujeres reincorporadas | 545 |
| Empleadas que solicitaron licencia de maternidad | 573 |
| Empleados que solicitaron licencia de paternidad | 676 |

Adicionalmente, se implementaron distintos programas que se enfocan en fomentar un equilibrio adecuado entre la vida y el trabajo de sus colaboradores. Estas iniciativas gratuitas incluyen oportunidades que contribuyen al desarrollo de nuevas habilidades, fomento del *networking*, promoción de la competitividad y aumento de la atractividad de la empresa para los jóvenes, fortalecimiento del vínculo entre los colaboradores y sus familias con la empresa, entre otras.

Estos programas han permitido a los colaboradores mejorar su calidad de vida. Algunas iniciativas se centraron en actividades culturales, como la danza, la pintura y el teatro, mientras que otras incluyeron voluntariado grupal, actividades de integración y la participación en el equipo de oratoria y canto.



1,183 kits a las personas que se convirtieron en **madres y padres**.

66 colaboradoras beneficiadas con las **salas de lactancia**.



Discapacidad

Grupo Financiero BBVA México continuó enfocándose en la inclusión de personas con discapacidad. Tras realizar un diagnóstico de accesibilidad en 2021, se ha avanzado en los pilotos para incorporar a personas con discapacidad auditiva y motriz. Además, se ha continuado con la capacitación en Lengua de Señas Mexicana y se han organizado más actividades de sensibilización para los colaboradores.

En línea con su compromiso, se continuó con la implementación del decálogo de adultos mayores de la CONDUSEF para mejorar la atención y servicio a clientes mayores, de la mano con este compromiso se revisaron y actualizaron los protocolos de atención, con los que se busca que estos servicios sean inclusivos para personas con discapacidad.

Se integraron **43 colaboradores con discapacidad** a la plantilla de BBVA México.

Voluntariado navideño

Primero se realizó una colecta de juguetes a través de colaboradores y sus familias para donarlos a asociaciones que atienden beneficiarios con discapacidad.

Este año, **1,343 colaboradores destinaron 2,686 horas de voluntariado** y donaron juguetes que **beneficiaron 10 asociaciones** con 3,189 juguetes recolectados.

Después, se sensibilizó a los colaboradores sobre los distintos tipos de discapacidad a través de una sesión a la que asistieron 41 voluntarios a quienes se les impartieron 650 horas de sensibilización.

Values Day

Es un evento anual donde los colaboradores festejan los valores de manera global con actividades lúdicas y a través del uso de varias herramientas como talleres, videos y actividades, entre otras.

37,346 participantes en 2022.

VIVA Award

Es un reconocimiento a los colaboradores que viven de manera extraordinaria sus valores.

40,335 participantes, tres ganadores en México y una ganadora global, en 2022.

Voluntariado Gremial

Como cada año Grupo Financiero BBVA México realizó el Voluntariado Bancario en coordinación con la Fundación Quiera, que tiene como objetivo sumar la mayor cantidad de esfuerzos y apoyar como gremio a las Instituciones de la red de dicha Fundación.



Semana del voluntariado bancario 2022

80 actividades realizadas

19 bancos participantes con una inversión de +\$500,000.00

354 voluntarios

**30 IFQs beneficiadas
+1,231 horas de voluntariado
equivalentes a 154 jornadas laborales**

**#BancosUnidos
#VoluntadesQueTransforman
#VoluntariadoBancario**

Pledge 2025

Los objetivos del nuevo PGE 2021-2025 forman parte de la Estrategia de Cambio Climático de BBVA y contribuyen al cumplimiento del Pledge 2025. Este define dos objetivos globales de aumento en consumo de energía renovable y reducción de la huella de carbono.

El compromiso de BBVA México con el medio ambiente está plasmado en el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) 2021-2025, en donde se establecen los objetivos y metas del Grupo para impulsar el desarrollo sostenible en cuanto a consumos, economía circular, huella de carbono.

El seguimiento mensual de los objetivos de sostenibilidad a nivel mundial es realizado por la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés) de BBVA, con el objetivo de mantener la transparencia y eficacia de la estrategia de sostenibilidad.

El PGE está compuesto por tres ejes de gestión

1.
Reducción de los consumos como palanca principal para **minimizar el impacto directo de la operación.**
2.
Concientización de los colaboradores y otros grupos de interés sobre la transición a una **economía baja en carbono.**
Compensación de las emisiones residuales a través de la adquisición de créditos en proyectos del Mercado de Carbono para cumplir con el compromiso adquirido de ser una compañía carbono neutro.
3.
Uso de energía de origen renovable





PGE 2021-2025

| Palancas de gestión de impactos directivos | KPI | Objetivos a 2025* | Unidades |
|--|----------------------------|-------------------|--------------------|
| Consumos | Electricidad renovable | 80% | MWh |
| | Consumo de electricidad | -5% | MWh |
| | Consumo de diésel | +2% | L |
| | Consumo de gas LP | -10% | L |
| | Consumo de gas natural | -10% | m ³ |
| | Consumo de agua | -2.5% | m ³ |
| | Consumo de papel | -5% | kg |
| Economía circular | Residuos netos | -2% | kg |
| Huella de carbono | Emisiones de alcance 1 y 2 | -100% | tCO ₂ e |
| Construcción sostenible | Superficie certificada | +4% | m ² |

*El año base para todas las metas es 2019 con excepción del consumo de energía que el año base es 2020.

Construcción sostenible: avance en el PGE

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------|---------|--------|
| Edificios con certificación ISO 14001:2015 | 6 | 6 | 10 |
| Edificios con Certificación LEED | 4 | 4 | 4 |
| Número de ocupantes | 13,062* | 13,062* | 13,741 |
| Certificaciones | 21% | 21% | 24.48% |

*Grupo Financiero BBVA México tiene un total nacional de 42,094 ocupantes en sus edificios, de los cuales 13,741 colaboradores se encuentran en edificios certificados.

Energía

Como parte de la Estrategia de Cambio Climático de BBVA, se tiene el compromiso global de BBVA México, para aumentar el consumo de energías renovables y reducir la huella de carbono.

Energía renovable

PLEDGE 2025

80% en 2025

INICIATIVA RE100¹⁰

100% en 2030

Huella de carbono

PLEDGE 2025

-100% en 2025 en emisiones de alcance 1 y 2

Para llevar a cabo sus operaciones, Grupo Financiero BBVA México utiliza energía proveniente de distintas fuentes, por ejemplo, electricidad del suministro de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y de una empresa de energía eólica, además de combustibles como gas LP, gas natural y diésel.

¹⁰ RE100 es una iniciativa global que reúne a las empresas más influyentes del mundo comprometidas con la electricidad 100% renovable.



| Consumo de energía | | | | | |
|--|---------|---------|---------|------------|----------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Unidades |
| Consumo eléctrico por fuentes no renovables | 233,541 | 79,823 | 69,938 | 166,775 | MWh |
| | 840,748 | 287,362 | 251,777 | 600,390 | GJ |
| Consumo de electricidad por fuentes renovables | 61,677 | 201,347 | 210,823 | 121,572 | MWh |
| | 222,037 | 364,849 | 758,962 | 437,659 | GJ |
| Energía eléctrica consumida por ocupante | 5.04 | 6.07 | 7.27 | 6.850 | MWh/FTE |
| Total de gas LP consumido | 136,810 | 46,980 | 39,336 | 86,585 | Litros |
| | 3,571 | 1,227 | 1,028 | 2,261.73 | GJ |
| Total de gas natural consumido | 68,862 | 34,898 | 39,210 | 55,089 | m ³ |
| | 2,847 | 1,445 | 1,435 | 1,998.47 | GJ |
| Total de diésel consumido* | 310,997 | 291,026 | 285,939 | 284,393.29 | Litros |
| | 11,809 | 10,964 | 10,773 | 10,714.79 | GJ |
| Total de gasolina consumido | | | 443,912 | 505,315.87 | Litros |
| | | | 14,712 | 16,746.67 | GJ |
| Total de refrigerante R410AC consumido | | | 9,261 | 5,613 | kg |
| Total de refrigerante R407C consumido* | | | 230 | 152 | kg |
| Total de refrigerante R134A consumido* | | | | 19 | kg |
| Total de refrigerante R404A consumido* | | | | 71.24 | kg |
| Total de refrigerante R438A consumido | | | 23 | 0 | kg |
| Total de refrigerante R22 consumido* | | | 614 | 206.6 | kg |

| Consumo de energía: avance en el PGE | | |
|--|------------------|---------------|
| | Logro 2022 | Meta 2022 |
| Electricidad renovable (%) | 100% | 80% |
| Consumo de electricidad (MWh) | (+2.53%) 288,348 | (-5%) 287,882 |
| Consumo de gas LP (litros) | (-36.7%) 86,585 | (0%) 123,129 |
| Consumo de gas natural (m ³) | (-20%) 55,089 | (0%) 61,975 |
| Consumo de diésel (litros) | (-9%) 281,433.9 | (+1%) 314,107 |

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

- Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2022, con un total de 42,094 colaboradores.
- Cifras al cierre de 2022.
- A partir de 2021, el consumo total de diésel incluye el uso en las instalaciones de Grupo Financiero BBVA México, así como en vehículos de GFBB.
- El dato anual del consumo de energía eléctrica de la Base de Inmuebles de Grupo Financiero BBVA México no considera algunas ubicaciones que no forman parte del convenio de cobranza centralizada con CFE, de las cuales se desconoce su consumo energético, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.
- Para los cálculos de los consumos de gas LP, diésel y gasolina de 2022 se utilizaron los poderes caloríficos de la "Lista de combustibles y sus poderes caloríficos (CONUEE) que se utilizarán para el reporte al RENE 2022".
- A partir de 2021, la energía eléctrica consumida por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores de las unidades del Grupo financiero BBVA Mx.
- Se refiere al consumo de energía dentro de la organización.

*Consumos de refrigerantes que se midieron a partir del 2021.

Emisiones

Derivado de los consumos de electricidad y combustibles, se generan emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), las cuales se busca neutralizar para alcanzar los objetivos planteados a nivel global.

| | Emisiones generadas (tCO ₂) | | | | | |
|--|---|---------|---------|--------|--------|-----------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Emisiones directas de CO ₂ (alcance 1) | 881 | 1,161 | 1,203 | 935 | 22,847 | 14,829.03 |
| Emisiones indirectas de CO ₂ (alcance 2) (tCO ₂ e) | 111,223 | 94,547 | 112,333 | 36,647 | 27,863 | 0.20 |
| Emisiones indirectas de CO ₂ (alcance 3) | 10,599 | 16,436 | 13,958 | 2,476 | 2,510 | 12,991.13 |
| Total de emisiones de CO ₂ e | 122,703 | 112,144 | 114,520 | 40,058 | 53,220 | 27,820.36 |
| Total de CO ₂ por ocupante (tCO ₂ /FTE) | 2.76 | 2.46 | 2.47 | 0.89 | 1.38 | 0.66 |

| | Kilómetros de viajes de avión (km) | | |
|-----------------------------|------------------------------------|-----------|---------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 |
| Tramos menores a 500 km | 1,567,433 | 573,691 | 2,950,569.68 |
| Tramos entre 500 a 3,700 km | 9,901,377 | 4,940,225 | 17,054,415.56 |
| Tramos mayores a 3,700 km | 2,898,559 | 1,401,549 | 7,623,026.25 |
| Total | 14,367,369 | 6,915,564 | 27,628.011 |

| Emisiones: avance en el PGE | |
|---|-----------------|
| Total de emisiones (tCO ₂ e) | |
| Logro 2022 | 27,820.36 |
| Meta 2022 | 100% compensado |

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

1. El cálculo del total de CO₂ emitido es el resultado de la suma de las emisiones de alcance 1 (combustibles fósiles y uso de refrigerantes a partir de 2021), alcance 2 (electricidad) y alcance 3 (incluye desplazamiento de empleados, viajes en avión y residuos).
2. Para calcular las emisiones, se utilizaron los factores de emisión del IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático).
3. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2022, con un total de 42,094 colaboradores.
4. Cifras al cierre de 2022.
5. A partir de 2021, el total de CO₂ por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores. En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.
6. Realizamos el cálculo de emisiones por fuentes fijas y móviles derivadas de la operación de BBVA.
7. Gases incluidos en el cálculo de emisiones alcance 1, 2 y 3: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NFE o todos.





Compensación de emisiones

Dentro de Grupo Financiero BBVA México se utilizan distintos mecanismos para la neutralización de la huella de emisiones, entre ellos, la compra de bonos de compensación.

| Proyecto |
|---|
| “Carbono, Agua y Biodiversidad Indígena Comaltepec” |
| Ubicación |
| Oaxaca, México |
| Compensación |
| 30,000 tCO ₂ e |

Certificados de energía renovable

Asimismo, con el fin de avanzar en la transición hacia la meta de consumo de energías renovables.

En 2022 GFBB compró **122,037 certificados de energías renovables**, lo que representa 122,037 MWh.

Agua

El agua es un recurso esencial que permite garantizar la limpieza e higiene de las operaciones en BBVA México, así como de los colaboradores que acuden a las oficinas.

| | | Consumo de agua (m ³) | | | |
|--------------------|--|-----------------------------------|---------|----------------------|------------|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Extracción de agua | Agua de pipas* | 52,440 | 10,676 | 445 ¹¹ | 11,785 |
| | Agua municipal* | | 775,708 | 693,255 | 636,001 |
| | Total de agua extraída | 828,553 | 786,384 | 693,700 | 647,786 |
| | Agua extraída por ocupante (m ³ /FTE) | 17.89 | 17.00 | 17.94 ¹² | 15.38 |
| Vertido de agua* | Drenaje municipal | | 750,060 | 65,924,938 | 604,541.13 |
| | Plantas de tratamiento | | 36,324 | 34,459 ¹³ | 43,264.874 |
| Consumo de agua* | Total de agua consumida | | 823,008 | 728,158 | 691,051 |

Alcance: Grupo Financiero BBVA México.

- Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2022, con un total de 42,094 colaboradores.
- Cifras al cierre de 2022.
- El dato anual del consumo de agua de la Base de Inmuebles de Grupo Financiero BBVA México no considera algunas ubicaciones de las cuales se desconoce el consumo de agua, entre otros aspectos, por estar incluido como parte de la renta del inmueble.
- El consumo total de agua en 2022 corresponde a la suma del total de agua extraída y del agua reaprovechada en la planta de tratamiento.
- A partir de 2021, el agua extraída por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores. En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.
- El volumen de agua vertida al drenaje municipal corresponde al total de agua extraída menos el agua reaprovechada en plantas de tratamiento.

*Actualización de reporte de acuerdo con los nuevos requerimientos GRI 303 (2018) a partir de 2020.

Agua: avance en el PGE

| Consumo de agua (m ³) | |
|-----------------------------------|---------------------|
| Logro 2022 | (-21.8%) 647,785.60 |
| Meta 2022 | (-0.5%) 824,410.2 |

¹¹ Corresponde al valor de Torre BBVA.

¹² Corresponde al agua consumida por empleado.

¹³ Corresponde a la cantidad de agua reaprovechada por Grupo Financiero BBVA México.



Papel y Residuos

Uno de los insumos que más se utiliza en GFBB para llevar a cabo sus operaciones internas y con clientes, es el papel, por lo tanto, representa uno de los principales residuos generados.

| Consumo de papel (kg) | | | | |
|--|-----------|---------|---------|-----------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Total de papel consumido (kg) | 1,246,244 | 851,989 | 866,824 | 905,723.5 |
| Total de papel consumido por ocupante (kg/FTE) | 26.9 | 18.39 | 22.42 | 21.52 |

| Consumo total de papel: avance en el PGE | |
|--|--------------------|
| Consumo total de papel (kg) | |
| Logro 2022 | (-27.3%) 905,723.5 |
| Meta 2022 | (-1%) 1,234,086.2 |

Alcance:
Grupo Financiero BBVA México.

1. Se considera el número total de ocupantes como la media de empleados de Grupo Financiero BBVA México en 2022, con un total de 42,094 colaboradores.
2. Cifras al cierre de 2022.
3. A partir de 2021, el total de papel consumido por ocupante se calcula únicamente sobre la media de colaboradores. En años anteriores, el cálculo incluía la suma de la media de colaboradores y de los ocupantes externos.

| Residuos gestionados (kg) | | | | |
|---------------------------|-----------|---------|---------|-----------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Residuos no peligrosos | 1,125,661 | 366,862 | 252,201 | 594,884 |
| Residuos peligrosos | 18,167 | 936 | 15,751 | 240,560.8 |

| Residuos generados: avance en el PGE | |
|--------------------------------------|------|
| Total de residuos (kg) | |
| Logro 2022 | -26% |
| Meta 2022 | -2% |





Alcance:
Grupo Financiero BBVA México.

1. A partir del 2022 se incrementan en la certificación 4 inmuebles, teniendo en total 10 edificios en el alcance del Sistema de Gestión Ambiental.
2. Cifras al cierre de 2022.

Proveedores y compras responsables

GRI 2-6, 412-1, 412-3, FS1

Grupo Financiero BBVA México cuenta con una serie de documentos que extienden su responsabilidad ética, social y ambiental a sus proveedores con el fin de crear valor de manera sostenible en toda su cadena de suministro.

-  Código de Conducta
-  Código Ético de Proveedores
-  Política de Compras Responsables
-  Norma Corporativa para la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios

Para más información ingresar a:

<https://suppliers.bbva.com/>
<https://suppliers.bbva.com/compras-responsables/>



Proveedores por nacionalidad



Nueva evaluación de Proveedores

En 2021, se llevó a cabo un cambio hacia una mejora continua en el área de proveedores y compras responsables con la implementación de una nueva metodología de evaluación. Esta metodología corporativa de valoración de Nivel de Riesgo establece criterios comunes para todo el Grupo y permite evaluar tanto a los proveedores actuales como a los futuros. De esta forma se busca fortalecer el compromiso con una gestión responsable y sostenible en el área de proveedores y compras.

De los **6,813 proveedores activos** en 2022, se evaluaron 4,094.

Nuestro proceso de homologación de proveedores evolucionó a un **proceso de evaluación de proveedores**.

En la Norma de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios se especifica que esta evaluación aplica únicamente a los gastos gestionables dentro y fuera del ámbito de Compras.



Actualmente Grupo Financiero BBVA México cuenta con **cuatro organismos certificadores para la revisión de proveedores**.

Como parte de este proceso de evaluación de proveedores, se utilizan los siguientes módulos para determinar una evaluación personalizada para cada proveedor y así definir su nivel de riesgo:

Módulos de evaluación

- Anticorrupción y Prevención de Lavado de Dinero
- Reputacional
- Concentración y riesgo país
- Financiero
- Legal
- Fiscal
- Laboral
- IT Risk
- Protección a la clientela

Dependiendo del nivel de riesgo, que puede ser bajo, medio o alto, y el dictamen de evaluación, del cual puede resultar en Apto o No Apto, se determina el resultado final del proveedor.

Derivado de este ejercicio se llevó a cabo un proceso de homologación de proveedores, en paralelo con la evaluación antes mencionada, lo que ha permitido que todos los proveedores reporten de acuerdo con el nuevo sistema.

Evaluación de proveedores 2022

| | |
|--|--------|
| Total de proveedores activos a nivel Grupo BBVA | 6,813 |
| Total de proveedores que entraron en el proceso de Evaluación | 4,094 |
| Número de proveedores "aptos" | 3,444 |
| Porcentaje de compras a proveedores que han participado en el proceso de Evaluación en 2022 | 99.00% |
| Número de proveedores que no han superado el proceso de Evaluación en 2022 "no aptos" | 650 |





Encuesta IReNE

Resultado general: 78.3 puntos

Rubro de negociación: 83.8.

Este proceso de revisión es una forma de verificar el cumplimiento de los proveedores con los criterios de homologación establecidos por la Normativa Corporativa. Todos los proveedores que brindan bienes y/o servicios a Grupo Financiero BBVA México son evaluados de acuerdo con los siguientes criterios específicos:

1. El nivel de gasto anual del proveedor tomando como referencia la facturación y/o el importe de adjudicaciones realizadas o previstas.
2. El impacto potencial en el negocio que tienen los servicios y/o productos del proveedor.
3. Nuevas negociaciones entre proveedores y GFBB, cuya relación sea igual o mayor a dos años.

Los diferentes aspectos que analiza la revisión son:

- Legal
- Financiero
- Fiscal
- Laboral
- Reputacional
- Técnico
- Regulatorio
- Control interno
- Responsabilidad Social Empresarial

En 2022 se realizó una encuesta IReNe a proveedores donde se valoraron diferentes aspectos tales como negociación, servicio jurídico, pagos y modelo de valoración.

Buzón de proveedores

Si se presentan incidencias en el proceso de suministro o si se tienen dudas, comentarios o sugerencias, se puede contactar directamente al solicitante o al interlocutor del Departamento de Compras.

En caso de requerir atención adicional, se puede enviar la incidencia a través del enlace proporcionado en la siguiente dirección: <https://bbva-suppliers.appspot.com/presencia-bbva/>.

Además, cualquier acción o situación relacionada con Grupo Financiero BBVA México que vaya en contra de las disposiciones legales o de los estándares del Código Ético de Proveedores, debe ser reportada por el proveedor a través del canal de denuncia correspondiente.

El tema de anticorrupción se establece en los contratos firmados con proveedores. Durante 2022 se firmaron 715 contratos, de los cuales 675 fueron con proveedores nacionales y 40 con extranjeros. Cuando sucede cualquier actualización de información administrativa con los proveedores se hace referencia al Código Ético de Proveedores, el cual contiene un apartado específico sobre anticorrupción.