Compromiso con México y su futuro

Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sustentable 2011-2012

Banamex
El Banco Nacional de México

4 Carta de la Comisión Ejecutiva

8 Acerca de nuestro informe

28 Nuestro compromiso

92 Nuestra marca

12 Nuestra historia

50 Nuestra ciudadanía corporativa

96 Nuestra empresa

16 Perfil de nuestra organización

66 Nuestro equipo de trabajo

106 Anexos

20 Nuestros grupos de interés

82 Nuestra banca sustentable

CARTA DE LA COMISIÓN EJECUTIVA

Manuel Medina Mora Escalante

Javier Arrigunaga Gómez del Campo

Ernesto Torres Cantú

Alexander G. van Tienhoven Prendergast

Hoy en día es común que las grandes empresas hablen de su compromiso con la comunidad y el entorno, con el país y la sociedad a la que pertenecen. En el caso de Banamex, dicho compromiso dista de ser una novedad. Éste ha sido parte fundamental de la esencia e identidad de nuestra institución a lo largo de sus 129 años de vida.

Desde el nacimiento de Banamex en 1884, su historia ha estado marcada por un compromiso con el desarrollo del país. **En nuestro nombre llevamos nuestra vocación: ser el Banco Nacional de México.** Esto se ha traducido en acciones concretas a lo largo de nuestra historia que nos han convertido en un impulsor destacado del crecimiento económico y el progreso nacional: en el México de finales del siglo XIX, financiando grandes proyectos de infraestructura; en el siglo XX, apoyando de manera decidida la industrialización y la modernización de la economía; y hoy, en el siglo XXI, promoviendo una mayor inclusión financiera y contribuyendo a que nuestro país se inserte de manera exitosa en la economía global.

Con este informe de **compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sustentable,** queremos dejar constancia de nuestra vocación por servir a México. En estas páginas se presenta la información más relevante de Banamex durante 2011 y 2012 en rubros como el perfil de nuestra organización, la ciudadanía corporativa y la evolución de nuestra marca y negocio, entre otros. Pero más allá de las cifras y los datos que dan fe de nuestro trabajo cotidiano, el mensaje más importante de este informe es **el compromiso permanente de Banamex por apoyar las mejores causas de México.**

Banamex apoya el desarrollo de un México más próspero. Como se muestra a lo largo de este informe, Banamex es un aliado clave del sector productivo nacional, lo mismo de las pequeñas y medianas empresas que requieren capital de trabajo y financiamiento a corto y mediano plazo, que del director de industria que quiere llevar sus productos a conquistar otros mercados en el mundo. Al combinar tradición con innovación, Banamex sirve a más de 21 millones de clientes a través la más amplia red de distribución, altos estándares de servicio, tecnología avanzada y personal calificado y profesional, con lo que respalda las actividades económicas que llevan a México a mayores niveles de progreso.

Banamex promueve el desarrollo de una ciudadanía corporativa sólida y eficaz. Estamos convencidos de que conducirnos de manera transparente, ética, prudente y responsable no sólo está en el mejor interés de la empresa, sino también de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y socios. Una mayor responsabilidad social corporativa incide positivamente en el desarrollo integral del país y garantiza un entorno más favorable para todos. Como se explica en estas páginas, Banamex tiene un compromiso irrenunciable con los derechos humanos, las prácticas laborales justas, el medio ambiente y el combate a la corrupción. También somos una empresa que apuesta por su gente, que busca crear un ambiente laboral de meritocracia y respeto, que valora y promueve la diversidad e impulsa una cultura de colaboración que logre una ejecución eficaz.

Banamex apoya la causa de un México más justo. A lo largo de este informe se muestra cómo, a través de Compromiso Social Banamex, efectuamos inversiones a favor del desarrollo del país que van más allá de nuestra función central como intermediario financiero: apoyamos a las personas y regiones más necesitadas, incluyendo la ayuda a comunidades afectadas por desastres naturales; promovemos el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales;

impulsamos iniciativas de desarrollo económico sustentable que conjugan la mejoría en las condiciones de vida de la gente y el equilibrio ecológico; fomentamos el arte y la cultura con particular énfasis en la conservación y difusión del patrimonio cultural de México; y somos pioneros en el país en la promoción de la educación financiera como herramienta indispensable para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los mexicanos. A través de los programas de educación financiera, impulsamos el desarrollo sustentable que implica la optimización de todos los recursos. Además, por medio de nuestras acciones de voluntariado, incentivamos a nuestros colaboradores para que hagan aportaciones significativas a su comunidad.

Banamex apoya la causa de un México sustentable. Hemos diseñado una estrategia innovadora de sustentabilidad basada en tres pilares: primero, la disminución del impacto ambiental derivado del consumo de energía, agua y papel, así como de la generación de residuos en nuestras oficinas, con el fin de reducir nuestra afectación del entorno; segundo, el manejo y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales asociados a los proyectos a los que otorgamos financiamiento; y tercero, la aplicación de prácticas que apoyen a nuestros clientes y proveedores para mejorar su desempeño ambiental y reducir su huella ecológica.

A lo largo de 129 años Banamex se ha propuesto mantener una posición de liderazgo que exige mucho más que una visión basada en la rentabilidad y las utilidades. Se requiere claridad de propósitos y rumbo; una visión de futuro compartida por directivos y personal, además de acciones que trasciendan el ámbito de lo privado y se inserten en la construcción de una mejor sociedad y un mejor país.

Esa es la misión de servicio que ha animado a Banamex a lo largo de casi trece décadas. Es lo que nos ha permitido trascender a lo largo del tiempo y consolidarnos como el principal grupo financiero del país.

Nos enorgullece que Banamex sea hoy la institución financiera más sólida y mejor capitalizada, la que detenta las mejores calificaciones de riesgo y la que tiene la mejor aceptación entre los mexicanos. Pero además, somos una institución convencida del enorme potencial de México; somos el banco comprometido, en los hechos, con este gran país, con su gente y con su futuro. **Somos el Banco Nacional de México.**

Lo invitamos a conocer este informe de **compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sustentable.**

Banamex mantiene un firme compromiso con México, como intermediario financiero, empleador y promotor de proyectos que benefician a toda la sociedad.

ACERCA DE NUESTRO INFORME

Banamex presenta su informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y desarrollo sustentable para dar a conocer su desempeño en estos rubros. En este documento se reportan datos de dos ejercicios, del 1 de enero de 2011 al 31 de diciembre de 2012. Se destaca el compromiso de la institución con el desarrollo de México como eje rector de su actividad en el trascurso de su historia y factor fundamental para explicar su larga y exitosa trayectoria a lo largo de 129 años.

Este informe constituye una herramienta más de comunicación y transparencia que Banamex pone a disposición de sus clientes, colaboradores, proveedores, consejeros, socios, aliados, autoridades y demás grupos con los que mantiene relación o que se interesan por las acciones del Grupo Financiero. Éste se ha elaborado con criterios de objetividad, estandarización y transparencia bajo los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 y su suplemento para el sector financiero. Asimismo, el informe comunica la adhesión de Banamex a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas e informa del cumpliento de los mismos.

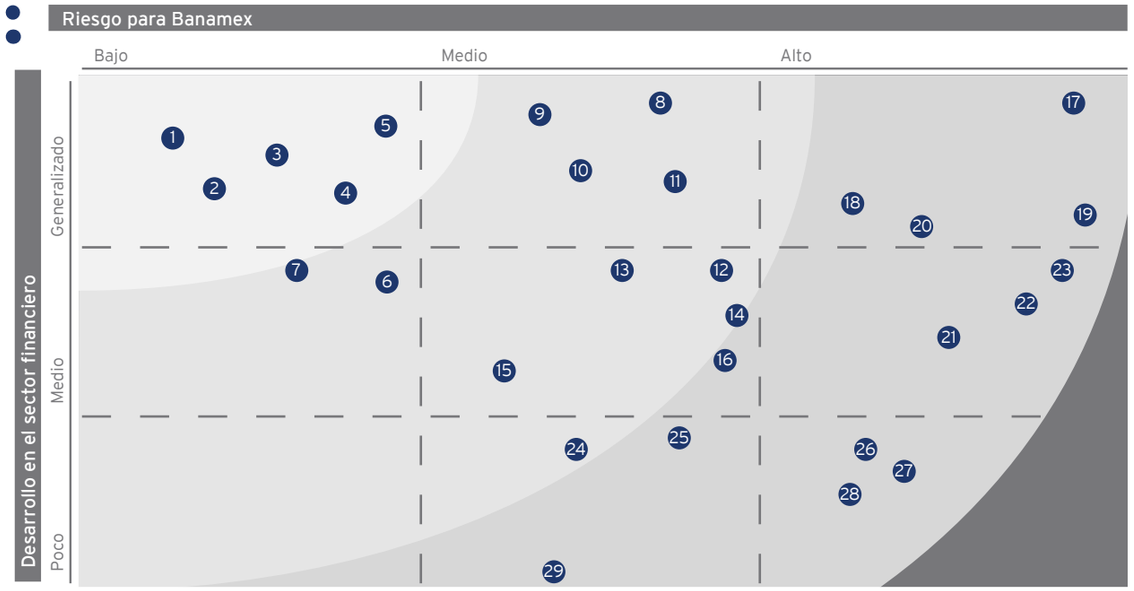
Los temas que se abordan en este informe están regidos por políticas que se determinan para todo el Grupo Financiero y por lo tanto, son aplicables para todas las subsidiarias. Es por ello que a lo largo del documento y salvo que se indique expresamente, se presentan datos y cifras agregadas para todo el Grupo Financiero y no por cada una de las subsidiarias en lo individual. Esto último se muestra claramente en el tratamiento de aspectos como gobierno corporativo, recursos humanos, indicadores económicos y participación de mercado, políticas y mecanismos de control interno, inmuebles, relación con proveedores, compromiso social, gestión de la marca, así como la huella ambiental y operativa.

Para cumplir con los más altos estándares en la materia, la definición de los contenidos de este primer informe está basada en un análisis de materialidad, es decir, un estudio de los temas que los distintos grupos de interés desean conocer sobre las acciones de Banamex. En este sentido, se identificaron temas relevantes del sector financiero, dentro de los cuales se encuentran los siguientes: gobierno corporativo, relación con los grupos de interés, cambio climático, ética e integridad, desarrollo de capital humano e impactos sociales, entre otros.

Los temas de interés que surgieron del análisis fueron situados en un esquema que los ubica en términos de su avance y desarrollo dentro del sector empresarial y específicamente, dentro del sector financiero, así como de los riesgos que implicaría no trabajarlos o no comunicarlos. De este modo, el esquema permite ubicar cada uno de esos temas en relación con su relevancia, grado de desarrollo y riesgo.

Este mapeo también es relevante porque muestra los temas de mayor riesgo y desarrollo dentro del sector, lo que significa que son las áreas de mayor oportunidad para Banamex.

Esquema de materialidad



Temas generalizados dentro del sector financiero, altamente desarrollados y que no representan un riesgo para Banamex:
1. Satisfacción de empleados
2. Atracción y retención de talento de empleados

Temas generalizados dentro del sector financiero, altamente desarrollados y que representan un riesgo bajo para Banamex:
3. Gestión de la relación con clientes
4. Manejo de estándares con proveedores
5. Gestión de residuos

Temas medianamente desarrollados dentro del sector financiero y que representan un riesgo bajo para Banamex:
6. Manejo de huella ambiental y operativa
7. Relación con accionistas

Temas generalizados dentro del sector financiero, altamente desarrollados y que representan un riesgo medio para Banamex:
8. Gestión de la responsabilidad social corporativa
9. Impulso a la ecoeficiencia energética
10. Desarrollo de capital humano
11. Conducción del cambio climático

Temas medianamente desarrollados dentro del sector financiero y que representan un riesgo medio para Banamex:
12. Comunicación de indicadores financieros
13. Gestión de la marca
14. Gestión de riesgos
15. Gestión de los recursos hídricos
16. Prácticas laborales

Temas generalizados dentro del sector financiero, altamente desarrollados y que representan un riesgo alto para Banamex:
17. Relación con grupos de interés
18. Desarrollo de políticas ambientales
19. Gobierno corporativo
20. Comunicación de impactos sociales e inclusión financiera

Temas medianamente desarrollados dentro del sector financiero y que representan un riesgo alto para Banamex:
21. Comunicación sobre desarrollo de productos
22. Información sobre respeto a derechos humanos
23. Información sobre políticas de ética e integridad

Temas poco desarrollados dentro del sector financiero y que representan un riesgo medio para Banamex:
24. Prácticas relacionadas con la biodiversidad
25. Información sobre salud y seguridad ocupacional

Temas poco desarrollados dentro del sector financiero y que representan un riesgo alto para Banamex:
26. Información sobre políticas relacionadas con la corrupción y el soborno
27. Prácticas en materia de transparencia
28. Información sobre relaciones con gobiernos

Temas no desarrollados dentro del sector financiero y que representan un riesgo medio para Banamex:
29. Medición de emisiones atmosféricas

Con base en la información contenida, autodeclaramos el presente informe con un nivel de aplicación A+ con base en los principios de la versión G.3.1 de GRI y su suplemento sectorial. La verificación de la información se encuentra a cargo de un tercero independiente.

Las técnicas de medición se basan en los protocolos de GRI para precisar los cálculos de estimación de los datos que se presentan dentro de este informe.

La base de los cálculos surge de la acumulación de información cuantitativa recolectada por las diferentes áreas del Grupo Financiero a lo largo de los dos periodos reportados con respecto a cada uno de los indicadores contenidos en este informe.

Los principales indicadores que resultan de la operación del grupo son acumulados de manera periódica y constante y revisados por las áreas responsables de su preparación y reporte.

En cada capítulo de este informe abordamos los temas relevantes para los indicadores reportados, y en caso de ser procedente detallamos aún más los métodos para la determinación de los mismos.

Finalmente los datos cuantitativos específicos a cada uno de los indicadores se precisan al final de este informe en el anexo correspondiente.

Agradecemos de antemano cualquier comentario sobre el presente documento. Para mayor información sobre nuestros procesos, productos y desempeño financiero, consulte la página www.banamex.com.mx o a través de nuestras oficinas ubicadas en Act. Roberto Medellín No. 800 2° piso sur. Col. Santa Fe. C.P. 01210 México D.F. Teléfono 52 (55) 22267426 con Ana Vanessa González Deister, subdirectora de Compromiso Social Banamex.

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Banamex** ha presentado su memoria "Informe de Sustentabilidad y Compromiso Social 2011 - 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 23 de mayo 2013

A+
GRI REPORT
GRI CHECKED

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Banamex ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 13 de mayo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

pwc

Informe de verificación limitada independiente del Informe de Compromiso Social: Ciudadanía Corporativa y Desarrollo Sustentable de Banamex.

Al H. Consejo de Administración de Banamex

De acuerdo al requerimiento de Banamex hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre los contenidos de información y datos presentados en el Informe de Compromiso Social: Ciudadanía Corporativa y Desarrollo Sustentable.

El contenido de dicho Informe es responsabilidad de la Administración de Banamex. Nuestra responsabilidad consiste en emitir conclusiones sobre la consistencia y fiabilidad de los datos cuantitativos e información financiera y no financiera incluidos en dicho informe, en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en las secciones siguientes.

Debe considerarse que el presente informe de verificación no tiene la intención de evaluar el desempeño de Banamex en relación con la Sustentabilidad.

Bases, objetivo y alcance de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por la Federación Internacional de Contadores en la norma internacional para trabajos de verificación ISAE 3000 relativas al aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un grado de aseguramiento limitado, y que la información presentada en el Informe de Compromiso Social: Ciudadanía Corporativa y Desarrollo Sustentable:

- Es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la administración,
- Respalda la autoevaluación de contenidos realizada por Banamex según lo establecido en la versión G3.1 de la elaboración de reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative" (GRI) y su suplemento para el sector *Financial Services*.
- Comunica los avances realizados por la empresa en la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en sus actividades empresariales y describe las medidas adoptadas y los resultados obtenidos al respecto.

Un trabajo de verificación limitada bajo la norma internacional ISAE 3000 se concreta a efectuar preguntas a representantes de la Empresa, a realizar procedimientos analíticos y pruebas sobre una muestra de la fuente de datos, así como al análisis de los sistemas, procesos y procedimientos utilizados para la consolidación de la información.

En este marco, realizamos nuestra verificación en el Corporativo de Banamex.

Examinamos, sobre una muestra, los datos e información contenidos en el Informe, a través de:

- revisión de los sistemas, procesos y procedimientos de recopilación, consolidación y reporte,
- verificación de la consolidación de los datos e información que se presentan de manera agregada.

Observaciones

Formulamos las siguientes observaciones para contribuir en el camino de mejora continua de Banamex hacia el Desarrollo Sustentable:

a) Fortalecer los controles internos de los procesos de recolección, consolidación y presentación de los datos e información publicados.

b) Seguir avanzando en la mejora de los canales de comunicación con los distintos grupos de interés de Banamex.

c) Asegurar el apego a los procedimientos internos de la empresa, en específico a los temas referentes a índices de accidentalidad.

Conclusiones

Con base en la revisión efectuada y considerando las observaciones descritas anteriormente:

- No ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la información presentada contiene errores materiales,
- No ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que el Informe de Informe de Compromiso Social: Ciudadanía Corporativa y Desarrollo Sustentable:
  - no ha sido preparado de acuerdo a la "Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative",
  - no comunica los avances realizados por la empresa en la aplicación de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- No ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que la auto evaluación efectuada por Banamex sobre que el Informe de Compromiso Social: Ciudadanía Corporativa y Desarrollo Sustentable, no corresponde a un nivel A+ de acuerdo con los estándares establecidos en la versión G3.1 de la "Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative" y su suplemento sectorial *Financial Services*.

México D.F., a 15 de Julio, 2013

Enrique Bertran
Socio
Sustainability Business Solutions
PricewaterhouseCoopers, S.C.

PricewaterhouseCoopers, S. C., Mariano Escobedo 573. Col. Rincón del Bosque. 11580 México D. F. Teléfono: 5263 6000. Fax: 5263 6010. www.pwc.com

NUESTRA HISTORIA

El Banco Nacional de México ha estado presente en el desarrollo financiero de México por 129 años. Sus actividades han influido no sólo en la industria bancaria, sino en la economía del país.

Los historiadores han establecido una división en cuatro periodos clave en la evolución de Banamex:

1. Su etapa inicial, que va de su fundación en 1884, pasando por las vicisitudes de la Revolución Mexicana, hasta los primeros años de la década de los años treinta del siglo XX.

2. Una segunda fase, que va del inicio de los años treinta hasta 1982, un periodo de plena expansión de los servicios financieros y de aporte al desarrollo del país.

3. La tercera etapa va de 1982 a 1990, los años de la banca estatizada.

4. Por último, el periodo que inicia en 1991, incluye la adquisición de Banamex por Accival y luego la integración con Citigroup.

En todas estas etapas, hemos mantenido el compromiso con el mandato que nuestros fundadores establecieron en 1884:

> "El éxito de la institución consistirá en que, al ayudar con largueza aunque con la prudencia necesaria a la industria, al comercio y a la agricultura nacionales, sepa hacerlo en forma de servir a la vez el interés de la Patria".

Durante el primer periodo, que incluye los años del Porfiriato y de la Revolución, el Banco Nacional de México jugó un doble papel: ser un banco comercial que captaba el ahorro de la población y otorgaba financiamiento para impulsar los negocios en México y, al mismo tiempo, desempeñar funciones de banco de Estado, realizando operaciones como la emisión de billetes, el cobro de obligaciones fiscales, el manejo de operaciones de deuda interna y externa, transacciones ordinarias de cambio y pagos y cobros en el extranjero.

En esta peculiar situación, Banamex se convirtió en un importante agente de desarrollo, al promover las inversiones empresariales y financiar obras de

Hablar de la historia de Banamex es hablar de la historia de México: desde su creación en 1884, Banamex ha sido pieza clave para el sistema financiero y para la economía nacional.

infraestructura, como las de saneamiento y agua potable en el puerto de Veracruz, la construcción del mercado público en Torreón, Coahuila o garantizar la operación de los ferrocarriles mediante la emisión de acciones. A la vez, fue generador de estabilidad y confianza debido, entre otros factores, a su activa participación en la negociación de la deuda pública, el otorgamiento y gestión de créditos para el gobierno en condiciones favorables y su contribución para la regulación de la función crediticia.

Durante la Revolución la operación de Banamex fue restringida y caracterizada por un contexto de alta inestabilidad. Pese a los estragos causados por el conflicto armado, la institución superó duras pruebas, entre ellas el riesgo de liquidación por decisión del gobierno en turno. A partir de 1916, dejó de ejercer las funciones de banco central e inició un proceso de adaptación al entorno que le permitió no sólo recobrar la rentabilidad, sino también ser un actor importante en la recuperación del país. Durante más de una década, el Banco Nacional de México apoyó la reconstrucción de la economía y del sistema financiero, respaldando la formación de un banco central en 1925.

En los años treinta, se consolida el sistema bancario y se preparan las bases para la expansión, a partir del ejercicio de las facultades reconocidas por la nueva *Ley General de Instituciones de Crédito* (1932), para realizar operaciones fiduciarias, de crédito, de depósito y de ahorro.

En el segundo periodo de su historia, la participación del banco fue particularmente importante para la economía y el desarrollo del país. Tuvo un crecimiento

notable fundamentado en cuatro pilares: innovación financiera, profesionalización de los servicios bancarios, creación de una plataforma de servicios basada en la tecnología y desarrollo de operaciones internacionales. Por todo ello, jugó un papel central en el proceso de bancarización de la sociedad mexicana, en la formación y crecimiento de empresas y en la estabilidad de la economía en su conjunto.

En lo particular, detallando su actuación durante el proceso de industrialización, Banamex apoyó la creación de empresas, impulsó la edificación de vivienda, financió el tendido de vías ferroviarias y de otros medios de comunicación, así como de importantes obras de infraestructura y fue un gran promotor de los sectores agropecuario y turístico.

También fue relevante su contribución al fortalecimiento del sector financiero por su participación en el rescate de bancos estatales en problemas y en la creación de entidades especializadas, como el Banco Nacional de Comercio Exterior. Su vocación como creador de instituciones se manifestó con el apoyo al surgimiento de la Compañía Nacional de Inversiones, de los Almacenes Generales de Depósito y de otras entidades financieras.

Durante su historia, Banamex ha impulsado servicios financieros de vanguardia. En 1929 introdujo las primeras cuentas de ahorro y ese mismo año se convirtió en el primer banco latinoamericano en abrir una oficina en Nueva York. Otros ejemplos de productos innovadores para el mercado mexicano fueron los servicios fiduciarios creados en 1935, el servicio de auto-banco en 1947, los préstamos personales en la década que va de 1951 a 1960, los préstamos para bienes de consumo duradero en 1961, la tarjeta de crédito en 1968, los cajeros automáticos en 1972, el banco por teléfono (audiomático) en 1985, la exitosa Cuenta Maestra en 1986 y la primera tarjeta de débito (Invermático) en 1989.

Otra de las estrategias para la provisión de mejores servicios financieros fue la creación de alianzas y empresas filiales dedicadas a servicios especializados como inversiones, hipotecas, financiamiento de ventas, seguros, factoraje, etc., que permitieron ofrecer respuestas integrales a los clientes más diversos. En cuanto a la constitución de nuevas empresas filiales, destacan la Arrendadora Banamex, Seguros América Banamex, Hipotecaria Banamex y Casa de Bolsa Banamex, empresas precursoras de lo que hoy constituyen importantes áreas de negocio para el Grupo Financiero. Con todo esto, Banamex se anticipó a la creación de la banca universal.

Durante el periodo de 1982 a 1990, con la nacionalización de la banca, destacó la capacidad de Banamex para mantener su estabilidad en medio de un cambio drástico en su gobierno corporativo, un entorno de alta inflación y una severa crisis macroeconómica. En este periodo, la mayor parte de los cuadros profesionales formados en la institución se mantuvo en los puestos de decisión, lo que contribuyó en gran medida a mantener su espíritu innovador, el dinamismo en la adopción de tecnología y el cuidado en la calidad, prudencia y eficacia de su operación. De hecho, a lo largo de su historia, los directivos del banco han sido formados dentro de la propia institución y se han encargado de formar a las nuevas generaciones, en un espíritu de profesionalismo, compañerismo y meritocracia.

Durante el proceso de reprivatización de la Banca a principios de los años 90, Banco Nacional de México fue adquirido en 1991 por un grupo de inversionistas liderado por Acciones y Valores de México, S.A. de C.V., operación que llevó a la constitución del Grupo Financiero Banamex-Accival. Con ello se inició una nueva etapa en su historia como banco privado, en la que ha evolucionado en un entorno económico complejo.

Banamex se ha mantenido como uno de los engranes fundamentales de la economía mexicana. En los últimos 22 años ha vivido los intensos procesos de la reprivatización, la crisis económica y financiera de 1995, la capitalización, la recuperación y su integración en 2001 a Citigroup, un grupo financiero global.

A lo largo de casi trece décadas, Banamex ha acompañado al país en sus distintas etapas de crecimiento y desarrollo como protagonista activo y comprometido, apoyado en valores que se han mantenido constantes, que definen y caracterizan a la institución: profesionalismo, innovación permanente, vocación de servicio, meritocracia y, sobre todo, un inquebrantable compromiso con México que va más allá del ámbito económico y financiero.

Banamex es una institución profundamente enraizada en nuestro país, consciente de su incidencia en el entorno y de la responsabilidad que ello implica; firme en su compromiso integral y de largo plazo, que la hace estar orgullosa de ser el Banco Nacional de México.

PERFIL DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Financiero Banamex es una subsidiaria directamente controlada por Citicorp (México) Holdings LLC, la cual a su vez es una subsidiaria indirecta de Citigroup, con sede en Nueva York, Estados Unidos de América.

Citigroup está presente en más de 160 países en Europa, Medio Oriente, África, Asia, América del Norte y América Latina. Con activos por US 1,865 mil millones al 31 de diciembre de 2012; 200 millones de cuentas y 259,000 empleados, Citigroup es una de las organizaciones bancarias y financieras más grandes del mundo. Las acciones de Citigroup cotizan en las bolsas de Nueva York y México, entre otras.

En la República Mexicana, Grupo Financiero Banamex mantiene operaciones en las 31 entidades federativas y el Distrito Federal. Al 31 de diciembre de 2012, Banamex ocupaba 5,661 inmuebles de los cuales aproximadamente 95%, (5,372) eran arrendados y el resto, (289), propios. La superficie ocupada por los inmuebles alcanza 1,824,595 m², donde la red de sucursales representa 52% y los principales edificios corporativos y diversas oficinas el resto. Todos los inmuebles están asegurados y ninguno presenta gravamen o forma parte de garantías relacionadas con financiamientos del banco. En 2012 se registró un crecimiento de sucursales respecto a 2011 y se alcanzó un total de 1,703 sucursales.

Con 1,703 sucursales, Banamex tiene representación en 529 municipios y 399 ciudades. Al sumar los 17,986 corresponsales logra presencia en 1,324 municipios y 1,101 ciudades. Si adicionalmente se consideran los servicios de sucursales automáticas y banca móvil, Banamex está cercano a 110 millones de mexicanos, es decir, 94% de la población del país.

Del total de su red de sucursales 189 están ubicadas en tiendas de autoservicio o dentro de las instalaciones de empresas u oficinas gubernamentales. El crecimiento promedio de las tradicionales fue de 6% desde 2009.

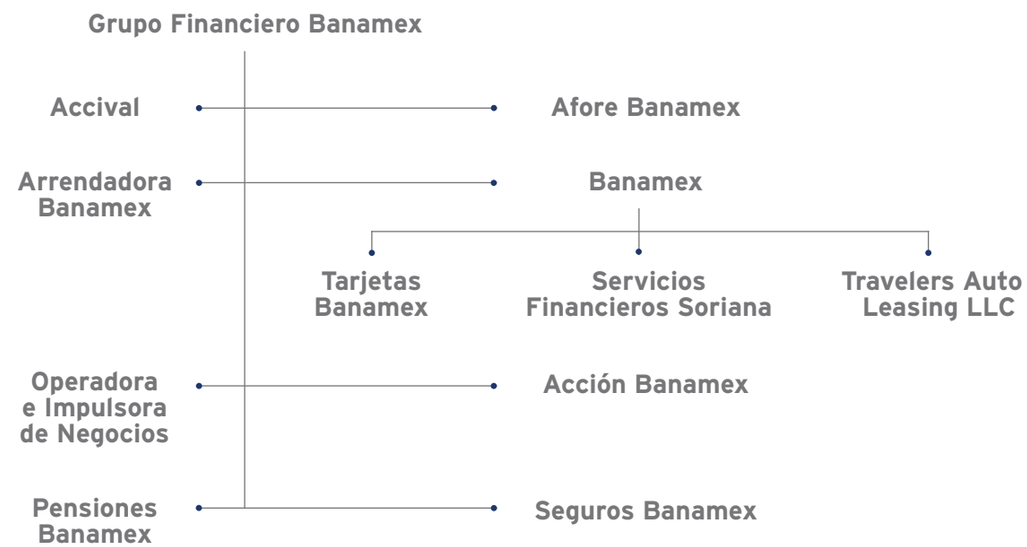
Cada día las sucursales atienden aproximadamente a un millón de clientes; en 92 localidades Banamex constituye la única presencia bancaria y 29% de la red de sucursales abre los sábados, ofreciendo todos los servicios.

Cifras relevantes de Grupo Financiero Banamex

	Al 31 de diciembre de 2011	Al 31 de diciembre de 2012
Clientes	20 millones	21 millones
Sucursales	1,669	1,703
Cajeros automáticos	6,029	6,277
Corresponsales	4,769	17,986
Centros Financieros Soriana	332	323
Terminales punto de venta	68,272	82,942
Operaciones diarias	14 millones	18.5 millones
Empleados*	43,275	41,106

*Reducción 2011 a 2012 por la venta de la filial Crédito Familiar

Estructura del Grupo Financiero Banamex



Banamex es parte de Citigroup, sumando la tradición, solidez y experiencia de un banco nacional con la visión y alcance global de uno de los grupos financieros más importantes del mundo.

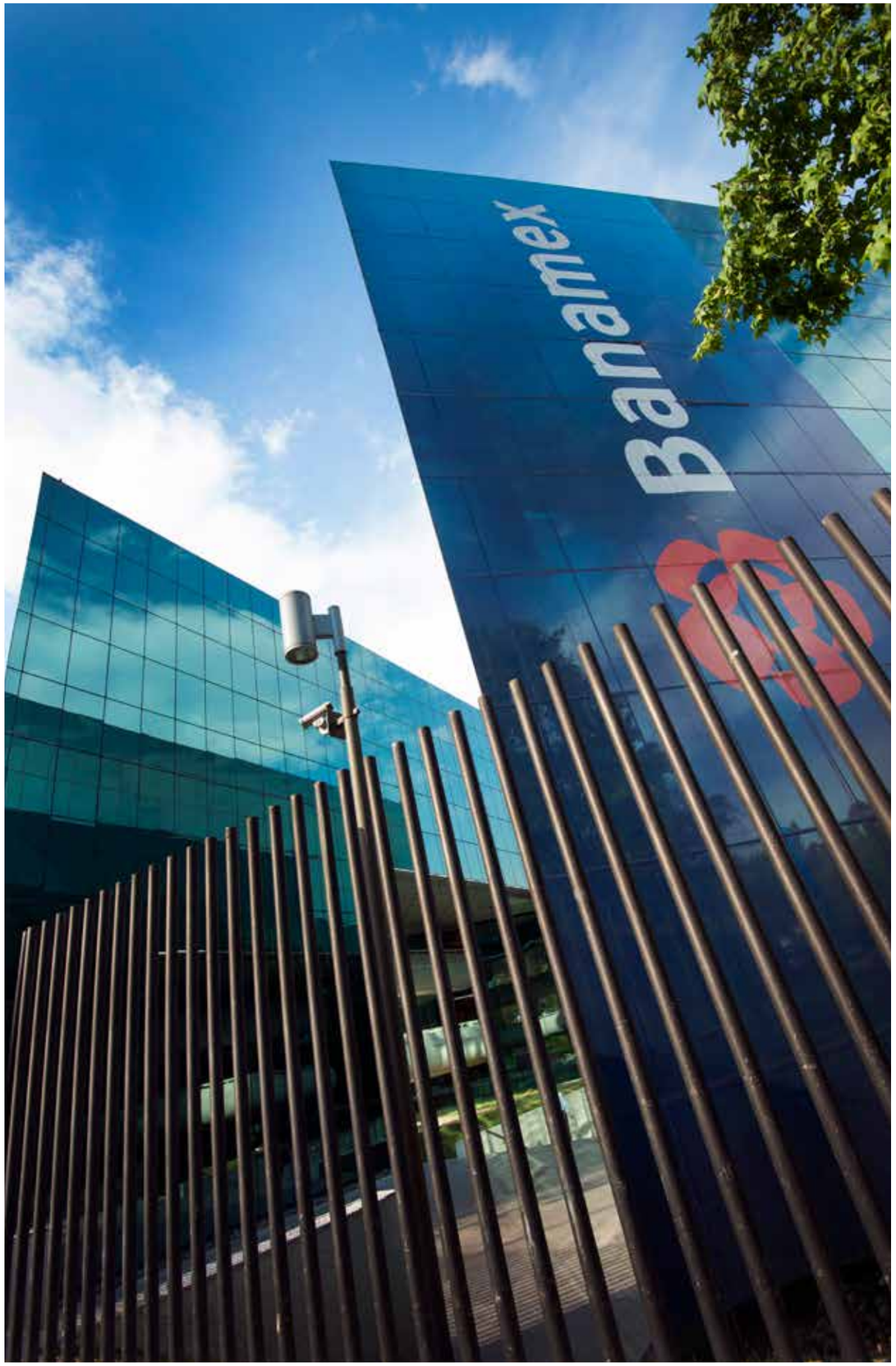
Con la finalidad de apoyar las actividades de captación, nómina y acceso a efectivo, Banamex cuenta con una red de 6,277 cajeros automáticos que se pueden utilizar las 24 horas los 365 días del año, distribuidos en 587 localidades.

Durante 2012 se realizó un promedio mensual de 47 millones de operaciones.

La red de cajeros automáticos se caracteriza por su disponibilidad, que para 2012 fue de 95.72% por cajero automático y 98.42% por recinto. También se destaca por la rapidez en el servicio y el menor índice de aclaraciones por retiros de efectivo.

Somos un banco con presencia en todo el territorio nacional: nuestra red de sucursales, corresponsales y canales remotos está al alcance de 110 millones de mexicanos, 94% de la población del país.

Sucursales de Banamex en la República Mexicana, 2012



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El funcionamiento y desempeño de cualquier empresa implica la participación de una serie de actores, tanto internos como externos, así como la incidencia de su actividad en la sociedad.

Hemos denominado grupos de interés a los distintos sectores involucrados en la operación de la empresa, relacionados con ella, afectados y/o interesados por sus acciones. Entre éstos destacan clientes, colaboradores, directivos, accionistas, consejeros, socios, acreedores, proveedores, autoridades, reguladores, competidores, participantes en los mercados financieros, tenedores de deuda, organizaciones empresariales, medios de comunicación y comunidades locales donde operamos.

Con todos estos grupos de interés Banamex mantiene un compromiso que se evidencia en tres vertientes: en su labor como intermediario financiero, como generador de empleos de calidad para un gran número de personas, y como promotor de inversiones y actividades en beneficio de la sociedad, más allá de su ámbito central de responsabilidad. Estas últimas incluyen: el combate a la pobreza y el apoyo a personas y comunidades en condiciones de desventaja; la preservación y fomento del arte y la cultura, así como de la historia, los valores y las tradiciones del país; el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales y la promoción de la educación financiera como medio para elevar la calidad de vida de las personas.

Banamex se vincula a los grupos y sectores interesados en su actividad. Por ello, mantiene canales de contacto permanente y una comunicación constante, fluida y abierta. Además, atiende las solicitudes, inquietudes y preocupaciones de cada uno de ellos. El esquema que aparece en la página siguiente ilustra la relación que se procura con los principales públicos y actores interesados.

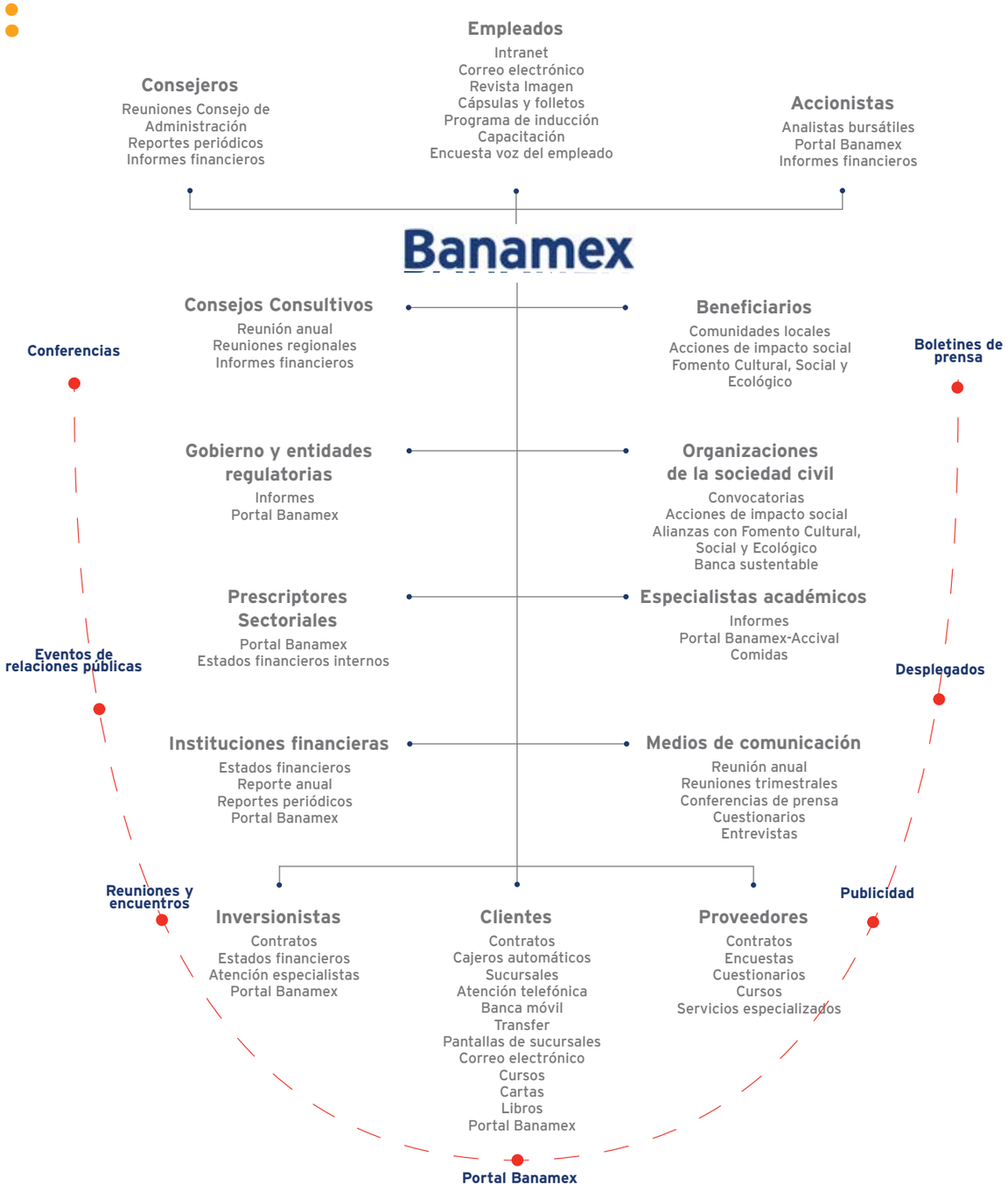
Las relaciones de mayor relevancia y frecuencia se establecen con:

Banamex se debe en primer lugar a sus clientes. Por eso nuestro compromiso con ellos es prioritario y trabajamos permanentemente para alcanzar los más altos estándares de servicio.

Clientes. Dado que existen necesidades diferenciadas, Banamex cuenta con canales de contacto, consulta y productos para diversos segmentos de clientes, por ejemplo PYMES, empresas, personas físicas y gobiernos.

Los clientes de Banamex son el pilar fundamental de su crecimiento, por lo que se han desarrollado estrategias para entender y atender mejor sus necesidades, mantenerlos bien informados y construir relaciones de largo plazo. Entre los canales

Grupos de interés y canales de comunicación



con los que se cuenta para conocer las necesidades e inquietudes de nuestros clientes, está el contacto personalizado en sucursales, correo electrónico, los números de contacto 1-800 nacionales e internacionales y el portal web.

El *Código de conducta* establece que se debe dar prioridad a los clientes, brindar asesoramiento, productos y servicios de calidad y actuar siempre con el más alto nivel de integridad.

Banamex está obligado a proteger toda la información personal y confidencial sobre los clientes y utilizarla con apego a la normatividad, lo que también se exige a las empresas que presten sus servicios al banco.

Banamex da cumplimiento a todas las leyes y a la normatividad en materia de privacidad y de seguridad de la información. También se adhiere a los más altos estándares, que incluyen, entre otros, la *Política y estándares sobre manejo de tecnología de la información y los estándares de seguridad de la información.*

Todos los empleados deben proteger la información personal y confidencial de los clientes asegurando que dicha información sólo sea compartida con personas autorizadas.

Banamex mantiene el principio de trato justo al relacionarse con clientes, proveedores, competidores y empleados. Nadie puede aprovecharse de la manipulación, encubrimiento, tergiversación y/o abuso de información confidencial.

Al actuar como fiduciario, el banco tiene la obligación legal de actuar de acuerdo con los mejores intereses de sus clientes, colocándolos por encima de los propios o de los de sus filiales o empleados.
El fiduciario debe actuar con prudencia, tratar a los clientes de forma justa, mantener la confidencialidad de la información del cliente y proteger los activos fiduciarios, e informar a los clientes

Banamex mantiene canales de contacto permanente con todos los grupos y sectores interesados en su actividad y atiende las solicitudes, inquietudes y preocupaciones de cada uno de ellos.

sobre cualquier conflicto de intereses o, si lo determinan las leyes, evitar por completo tales conflictos.

En ningún caso se debe requerir a los clientes que compren o contraten un producto o servicio como condición para que otro se encuentre disponible.

Empleados. Banamex considera a sus empleados como colaboradores. Ello supone promover una cultura de trabajo en equipo, ofrecer oportunidades que impulsen, desarrollen y retengan el talento, y funcionar bajo el principio de meritocracia. Por ello, Banamex brinda a las personas que sobresalen las mejores oportunidades para desarrollar su potencial, fomenta el trato respetuoso entre compañeros de equipo, defiende y alienta la diversidad y promueve la responsabilidad de los colaboradores en los éxitos y fracasos de los proyectos en los que participan.

Banamex reconoce y protege la información personal y confidencial de sus colaboradores, incluyendo la información médica. Esta información no debe ser compartida ni analizada fuera de la institución y solamente puede ser consultada por las personas autorizadas.

Cada colaborador debe cumplir con todas las políticas y lineamientos en materia de seguridad y privacidad en el uso de datos personales y confidenciales de otros colaboradores y asegurarse que dicha información sea compartida solamente con personas autorizadas.

La diversidad del personal es clave para el éxito como empresa global, por lo que se procura contratar, desarrollar y mantener a las personas más talentosas de un grupo diverso de candidatos. Los ascensos están basados en el mérito. Banamex está comprometido a fomentar la igualdad de oportunidades laborales y a cumplir con las leyes relacionadas con las prácticas laborales justas y la no discriminación.

Dentro de Banamex se promueve un ambiente de trabajo que acepta la diversidad y que respeta y valora las diferencias. Está prohibida toda forma de discriminación, acoso o intimidación, pues son incompatibles con la convicción de la importancia de ofrecer un lugar de trabajo respetuoso, profesional y digno.

La seguridad y protección de las personas en el lugar de trabajo es un aspecto muy importante, que requiere que cada empleado cumpla con las políticas de higiene y seguridad vigentes. En ese sentido, se asegura el cumplimiento de leyes locales e internacionales, así como lineamientos internos para ayudar a mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable.

Proveedores. Banamex cuenta con más de ocho mil proveedores. El tamaño de la institución implica enfrentar retos éticos, sociales y ambientales en todos los aspectos de sus operaciones, incluyendo las compras que realiza y la selección de proveedores.

Banamex adquiere todos los productos y servicios con base en precio, calidad, disponibilidad, plazos y servicio. Todas las empresas que ofrecen bienes y servicios deben cumplir con la *Política de selección*

y administración de proveedores. Los contratos para proveer productos y/o servicios se celebran a través de la unidad de servicios de adquisiciones.

Las operaciones que Banamex realiza con otras empresas deben concordar con los términos del mercado en igualdad de condiciones y de legislación aplicable. También se alienta a contratar los servicios de proveedores de género femenino y que pertenezcan a minorías, conforme al *Programa de diversidad de proveedores*.

Los proveedores deben cumplir con todas las leyes aplicables, el *Código de conducta* y una serie de políticas internas establecidas por Banamex y Citi, además de comprometerse a mantener la relación bajo confidencialidad, salvo que su divulgación haya sido aprobada y autorizada previamente. Se alienta a los proveedores a comunicar y cumplir con los lineamientos éticos, sociales y ambientales establecidos en el *Código de conducta* de Banamex dentro de sus organizaciones y a lo largo de toda la cadena de suministro.

Las relaciones con algunos proveedores pueden estar sujetas a restricciones u obligaciones de divulgación en virtud de la legislación que rige las operaciones de títulos, valores u otras leyes.

Para todo el proceso de adquisición, los conflictos de interés deben evitarse o revelarse de inmediato.

La información perteneciente a las adquisiciones de bienes y servicios está sujeta a las políticas sobre información propia y confidencial. Dicha información sólo puede compartirse internamente con personas autorizadas y no debe comunicarse fuera de la institución, a menos que medie autorización previa. Toda comunicación de información con respecto a proveedores debe cumplir con estas normas.

El Grupo Financiero Banamex sabe que al apegarse a principios de ética, protección ambiental y derechos humanos en sus políticas de selección de proveedores, tiene la oportunidad de influir para hacer que éstos actúen conforme a las mejores prácticas y se logren avances en temas como la reducción de desperdicios, el respeto a los derechos humanos y laborales y la reducción de la huella de carbono. Concretamente, se realizan cuestionarios a 100% de los proveedores como una manera de asegurar que ninguno incurre en prácticas contrarias a los derechos humanos.

Banamex orienta sus decisiones de compras y elección de proveedores conforme a la *declaración de principios con proveedores*, que es una guía de buenas prácticas de contratación y manejo de recursos a fin de que sean consistentes con los valores éticos y ambientales a lo largo de toda la cadena de suministro. Todos los proveedores deben firmar estos principios, lo cual garantiza que Banamex reduzca significativamente la posibilidad de llevar a cabo operaciones con proveedores que no cumplan con ellos.

La *Declaración de principios con proveedores* define prácticas que deben cumplir los proveedores, incluyendo el respeto a la legislación laboral.

En Banamex valoramos la dignidad y el respeto a los derechos de todas las personas. Somos una empresa que promueve la diversidad y una conducta ética y profesional entre todos los integrantes de nuestro equipo.

Banamex ha iniciado un proceso para adoptar una política de compras sustentables, orientada a seleccionar productos y proveedores que contribuyan a reducir el consumo de energía, los residuos y la emisión de gases de efecto invernadero, y a la vez proporcionar incentivos para que los proveedores mejoren sus resultados en estos rubros.

Uno de los aspectos que contribuyen a mejores resultados ambientales es la elección preferente de proveedores locales a fin de evitar o reducir las emisiones provocadas por el transporte de insumos y productos. Por tal motivo, Banamex tiene proveedores locales en 98% de las compras que realiza, y cada región u oficina del grupo en las distintas entidades selecciona proveedores en su ámbito geográfico.

Integrantes del Consejo de Administración. Durante 2011 y 2012, los Consejos de Administración de Grupo Financiero Banamex y de Banco Nacional de México estuvieron integrados por 14 miembros propietarios y 14 suplentes cada uno. Los Consejos designan a los integrantes de las Comisiones Ejecutivas del grupo y del banco y fijan su remuneración. Además, designan y remueven al director general y a los principales funcionarios, delegados fiduciarios, al auditor externo del banco, al secretario y prosecretario del propio consejo, y también señalan sus facultades y obligaciones conforme a la *Ley de Instituciones de Crédito*.

Consejos consultivos. Cada año, durante el primer trimestre, se lleva a cabo una reunión con consejeros consultivos a nivel nacional; en los meses siguientes tienen lugar reuniones regionales y estatales. En estas reuniones se tratan los temas relevantes para el negocio, las iniciativas del grupo en distintos ámbitos y se eschuchan las preocupaciones de los consejeros.

Inversionistas y mercados financieros. Como emisor de deuda en los mercados nacionales, Banamex cumple con todos los requerimientos de publicación y transparencia, incluyendo la preparación de informes anuales y trimestrales, difusión

de eventos relevantes y la publicación de sus estados financieros, tanto a través de la Bolsa Mexicana de Valores, como en su portal de internet.

Banamex es calificado por las tres mayores agencias calificadoras a nivel internacional: *Fitch*'s *Ratings*, *Moody's Ratings Services* y *Standard and Poor's*. Las calificaciones de fortaleza de Banamex otorgadas por estas empresas se encuentran actualmente en los más altos niveles de la industria financiera en México y se presentan al final de este documento.

Prescriptores sectoriales. Entre los organismos sectoriales a los que pertenece Banamex, destaca la Asociación de Bancos de México (ABM), cuya vicepresidencia ocupó durante 2012. La ABM fue fundada en 1928 con el propósito de representar los intereses generales de la banca. Esta asociación fue creada con la participación de 26 bancos y actualmente tiene como asociados a todas las instituciones de banca múltiple del país, y a todas las instituciones de banca de desarrollo como invitadas.

Desde su fundación, la ABM se ha desempeñado como el organismo cúpula de las instituciones de crédito, ha colaborado con sus asociados en el logro de sus objetivos generales y en todas aquellas actividades relacionadas con la prestación del servicio de banca, crédito y modernización del sistema de pagos, y ha jugado un papel fundamental en el marco de las relaciones de las instituciones de crédito entre sí, y de éstas con el gobierno mexicano, intermediarios financieros no bancarios, otros organismos de representación e instituciones internacionales.

Banamex también pertenece a la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB), fundada en el año de 1980 con la participación de 25 casas de bolsa y que actualmente agrupa a todas los intermediarios bursátiles autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. La AMIB es una institución no lucrativa, que realiza sus funciones a través de su Consejo Directivo. La misión de la AMIB es promover el crecimiento, desarrollo y consolidación del mercado de valores, como el medio por excelencia para la canalización del ahorro hacia el sector productivo y así propiciar las condiciones que favorezcan su sano y eficaz desempeño.

Banamex también participa en la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), en la Asociación Mexicana de Factoraje Financiero y Actividades Similares (AMEFAC) y en la Asociación Mexicana de AFORES (AMAFORE).

Medios de comunicación. Se mantiene una amplia y constante comunicación con los distintos medios a través de diversos canales que van desde la consulta cotidiana hasta el uso de cuestionarios, boletines, entrevistas y conferencias de prensa. Cada trimestre el director general presenta resultados del Grupo Financiero y al final del año se invita a reporteros, columnistas y editores de los medios a una reunión para hablar sobre la marcha general de la institución, así como para escuchar sus preguntas y comentarios.

Académicos y especialistas. La Dirección de Estudios Económicos organiza reuniones mensuales a las que asisten académicos, investigadores, líderes de opinión, empresarios, funcionarios públicos, legisladores y dirigentes de partidos políticos, en las que se analizan y discuten temas económicos, sociales y políticos. En estas reuniones se propone una agenda de temas de relevancia nacional e internacional, se hacen presentaciones a cargo de expertos, se abre un espacio para el análisis de la información y los datos presentados y se intercambian puntos de vista.

Organizaciones de la sociedad civil. Banamex mantiene una relación con diferentes fundaciones y organismos dedicados a labores culturales, sociales, ambientales, educativas, entre otras especialidades, principalmente a través de los Fomentos y de Educación Financiera. La labor de Banamex en beneficio de la comunidad no tendría el mismo impacto sin el apoyo y las alianzas creadas con otras entidades y organismos. A través de esta suma y coordinación de esfuerzos se potencia el alcance de los programas y proyectos, al igual que los beneficios para las comunidades a las que se apoya.

Redes sociales. A partir de 2011 se inició una estrategia de comunicación en redes sociales a través de *Facebook* y *Twitter*, con lo cual se mantiene comunicación diaria con clientes y no clientes interesados en distintos temas. Esta estrategia se fortaleció en 2012, alcanzando más de 520 mil seguidores en *Facebook* y casi 35 mil en *Twitter*. A través de estos medios se ha desarrollado una estrategia de comunicación e información semanal sobre indicadores económicos clave para los seguidores interesados en temas financieros y económicos.

Temas relevantes para nuestros grupos de interés

A través de distintos medios se identificaron los temas de mayor relevancia entre los grupos de interés. Éstos fueron los referentes a políticas y compromisos del grupo, al impacto financiero a corto plazo y al gobierno corporativo.

Este reporte reúne, consolida y presenta información del Grupo Financiero Banamex sobre los temas relevantes identificados. Por ello se presenta un compendio de las prácticas y políticas que rigen el gobierno corporativo, las prácticas de recursos humanos, los indicadores económicos y de participación de mercado, los mecanismos de control interno, la gestión de inmuebles, la relación con proveedores, las prácticas y acciones de compromiso social, la gestión de la marca y la huella ambiental y operativa.

NUESTRO COMPROMISO

Desde su nacimiento en 1884, Banamex se propuso contribuir al desarrollo del país, un propósito que se manifiesta en tres vertientes: como proveedor de productos y servicios financieros de calidad, como generador de empleos para un gran número de mexicanos, y en la gran diversidad de esfuerzos, actividades e instancias que ha ido creando para impulsar el bienestar de la comunidad.

El eje rector de nuestra actividad en estas tres vertientes es un compromiso integral con México. Le llamamos compromiso, porque a diferencia de la responsabilidad que implica obligación, el compromiso implica vocación, voluntad y convicción; y decimos que es integral, porque va más allá de nuestra función primordial como intermediarios financieros, incluyendo también nuestro papel como empleador y como actor consciente e involucrado en el desarrollo y bienestar de su comunidad.

Banamex tiene muy claro que forma parte de una sociedad marcada por fuertes contrastes y enormes desafíos cuya respuesta demanda la participación activa y solidaria de todos sus miembros. Compromiso Social busca impulsar el desarrollo integral y el bienestar de los mexicanos a través de programas y acciones que dan testimonio tangible de la vocación de servicio de Banamex.

Compromiso Social Banamex tiene cuatro grandes pilares a los que se suma el trabajo de diversas áreas complementarias:

- Fomento Cultural Banamex, A.C., que a través de exposiciones, publicaciones, apoyo a investigaciones, apoyo al arte popular y acciones de restauración y conservación, busca preservar y difundir la riqueza del patrimonio artístico y cultural de México.

"Buscamos sumar mayores esfuerzos para la construcción de un México más próspero, en el que las personas desarrollen competencias económicas para fortalecer su patrimonio; un México más incluyente, con una mejor calidad de vida para todos a través de la educación, el empleo y la salud; un México más consciente de la importancia de la conservación ambiental; y un México orgulloso de sus valores e identidad, que preserva su patrimonio cultural, y lo comparte con el mundo".

José María Zubiría Maqueo
Director Corporativo de Administración

"En Banamex nos identificamos con el concepto de compromiso social cuando hablamos de la relación de nuestra institución con la sociedad. Compromiso implica vocación, voluntad y convicción, que va más allá de la responsabilidad, que significa obligación".

Andrés Albo Márquez
Director de Compromiso Social

- Fomento Social Banamex, A.C., que con donativos a diversas organizaciones de la sociedad civil y la participación directa en distintos proyectos, impulsa el desarrollo sustentable de comunidades con altos niveles de marginación, el apoyo a las familias y comunidades afectadas por desastres naturales, el fortalecimiento de la sociedad civil y la colaboración en proyectos de restauración que generan empleos.

- Fomento Ecológico Banamex, A.C., que trabaja junto con la sociedad a favor de la sustentabilidad, la conservación y el cuidado de los recursos naturales y los ecosistemas de nuestro país.

- Educación Financiera, que promueve la calidad de vida de la población a través de estrategias educativas que les permitan manejar sus recursos de manera responsable.

A través de Compromiso Social, Banamex apoya diferentes organizaciones e iniciativas relacionadas con la superación de la desigualdad, la atención de grupos vulnerables, el respeto a la diversidad y a los derechos universales, así como con la convivencia armónica entre las personas y con el medio ambiente.

Fomento Cultural Banamex

El rescate, conservación y difusión del patrimonio cultural de México forma parte de la vocación del Banco Nacional de México, lo que se ha manifestado en la integración de una vasta colección de arte mexicano que no ha dejado de enriquecerse a lo largo de los años. Con la creación de Fomento Cultural en 1971 se institucionalizó el compromiso de Banamex en la difusión, rescate y conservación de las manifestaciones de la cultura, el arte y las tradiciones de México.

Casas de Cultura. En 2004, en el marco de la celebración de los 120 años de Banamex se decidió realizar una restauración profunda del Palacio de Iturbide, inmueble de gran valor arquitectónico e histórico y sede de Fomento Cultural, para transformarlo en el Palacio de Cultura Banamex, un centro de actividades artísticas y educativas que está abierto al público todo el año. En la conmemoración de los 125 años se amplió esta iniciativa, destinando tres inmuebles históricos propiedad de Banamex para albergar actividades culturales. Así se originó el concepto de las Casas de Cultura Banamex, tesoros arquitectónicos rehabilitados y adaptados

como espacios para alojar las exposiciones de todas las áreas de Compromiso Social. Cuentan con salas interactivas y ofrecen talleres creativos, conferencias, conciertos y otras actividades, todas ellas gratuitas. Actualmente, además del Palacio de Iturbide en la Ciudad de México, existen tres Casas de Cultura: la casa del Mayorazgo de la Canal en San Miguel de Allende, Guanajuato; la casa Montejo en Mérida, Yucatán, y la casa de los Condes del Valle de Súchil, en la ciudad de Durango.

Exposiciones. Fomento Cultural organiza y promueve muestras que dan a conocer la obra de artistas nacionales y extranjeros dedicados a temas mexicanos. También realiza investigaciones, publicaciones y conferencias relacionadas con las exposiciones, a fin de aumentar el conocimiento artístico del público nacional e internacional. En 41 años se han montado más de 500 exposiciones, a las que han asistido 17.6 millones de visitantes, 15.8 millones en México y 1.8 fuera del país.

En 2011, las exposiciones que destacan son: *Pintura de los reinos*, presentada primero en el Museo Nacional del Prado y en el Palacio Real en Madrid, España y posteriormente en el Palacio de Cultura Banamex, Palacio de Iturbide; *Grandes maestros del arte popular* en Iberoamérica, en el Palacio de Cultura Banamex, además de la exposición itinerante titulada *Independencia y Revolución*. Por su parte, *Historia y arte popular*, se presentó en el Palacio de Cultura Banamex, en la Ciudad de México; en la casa de La Canal en San Miguel de Allende, Guanajuato; en la casa Montejo en Mérida, Yucatán y en el Museo de Arte Popular de Yucatán .

Fomento Cultural. Exposiciones y número de visitantes

	Exposiciones 2011	Visitantes 2011	Exposiciones 2012	Visitantes 2012
Palacio de Iturbide, exposiciones temporales	3	1,501,667	2	676,336
Palacio de Iturbide, exposición permanente, museo de sitio	ND	ND	1	180,041
Casa del Mayorazgo de la Canal	2	37,075	3	43,987
Casa Montejo	3	63,407	2	96,863
Casa del Conde del Valle de Súchil	3	17,671	2	13,310
Itinerantes	1	5,133	4	864,270
Internacionales	2	168,177	1	7,122
Total	**14**	**1,793,130**	**15**	**1,881,929**

La cultura, el arte y las tradiciones mexicanas nos dan identidad y nos fortalecen para enfrentar los retos futuros. Por eso Banamex apoya a los artistas y creadores nacionales.

En 2012 destacan las siguientes exposiciones: *Grandes maestros del arte popular en Iberoamérica* presentada en el Espacio de Creación Contemporánea, ECCO, en Cádiz, España, y *Artificios: Plata y diseño en México*, en el Palacio de Cultura Banamex, además de las exposiciones itinerantes *Independencia y Revolución. Historia y arte popular*, presentada en el Museo de Arte Popular de Yucatán; *Grandes maestros del arte popular de Oaxaca*, en el Museo de San Pablo, Oaxaca y *60 años (1952 - 2012) Ballet Folklórico de México de Amalia Hernández*, en la Galería Abierta de las Rejas de Chapultepec.

Publicaciones. En 41 años se han editado 136 libros, 48 catálogos y 20 publicaciones infantiles. Abordan temas de historia, arte, gastronomía, arquitectura, diseño, restauración, entre otros, y han obtenido varios de estos importantes premios editoriales.

Libros publicados en 2011 que fueron premiados durante 2012:

Grandes maestros del arte popular en Iberoamérica I. Primer lugar en la categoría libro de arte del XX Premio Quórum de Diseño Gráfico e Industrial de 2012, Quórum Consejo de Diseñadores de México, A.C.

Hidalgo: maestro, párroco e insurgente. Mención honorífica del Premio Antonio García Cubas en la categoría libros de divulgación 2012 Conaculta-INAH.

De humani corporis fabrica. Libris Septem. Premio Antonio García Cubas a la mejor publicación en la categoría edición facsimilar 2012 Conaculta-INAH.

Libros publicados en 2012:

Grandes maestros del arte popular en Iberoamérica II.

Grandes maestros del arte popular de Oaxaca.

Programa Grandes Maestros del Arte Popular. En 1996 surgió este programa con el propósito de identificar a grandes realizadores del arte popular mexicano, reconocer el valor artístico de su obra a través de acciones de difusión en libros y exposiciones, otorgarles apoyos materiales y de capacitación y contribuir a la comercialización de las piezas que producen.

Hasta la fecha el programa ha apoyado de manera directa a 900 artesanos de 61 localidades en 19 entidades. Para apoyar la comercialización de piezas artesanales, aumentar la cercanía con clientes y dar difusión a la colección de artesanía, se crearon galerías boutique en 51 sucursales del banco, además de las tiendas de las Casas de Cultura Banamex.

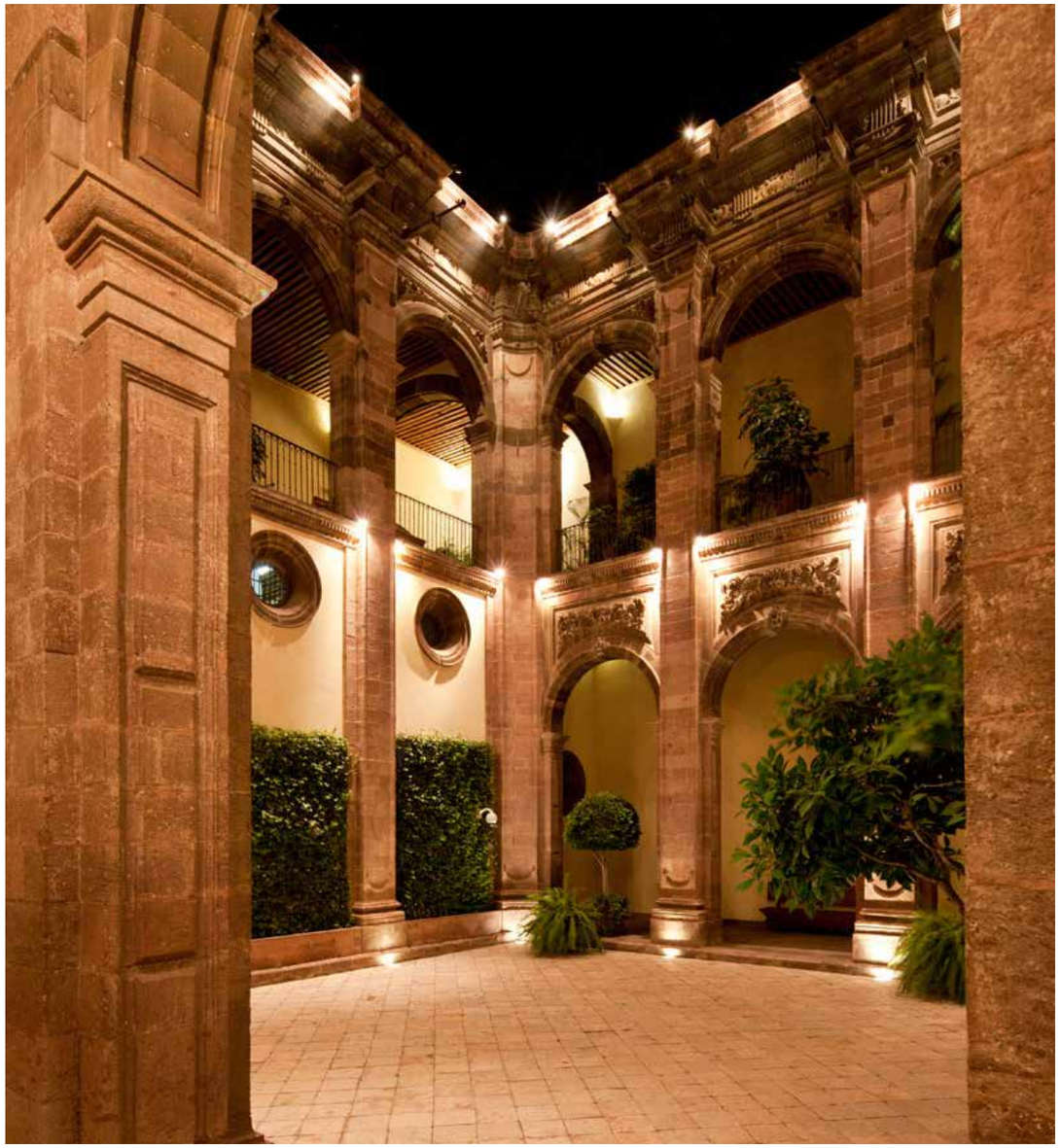
Restauración y conservación. Banamex se encarga de la restauración y conservación de los edificios históricos que son de su propiedad y colabora a través de Fomento Cultural y Fomento Social en otros proyectos de restauración de monumentos históricos de México, en alianza con instituciones culturales gubernamentales y privadas. Hasta la fecha ha participado en 63 proyectos.

En 2012 reabrió sus puertas el exconvento de Santo Domingo de Guzmán en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, tras un largo proceso de restauración, realizado con la participación del gobierno del Estado de Chiapas, el Instituto Nacional de Antropología e Historia, Fomento Social y Fomento Cultural.

Este recinto alberga el Centro de Textiles del Mundo Maya, un museo único en su tipo, a cargo de Fomento Cultural Banamex y en el que se exhiben, conservan y restauran notables creaciones textiles de los pueblos mayas.

Fomento Cultural. Proyectos e inversiones con recursos propios y de terceros (cifras en pesos)

	Personas beneficiadas 2011	Montos inversión 2011	Personas beneficiadas 2012	Montos inversión 2012
Desarrollo de actividades en Casas de Cultura	127,099	9,041,265	134,048	9,114,991
Donativos	ND	4,043,000	ND	582,000
Exposiciones internacionales	590,020	18,877,691	687,213	6,304,944
Exposiciones nacionales	202,611	9,921,905	49,886	5,875,559
Promoción de arte popular	2,329	2,234,941	1,196	2,147,841
Publicación de libros y catálogos	9,000	3,322,827	ND	176,000
Restauración y conservación de monumentos históricos y casas tradicionales	9,600	8,749,562	10,850	23,342,436
Costos de diversos proyectos	450	7,702,265	550	17,024,157
Total	**941,109**	**63,893,456**	**883,743**	**64,567,927**



Patrimonio Artístico

Desde la fundación del Banco Nacional de México, se inició la integración de una valiosa colección de arte mexicano que se ha ido enriqueciendo y se ha convertido en parte integral de la cultura institucional y la identidad corporativa de Banamex.

La colección de arte del Banco Nacional de México está integrada por 4,005 obras de los siglos XVII al XXI de artistas y temas mexicanos, es un acervo que se preserva, difunde y comparte para ser estudiado por los especialistas y está a disposición del público de México y de otros países a través de exposiciones y publicaciones.

Llegar a distintos públicos y espectadores, tanto nacionales como internacionales es uno de los objetivos principales en la gestión del patrimonio artístico de Banamex. En los últimos años la oficina de Patrimonio Artístico

Patrimonio Artístico. Obras adquiridas*

2009

Cuauhtémoc 6, de Alberto Gironella y Perskie
Mujeres, de Sergio Hernández

2010

Jardín, 2000, de Vicente Gandía
Figura sobre fondo rojo, 1990, de Ricardo Martínez
Mujeres de California con flores, c. 1937, de Alfredo Ramos Martínez

2011

Luz del Espacio, de Manuel Felguérez
Rapsodia, de Manuel Felguérez
Leyendo en la memoria, de Manuel Felguérez
A orillas del olvido, de Manuel Felguérez
Luz peregrina, de Manuel Felguérez
Piedra sagrada, de Manuel Felguérez
Geométrica 1, de Manuel Felguérez
Geométrica 2, de Manuel Felguérez
Instalación Tres, de Javier Marín
Vendedora de Frutas, de Alfredo Ramos Martínez

*En 2012 no se adquirió obra.

ha prestado más de 1,000 obras que han sido expuestas en museos nacionales e internacionales.

Entre 2009 y 2012 la colección se enriqueció con la adquisición de 15 notables obras de arte mexicano que permanecerán en nuestro país y serán exhibidas en exposiciones temporales en México y en otros lugares del mundo.

Fomento Social Banamex

A lo largo de su historia Banamex ha apoyado la labor de instituciones no lucrativas que trabajan para promover el bienestar y la atención a comunidades marginadas y vulnerables del país. La creación de Fomento Social Banamex en 1992 consolidó el compromiso de invertir en el desarrollo social de México a través del apoyo a la educación, salud, vivienda, infraestructura, productividad y empleo.

Con esa visión, Fomento Social trabaja en cuatro ejes de acción: el impulso al desarrollo sustentable de comunidades con altos niveles de marginación, el apoyo a las familias y comunidades afectadas por desastres naturales, el respaldo a organizaciones de la sociedad civil y la colaboración en proyectos de restauración que generan empleos.

Impulso al desarrollo de comunidades marginadas

En 2011 y 2012 destaca el apoyo a proyectos sustentables productivos y de vivienda.

Productividad y empleo. En coordinación con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, se realizaron cinco proyectos de producción sustentable de café, nopal, ovinos y otros productos agropecuarios en Chiapas, Morelos y Querétaro, en los que Fomento Social invirtió 2.2 millones de pesos con un total de 1,848 beneficiarios. También en conjunto con otras fundaciones se destinaron 1.4 millones de pesos con un total de 1,435 personas beneficiadas para impulsar proyectos productivos de hortalizas, ecoturismo, huevo orgánico y miel en Yucatán, Campeche y Quintana Roo.

Vivienda. Fomento Social colaboró en el proyecto de construcción de 240 casas en Colima para apoyar a familias en situación de vulnerabilidad social extrema y continuó con el proyecto de autoconstrucción de viviendas sustentables en tres municipios de la zona mazahua del Estado de México, que ha beneficiado a 1,885 personas a través de la construcción de 377 viviendas ecológicas.

Atención a familias y comunidades afectadas por desastres naturales

Banamex fue la primera institución financiera en mantener un compromiso permanente y explícito de atender a comunidades afectadas por desastres naturales. Aporta recursos propios y recauda los del público y de organizaciones aliadas para contribuir en la reconstrucción de infraestructura comunitaria, construcción y reparación de vivienda, reactivación de actividades

Banamex apoya a las comunidades más necesitadas del país para mejorar sus condiciones de vida con dignidad y a través de su propio esfuerzo.

Contribución a la reconstrucción de Haití

En 2010, Banamex recibió 6.6 millones de pesos del público a través del programa Uno por Uno y aportó 7.8 millones. Adicionalmente, los empleados de Banamex aportaron 2.2 millones para apoyar a sus compañeros de Citi Haití.

Con el impulso de Fomento Social y el apoyo de la Secretaría de Relaciones Exteriores, en 2010 se integró la Alianza de México por Haití, logrando reunir un total de 137 millones de pesos.

Fue hasta 2011 y 2012 cuando estos recursos se ejercieron para la construcción de:

- 3 escuelas
- 1 clínica
- 1 centro de desarrollo integral
- 15 mercados
- 1 central de abastos

Estos proyectos darán servicio a 1.5 millones de haitianos y contribuirán a mejorar las oportunidades de desarrollo de 1,800 niños y jóvenes.

productivas, restauración y conservación de recursos naturales, educación ambiental y prevención de desastres.

Fomento Social Banamex ha participado en la atención de comunidades afectadas en al menos 22 desastres naturales en México y cinco en otros países.

Los recursos del público, colaboradores, aliados y del banco se han orientado, en la mayoría de los casos, a la etapa posterior a la emergencia, buscando contribuir a la reconstrucción de vivienda, infraestructura y de las actividades productivas y la generación de empleo de la población afectada. Durante 2011 y 2012 también se trabajó en acciones orientadas a la prevención.

Eventos en 2011

África. En 2011 se realizó una campaña de recaudación de recursos para contribuir a la atención de la hambruna ocasionada por la sequía en cuatro países del llamado Cuerno de África, que se entregaron en 2012 al Programa Mundial de Alimentos (PMA) de las Naciones Unidas en beneficio de 496,400 desplazados con un monto de 3.7 millones de pesos.

Huracán Alex. Desde 2010, Fomento Social está apoyando a organizaciones locales en Nuevo León, con una inversión de 4.5 millones de pesos que buscan beneficiar a 187,964 personas, con los proyectos de construcción del Centro Cultural y Deportivo San José, 120 viviendas en el municipio de Hualahuises y el Pabellón de la Salud en el Parque Pipo del municipio de Guadalupe.

Huracanes Karl y Mathew en Veracruz. En 2011 y 2012 se desarrollaron proyectos en coordinación con organizaciones locales para actividades productivas, servicios ecoturísticos y reconstrucción de viviendas con una inversión de 8.9 millones de pesos.

A estas acciones se suman las realizadas en la región cafetalera de Coatepec, Veracruz, para reactivar la economía de los pequeños productores de café apoyando a 750 personas con un monto de 1,213,855 pesos.

Eventos en 2012

Sequías. Fomento Social contribuyó a la atención de emergencias derivadas de la sequía en varios estados. En Chihuahua participó en la campaña "Nakúropo" para atender a los afectados en la Sierra Tarahumara, con la entrega de despensas durante 10 meses en beneficio de 163,971 personas con un monto de inversión de 3.9 millones de pesos. En Durango se apoyó con un millón de pesos la campaña "Una gota de ayuda por Durango" que entregó despensas para 34,242 personas.

Sismos. El sismo ocurrido en marzo de 2012 produjo afectaciones en comunidades de Guerrero. Fomento Social otorgó donativos por conducto del DIF del estado para la rehabilitación de viviendas y para proyectos de recuperación productiva en los municipios de Tlacoachistlahuaca, Ometepec, Cuajinuincuilapa, Azoyu, Xochistlahuaca y Marquelia en la región de la Costa Chica.

Programas de respaldo a organizaciones de la sociedad civil

Home Runs Banamex. Desde 1996, las grandes jugadas de los Diablos Rojos del México y los Guerreros de Oaxaca se contabilizan y se traducen en donativos de Fomento Social Banamex y la Fundación Alfredo Harp Helú para apoyar proyectos de instituciones sociales que trabajan en educación, cultura, salud, deporte, rehabilitación, cuidado del medio ambiente y atención a grupos vulnerables en el estado de Oaxaca y en el Distrito Federal. En 17 años se han donado 130 millones de pesos a 752 instituciones.

Fomento Social. Proyectos e inversiones con recursos propios y de terceros (cifras en pesos)

	Personas beneficiadas 2011	Montos inversión 2011	Personas beneficiadas 2012	Montos inversión 2012
Apoyo a proyectos culturales que generan empleo	ND	1,436,043	ND	1,215,024
Atención a comunidades afectadas por desastres naturales	184,871	60,565,749	1,732,583	104,660,632
Construcción y mejora de vivienda e infraestructura en comunidades desprotegidas	2,636	7,637,211	2,761	8,582,507
Fortalecimiento a organizaciones de la sociedad civil	287,235	25,756,278	187,727	48,951,360
Donativos	32,508	8,539,841	10,363	21,022,002
Home Runs Banamex	241,127	10,074,000	130,567	10,733,000
Invermático/Pagomático	12,002	3,871,000	46,797	15,355,358
Sembrando Esperanzas	1,541	3,187,437	ND	1,841,000
Otros	57	84,000	ND	ND
Impulso a la educación	3,363	18,188,339	68,764	19,194,271
Impulso a proyectos productivos y desarrollo comunitario sustentable	5,707	9,830,376	170,880	16,211,102
Actividades junto con banca sustentable				55,553
Total	**483,812**	**123,413,997**	**2,162,715**	**198,870,449**

En 2011 se entregaron donativos por 11.9 millones de pesos para 200 instituciones y en 2012 se entregaron donativos por un total de 12.8 millones a favor de 194 instituciones en el Distrito Federal y en Oaxaca.

Programa Invermático y Pagomático. Este programa está asociado al uso de tarjetas Invermático y Pagomático en 27 entidades federativas, cuyos saldos de captación generan un porcentaje que se destina a apoyar a instituciones y proyectos sociales. En 2011, Fomento Social Banamex donó un monto total de 3.8 millones de pesos en beneficio de 12,000 personas en los estados de Coahuila y Sinaloa.

En 2012 se entregaron 15.35 millones de pesos en beneficio de 46,797 personas en proyectos sociales distribuidos en siete entidades federativas del país.

Donativos. Destaca en 2012 el apoyo para la renovación total de los equipos del aula de cómputo de la escuela primaria "A favor del niño" con un donativo de 399,676 pesos que benefició a 392 niños. Ese mismo año se otorgó a la Fundación Ver Bien para Aprender Mejor, A.C. un donativo de un millón de pesos para materiales de difusión de su campaña financiera.

Fomento Ecológico Banamex

Consciente del impacto negativo que las actividades humanas tienen sobre el medio ambiente y del fenómeno del cambio climático que hoy preocupa a escala mundial, Banamex fundó en el año 2000 Fomento Ecológico. Éste desarrolla acciones y canaliza aportaciones de la institución a favor de la sustentabilidad, la conservación y el cuidado de los recursos naturales y los ecosistemas de nuestro país.

Fábricas de agua. En 2003 se iniciaron labores de reforestación en los parques nacionales Izta-Popo y Nevado de Toluca en conjunto con el Gobierno del Estado de México y otras empresas y organizaciones sociales, para restaurar la "cobertura" forestal, contener la erosión y recuperar la fertilidad, la captación de agua y recarga de mantos acuíferos.

Fábrica de agua en el Parque Nacional Nevado de Toluca: En 2011 se plantaron 130,660 árboles en 130 hectáreas. Se construyeron 69.8 kilómetros de brechas cortafuego para combatir incendios forestales. En 2012 se realizaron labores de mantenimiento y vigilancia de las áreas, que a la fecha suman 1,643 hectáreas; se combatió un incendio forestal de 1.5

Para Banamex, compromiso con el futuro de México significa promover un manejo sustentable de los recursos naturales, que son patrimonio de los mexicanos del mañana.

"Me siento muy orgullosa de trabajar en una empresa que colabora en este tipo de labores comunitarias y de preservación del medio ambiente. Son recuerdos que atesoraré por siempre en mi mente y mi corazón."

Berenice Farrera

hectáreas y se comprobó la supervivencia de los árboles plantados, con un índice de 80%.

Fábrica de agua en el Parque Nacional Izta-Popo: En 2011 se plantaron 171,946 árboles en 192 hectáreas, se construyeron un total de 29.33 kilómetros de cerco perimetral y 79.77 kilómetros de brechas cortafuego y se dio mantenimiento a 3,325 hectáreas y 60,000 árboles.

Protección y conservación de la tortuga marina. Este programa se ha desarrollado en 13 estados de la República Mexicana. En los últimos años Fomento Ecológico ha enfocado sus esfuerzos a la aplicación de este programa en Quintana Roo, en colaboración con la Fundación Palace. En conjunto, se ha logrado proteger 6,517 nidos y liberar a 507,604 crías. Durante 2012 se destinó una inversión de 564 mil pesos para este proyecto y se generaron 14 empleos permanentes.

Diversificación y restauración de paisajes transformados "El Triunfo". Fomento Social y Fomento Ecológico Banamex participan en este programa para impulsar la conservación del hábitat en la Reserva de la Biosfera "El Triunfo", Chiapas, a través de la producción y aprovechamiento sustentable de palma camedor y otras especies compatibles con el bosque de niebla, que generan ingresos económicos y mejoran la calidad de vida de los pobladores de la reserva.

En 2011 se invirtieron 2.8 millones de pesos beneficiando a 1,181 personas; se plantaron 2,140 árboles frutales, 6,437 plantas maderables y 220 mil plantas de palma camedor, con las que se reforestaron 110 hectáreas de bosques con cafetal. En 2012 se invirtieron 2.3 millones de pesos en beneficio de 1,181 personas para la restauración de 125 hectáreas de bosque y se generaron mecanismos financieros para mantener 4,451 hectáreas de bosque durante diez años.

Fomento Ecológico. Proyectos e inversiones con recursos propios y de terceros (cifras en pesos)

	Personas beneficiadas 2011	Montos inversión 2011	Personas beneficiadas 2012	Montos inversión 2012
Defensa, conservación y recuperación de las áreas naturales protegidas	ND	3,242,893	1,181	18,046,059
Educación ambiental	1,493	1,931,196	13,620	2,737,913
Impulso a la reforestación y conservación del agua	297	6,319,971	40	2,166,304
Protección de especies en peligro de extinción	24	739,100	2,814	1,120,006
Actividades junto con banca sustentable				880,000
Total	**1,814**	**12,233,160**	**17,655**	**24,950,282**

Azoteas verdes. Banamex contribuye con la construcción de azoteas verdes en espacios públicos para mejorar la calidad del aire en la Ciudad de México. En 2012 se instaló una azotea verde en el Museo de Historia Natural. Con la finalidad de concientizar a los visitantes sobre los beneficios de las azoteas verdes, también se instaló una azotea verde en el "Maratón ecológico de la Riviera Maya" que en 2013 se reubicará en cuatro escuelas públicas.

Canto de la Selva. Es un desarrollo ecoturístico en cuya construcción participaron Fomento Social y Fomento Ecológico para contribuir a la conservación de un valioso remanente de selva, ubicado junto a la Reserva de la Biosfera de Montes Azules en Chiapas. Es un proyecto sustentable creado para conservar la naturaleza y generar empleos y calidad de vida para los habitantes de la comunidad chiapaneca de Galacia. En 2011 se invirtieron 3.3 millones de pesos y se generaron 108 empleos. El desarrollo fue inaugurado en 2012.

Cleantech Challenge. En 2012 Fomento Ecológico, junto con Banca Sustentable se sumaron al Cleantech Challenge con una inversión de 580 mil pesos. Este concurso invita a emprendedores, estudiantes, investigadores, inventores y otros interesados a proponer ideas de negocios responsables y financiables, basados en tecnologías limpias y sustentables. En 2012 concursaron 128 empresas, de las cuales ocho recibieron reconocimientos y se otorgó el premio Banamex de 150 mil pesos a la empresa ModuTram México para fortalecer el proyecto Sistema de Movilidad Inteligente LINT.

Educación Financiera

En 2004 Banamex creó "Saber Cuenta", el primer programa de educación financiera en nuestro país para impulsar la calidad de vida de los mexicanos a través de la promoción de la cultura económica y financiera.

Saber Cuenta es un programa educativo y social que busca responder a necesidades específicas de personas, familias, comunidades e instituciones. Promueve el desarrollo de competencias que permitan a la población generar, administrar y optimizar los recursos, encaminados a la construcción del bienestar. Está dirigido a niños, jóvenes y adultos de toda la República independientemente de si son o no clientes del Grupo Financiero y a cualquier característica socio económica.

Cuenta con un equipo profesional interdisciplinario que promueve la participación de colaboradores del banco como voluntarios en una diversidad de acciones y establece alianzas estratégicas con otras instituciones de los sectores público, social y privado para sumar esfuerzos en el diseño, instrumentación y/o evaluación de los diferentes programas.

Las líneas de actividad de Educación Financiera son: diseño, instrumentación y evaluación de la oferta educativa. Esta oferta abarca: capacitación directa y capacitación a capacitadores a través de conferencias y talleres, la línea editorial que incluye libros, cuentos y manuales, certámenes, orientación financiera personalizada a través de un centro telefónico especializado, espacios educativos y diversos instrumentos didácticos. A 2012 se han publicado 16 libros, 19 manuales, se han desarrollado ocho juegos de mesa, se cuenta con 22 cápsulas audiovisuales, dos obras de teatro y tres películas, entre otras acciones.

Educación Financiera Banamex ofrece 10 cursos presenciales, 38 conferencias y talleres, cinco cursos en línea y 26 cursos audiovisuales. Además, cuenta con seis unidades de movicine que recorren el país, exhibiendo películas con contenido educativo; educación financiera ofrece dos exposiciones itinerantes y participa en el Parque Financiero Impulsa. Educación Financiera ofrece contenidos en las tres Casas de Cultura Banamex en Mérida, San Miguel de Allende y Durango, además del Palacio de Cultura Banamex, Palacio de Iturbide, en el Distrito Federal.

Ocho años de actividades de educación financiera

6.3 millones de beneficiarios.

195 instrumentos didácticos enfocados al desarrollo de competencias para la toma de decisiones en finanzas personales, empresariales e institucionales.

Cinco Encuentros de Educación Financiera.

370 municipios atendidos en 31 estados y el Distrito Federal.

Un Centro de Atención Personalizada para ofrecer asesoría financiera gratuita (CAP Saber Cuenta).

Seis unidades de movicine que recorren el territorio nacional ofreciendo contenidos de educación financiera.

Se ha sumado a 91 socios de los sectores público, privado y social.

Educación Financiera: proyectos, inversiones y personas atendidas (cifras en pesos)

	Personas beneficiadas 2011	Montos inversión 2011	Personas beneficiadas 2012	Montos inversión 2012
Finanzas familiares	1,369	850,000	2,056	1,748,074
Emprendedores	291	391,000	325	589,569
Apoyo a la inclusión financiera	3,499	6,038,811	3,394	3,935,318
Finanzas institucionales	226	180,960	330	387,070
Fortalecimiento a MIPYMES	595	771,125	868	1,690,770
Movicine	413,097	32,863,769	207,748	33,279,685
Otras estrategias de educación	140,198	3,548,450	84,702	3,722,752
Varios: capacitación en cascada, difusión y material didáctico	536,661	9,250,000	1,024,315	13,783,677
Total	**1,095,936**	**53,894,115**	**1,323,738**	**59,136,915**

Voluntariado Banamex

En 2004 Banamex se sumó a la estrategia corporativa de Citi de promover la participación voluntaria de los empleados en actividades a favor del bienestar social y el desarrollo comunitario. Se creó entonces la oficina de Voluntariado Banamex, encargada de gestionar, proponer y organizar programas y actividades para el voluntariado, establecer acuerdos con instituciones, dar seguimiento a las actividades y sus resultados y llevar a cabo acciones de promoción para fomentar la cultura del trabajo voluntario entre los colaboradores.

El trabajo voluntario en beneficio de la comunidad es una parte fundamental de la estrategia de ciudadanía corporativa de Citi, basada en gran medida en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Entre sus beneficios comprobados se cuentan una mayor motivación de los empleados, la formación de nuevas capacidades y habilidades de comunicación, el aumento en la productividad, una mejor gestión de recursos humanos y el impacto favorable en la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

"Es increíble todo lo que podemos hacer cuando trabajamos en equipo. Todo con la finalidad de contribuir con nuestro granito de arena a que nuestro mundo sea un mundo mejor."

Luis Felipe González

"Es un orgullo saber que en Banamex contamos con un programa que nos permite el desarrollo personal ayudando a nuestro país. Voluntariado Banamex es una oportunidad para encontrarte a ti mismo ayudando a nuestra gente. Ser voluntario es querer hacer la diferencia."

Cynthia Martínez

Cada año Voluntariado propone, difunde y coordina más de 200 proyectos y actividades, a los que los colaboradores del Grupo Financiero dedican tiempo, talento y esfuerzo en forma gratuita, con el único propósito de contribuir a la atención de necesidades sociales y la generación de bienestar en las comunidades.

Los esfuerzos se enfocan predominantemente en la colaboración con instituciones asistenciales que atienden causas diversas (casas hogar, asilos, hospitales, asociaciones de ayuda a personas con alguna discapacidad, Teletón, etc.); actividades de educación financiera, promoción de la lectura y otros proyectos educativos; acciones a favor del medio ambiente, y actividades para el desarrollo comunitario (construcción y mejoramiento de vivienda, mejoramiento de infraestructura urbana, ayuda a comunidades afectadas en casos de desastres, etc.).

Voluntariado también organiza en nuestro país las actividades que forman parte de la política global de Citi, como son el Día Global de la Comunidad, la Semana de la Tierra, la Hora del Planeta, entre otras, y se encarga de reconocer los esfuerzos y logros de los voluntarios.

Voluntariado. Participantes por proyecto

	2011	2012
Campamentos de conservación de tortuga marina y desarrollo comunitario	93	88
Carta a los Reyes Magos	980	323
Día del niño	560	768
Día Global por la Comunidad	1,828	4,692
Donación de sangre	199	168
Fiestas decembrinas	657	291
Green Teams	160	160
Teletón	297	353
Proyectos Educación Financiera	407	288
Otros	580	966
Total	**5,761**	**8,097**

Voluntariado. Principales resultados

	2011	2012
Horas de trabajo	47,122	60,707
Participantes	5,761	8,097
Eventos en las entidades federativas del país	209	219
Organizaciones beneficiadas	65	47
Personas beneficiadas	40,305	59,443

Para la elección de los proyectos se consideran tres elementos: a) su afinidad con las actividades de Banamex y de sus organizaciones de Compromiso Social; b) la diversidad de proyectos, para que cada colaborador pueda participar en una opción por la que sienta predilección, y c) la diversidad geográfica, de modo que haya opciones de actividad para los empleados en todos los estados del país.

Para lograr sus objetivos, Voluntariado promueve la creación de comités de voluntarios y equipos verdes (*Green Teams*) que repliquen los proyectos en cada uno de los lugares donde el Grupo Financiero tiene presencia, a fin de lograr cobertura nacional y constancia. También busca establecer alianzas con entidades gubernamentales y organizaciones sociales formalmente constituidas que ofrezcan a los

A través del voluntariado, Banamex ofrece a sus colaboradores la oportunidad de participar en la construcción de una sociedad más solidaria y unida.

La visión de Voluntariado es contribuir a lograr un país con menos carencias, en donde el compromiso social de Banamex y sus colaboradores ayude a hacer la diferencia.

colaboradores de Banamex la oportunidad de aplicar y desarrollar habilidades y talentos en el servicio a los demás.

Voluntariado cuenta con una guía ética que define la conducta que se espera de los colaboradores y que proporciona criterios para tomar decisiones en todas las actividades comunitarias que realizan. Este código se fundamenta en los valores de compromiso, responsabilidad, respeto, honestidad y confianza.

Entre las iniciativas de Voluntariado Banamex destacan el programa de conservación de la tortuga marina iniciado en 2006, el de donación de sangre, la participación voluntaria de los colaboradores del Grupo Financiero en las campañas del Teletón y en las actividades de Educación Financiera Banamex, así como las iniciativas verdes para el mejoramiento de parques nacionales y urbanos.

Una de las características de Voluntariado es el sistema de administración y medición del trabajo voluntario (*Volunteer Management System*) que registra los eventos, el número de participantes, empleados y sus familiares, el lugar, el tipo de actividad, la causa y las horas totales invertidas. Esto permite dar seguimiento, consolidar y analizar los resultados, además de impulsar la identidad y el orgullo corporativos relacionados con logros comunitarios.

Promoción de la investigación económica y social

Otro aspecto importante del compromiso de Banamex ha sido su interés en impulsar el conocimiento sobre la realidad de nuestro país. En 1929 lanzó la primera publicación especializada en el análisis de la realidad económica del país, *Examen de la situación económica de México*, que desde entonces ha sido un referente obligado para quienes buscan entender y tomar decisiones económicas y financieras. Para afianzar esta aportación se creó en 1937 el área de Estudios Económicos, que en 1978 se enriqueció con Estudios Sociales. Estas áreas, que actualmente trabajan unidas, generan información y publican valiosos análisis sobre el entorno económico, político y social que enriquecen el conocimiento y el debate necesarios para la construcción de mejores alternativas para nuestro país.

Premios y apoyos a la investigación

Banamex también ha instituido premios y reconocimientos en distintos campos: en 1951 instituyó el Premio Nacional de Economía y en 1968 el de Ciencia y Tecnología, con corta duración. La finalidad de éstos, y de los que se enumeran a continuación, es aportar estímulos para el estudio de los problemas de interés nacional y colaborar con propuestas de solución. Con este mismo espíritu, en marzo de 1991 se creó y se abrió al público el Archivo Histórico Banamex.

Premio Banamex de Economía. Orientado a encontrar soluciones para los problemas económicos de México, este premio se entregó por primera vez en 1952, cumpliendo 60 años en 2012. Los trabajos seleccionados han ilustrado la relación estrecha entre el galardón y la realidad mexicana, ya que los temas han variado de acuerdo a su relevancia en el contexto nacional.

Premio Banamex a la Microempresa. Este premio se instituyó en 2004 para celebrar y fortalecer las trayectorias y experiencias exitosas de microempresarios mexicanos y de las instituciones financieras que los apoyan. Este premio también busca promover la difusión de las microfinanzas como una herramienta para reducir la pobreza.

Premio Banamex de Educación Financiera. Se instituyó en 2008 para reconocer las iniciativas que promueven la investigación y creación de materiales que fortalezcan la cultura económica y financiera.

Premio Atanasio G. Saravia de Historia Regional Mexicana. Como parte de su compromiso de difusión del conocimiento y fomento a la investigación regional y local, Banamex instauró en 1984 este premio, que se otorga desde entonces en forma bienal. El nombre del premio hace honor a Atanasio G. Saravia, miembro de la Academia Mexicana de la Historia y funcionario del Banco Nacional de México de 1941 a 1959.

Este premio constituye un estímulo importante a la realización de investigaciones de historia regional mexicana y al avance del conocimiento en este campo académico, por lo que goza de gran reconocimiento en el gremio de los historiadores del país, lo que se manifiesta en la creciente participación de investigadores en cada una de las convocatorias.

Archivo Histórico

Creado en 1988, el Archivo Histórico de Banamex resguarda, organiza y difunde un notable acervo documental que constituye

Los Premios Banamex son muestra de la búsqueda permanente de ideas, propuestas y soluciones viables a los grandes desafíos del país.

una valiosa fuente de información histórica, dado el papel destacado de la institución en el devenir económico y financiero de México.

La base documental más importante del Archivo Histórico está constituida por textos que Banamex creó y recibió desde sus inicios en 1884 y que son relevantes para el estudio del desarrollo de la banca y del sistema financiero de nuestro país. Este acervo se complementa con una biblioteca especializada en temas de banca, finanzas y administración que cuenta con más de tres mil volúmenes.

El Archivo preserva, además, otras valiosas colecciones: la colección numismática, con más de 2,200 monedas y billetes datados desde el siglo XVII; la colección de acciones y bonos, con más de una centena de títulos de diversas empresas con las que el banco tuvo relación de negocio; la fototeca, con más de 75 piezas museográficas y objetos testimoniales.

El Archivo Histórico Banamex, único en su tipo en el país, está abierto a la consulta de investigadores, estudiantes y público en general, y mantiene convenios con organismos e instituciones afines, con el propósito de difundir su acervo documental.

Producto de las investigaciones y estudios realizados durante el periodo 2011-2012, se apoyaron a estudiantes e investigadores que llevaron a término 45 tesis de licenciatura, 10 de maestría y 22 trabajos de investigación, con información relacionada al Banco Nacional de México, al fondo documental del Marqués de Jaral de Berrio y su dinastía y a la historia económica de México.

Adicionalmente, desde 2002 el Archivo ha facilitado materiales de su acervo para exposiciones con diversos temas; además, para cumplir con sus objetivos de difusión, ha montado ocho exposiciones en la sede de la oficina central de Banamex.

Inclúyeme

Con el apoyo de Compromiso Social, la Fundación Inclúyeme A.C. ha promovido el empleo de 40 personas con discapacidad intelectual en diferentes empresas, de las cuales siete están contratadas en Banamex. También se ha apoyado la venta de casi un millón de pesos en productos con causa y el entrenamiento para la vida independiente de 31 jóvenes y adultos con discapacidad intelectual. Mediante el programa de donativos en cajeros automáticos ATM Banamex apoyó el fortalecimiento del programa de vida independiente de la Fundación.

A través de Fomento Social Banamex se entregaron donativos para el equipamiento de dos departamentos de la Fundación para el programa de vida independiente, donde viven seis personas con discapacidad intelectual.

Con el apoyo de Banamex se difundieron los programas de Fundación Inclúyeme A.C. en diferentes medios electrónicos e impresos, además de sucursales bancarias, gracias a lo cual la Fundación cuenta actualmente con más de un millón de donantes; se llegó a grupos empresariales que promovieron 40 empleos, y se llevaron a cabo pláticas con aproximadamente 300 familias.

El acervo documental del Archivo Histórico de Banamex, único en su tipo, constituye una valiosa fuente de información histórica dado el papel destacado de la institución en el devenir económico y financiero de México.

Teletón

Desde su primera campaña en 1996, Banamex asumió el compromiso de ser el banco del Teletón. Desde entonces ha contribuido en cada una de estas campañas, realizadas mediante la aportación de donativos y publicidad y a través de la infraestructura de su centro de atención telefónica, su red de sucursales y el trabajo voluntario de sus empleados.

En 2011 participaron 1,918 empleados que atendieron más de 82 mil llamadas; Banamex aportó un total de 50.5 millones de pesos, de los cuales 35 millones están vinculados con las compras realizadas con la tarjeta Teletón.

En 2012 Banamex aportó a la Fundación Teletón 12.9 millones de pesos de manera directa, 41 millones asociados a las compras realizadas con la tarjeta Teletón, 1.11 millones donados por sus empleados y 150 mil pesos de la red de corresponsales, para hacer un total de 55.2 millones de pesos. En esta campaña participaron 1,200 corresponsales de todo el país, 11,500 colaboradores fueron voluntarios en 1,446 sucursales y 1,900 colaboradores atendieron más de 85 mil llamadas durante 53 horas continuas en el centro de atención telefónica.

Sembrando Esperanzas

Es un programa de los colaboradores que surgió en 2006 para contribuir a dar más y mejores oportunidades de desarrollo para niñas y niños "de la calle" y en situación de riesgo.

Los empleados del grupo participan voluntariamente en la donación de recursos que se entregan anualmente en donativos para apoyar los proyectos de instituciones que brindan atención integral de calidad a niños y niñas.

En 2011 se otorgaron donativos por un total de 3,187,427 pesos a siete instituciones, en beneficio de 1,541 niños.

En 2012 se entregaron apoyos por 2,931,000 pesos a siete instituciones en beneficio de 208 niñas y 254 niños.

NUESTRA CIUDADANÍA CORPORATIVA

Banamex comparte con Citi valores y una ética de negocios, así como una misión y visión comunes. Por ello promueve el concepto de ciudadanía corporativa global, que es consistente con una institución como Citi, que conecta a más de mil ciudades, 160 países y millones de personas en todo el mundo.

Visión y misión

Banamex está convencido de que los negocios responsables son los que deben emprenderse. Por ello, trabaja sin descanso para prestar servicios a individuos, comunidades e instituciones. Con su experiencia, mantiene el esfuerzo de obtener los mejores resultados para sus clientes a través de soluciones financieras sencillas, innovadoras y responsables. Para el cumplimiento de dicho objetivo Banamex se guía por cuatro principios básicos:

Objetivo común. Un sólo equipo, con un sólo objetivo: servir a nuestros clientes, a nuestros accionistas y a las comunidades en donde operamos.

Finanzas responsables. Una conducta transparente, prudente y fiable.

Innovación. Mejorar la vida de nuestros clientes mediante la innovación que genera la amplitud y profundidad de nuestra experiencia, presencia global y oferta de productos de primer nivel mundial.

Liderazgo. Personas con talento y bien formadas, que se desarrollan en un sistema de meritocracia en el que se respeta la diversidad y que exige excelencia, iniciativa y pasión.

Ser un buen ciudadano corporativo comienza por trabajar con responsabilidad. Por eso, Banamex se propone conducir los negocios de tal manera que generen valor para sus clientes y accionistas, para la gente y la comunidad. Su compromiso con el impulso de las finanzas responsables se realiza a través de acciones de inclusión financiera con enfoques de negocios innovadores, con inversiones filantrópicas y mediante el reclutamiento y el apoyo de una fuerza de trabajo diversa.

Al conducirse con ética, transparencia y responsabilidad, Banamex contribuye a la estabilidad del sistema financiero nacional y a la fortaleza de la economía mexicana.

Las finanzas responsables que Banamex impulsa implican un compromiso con la transparencia en las actividades de negocio, con la prudencia en el manejo de la información y el esfuerzo permanente de cuidar la confianza de sus clientes. Se asegura que las acciones del negocio se enfoquen en el mejor interés de sus clientes, por lo que están diseñadas para crear valor económico y al mismo tiempo ejercer su compromiso social.

Gobierno corporativo

Durante 2011 y 2012, los Consejos de Administración de Grupo Financiero Banamex y de Banco Nacional de México estuvieron integrados por 14 miembros propietarios y 14 suplentes cada uno. Ambos Consejos se rigen bajo estatutos que dirigen la organización. Los Consejos tienen la facultad de designar a los miembros de las Comisiones Ejecutivas y fijar su remuneración, designar y remover al director general y a los principales funcionarios, delegados fiduciarios, al auditor externo del banco y al secretario y prosecretario del propio Consejo, así como señalarles sus facultades y obligaciones conforme a la *Ley de Instituciones de Crédito* de nuestro país. Durante 2011 y 2012, el presidente del Consejo no ocupó un cargo ejecutivo.

El Consejo del Grupo Financiero se reúne cada tres meses. De 28 consejeros propietarios y suplentes, hay 26 hombres y dos mujeres, que representan 7.1% del total. En 2012, de un total de 28 consejeros, 23 eran independientes, es decir, 82.1% y cinco eran funcionarios del Grupo Financiero. En 2011, de un total de 28 consejeros, 24 eran independientes y cuatro formaban parte del grupo. Todos los consejeros son mexicanos. Las sesiones del Consejo, ordinarias y

Integración del Consejo de Administración del Grupo Financiero Banamex y del Banco Nacional de México, S.A. al 31 de diciembre de 2012

Cargo	Propietario	Suplente
Presidente de GF Banamex	Alfredo Harp Helú Independiente	Francisco José Medina Chávez Independiente
Consejero Vicepresidente	Vacante* Independiente	Ángel Losada Moreno Independiente
Presidente de Banamex	Roberto Hernández Ramírez Independiente	María de Lourdes Hernández Velasco Independiente
Consejero	Elmer Fernando Franco Macías Independiente	José Manuel Rincón-Gallardo Purón Independiente
Consejero	Eugenio Garza Herrera Independiente	Eduardo Tricio Haro Independiente
Consejero	María Asunción Aramburuzabala Larregui Independiente	Ángel Córdova Nieto Independiente
Consejero	Emilio Azcárraga Jean Independiente	Henry Bremond Pellat Independiente
Consejero	Juan Francisco Beckmann Vidal Independiente	Luis Alejandro Soberón Kuri Independiente
Consejero	Valentín Díez Morodo Independiente	Antonio Cosío Ariño Independiente

Cargo	Propietario	Suplente
Consejero	Manuel Medina Mora Escalante Presidente de la Comisión Ejecutiva de Banco Nacional de México y Grupo Financiero Banamex	Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo DG Grupo Financiero Banamex
Consejero	Germán Larrea Mota Velasco Independiente	Ernesto Torres Cantú DG Banco Nacional de México
Consejero	Bernardo Quintana Isaac Independiente	Enrique Julio Zorrilla Fullaondo Vicepresidente DG Banamex de las Comisiones Ejecutivas
Consejero	Daniel Javier Servitje Montull Independiente	Vacante** Independiente
Consejero	Ricardo Martín Bringas Independiente	Alexander G. van Tienhoven Prendergast Director Corporativo de Administración de Inversiones de Banamex

*Hasta octubre de 2012 este cargo fue ocupado por Don José Aguilera Medrano, qepd.
**Cargo previamente ocupado por Antonio Hemuda Debs.

Consejo de Administración del Grupo Financiero Banamex y del Banco Nacional de México, S.A. al 31 de diciembre de 2011

Cargo	Propietario	Suplente
Presidente de GF Banamex	Alfredo Harp Helú Independiente	Eugenio Garza Herrera Independiente
Consejero Vicepresidente	José Aguilera Medrano* Independiente	Ángel Losada Moreno Independiente
Presidente de Banamex	Roberto Hernández Ramírez Independiente	María de Lourdes Hernández Velasco Independiente
Consejero	Vacante	Francisco José Medina Chávez Independiente
Consejero	Elmer Fernando Franco Macías Independiente	José Manuel Rincón-Gallardo Purón Independiente
Consejero	María Asunción Aramburuzabala Larregui Independiente	Ángel Córdova Nieto Independiente
Consejero	Emilio Azcárraga Jean Independiente	Henry Bremond Pellat Independiente
Consejero	Juan Francisco Beckmann Vidal Independiente	Luis Alejandro Soberón Kuri Independiente
Consejero	Valentín Díez Morodo Independiente	Antonio Cosío Ariño Independiente
Consejero	Manuel Escalante Presidente de la Comisión Ejecutiva de Banco Nacional de México y Grupo Financiero Banamex	Eduardo Tricio Haro Independiente

Cargo	Propietario	Suplente
Consejero	Germán Larrea Mota Velasco Independiente	Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo DG Grupo Financiero Banamex
Consejero	Bernardo Quintana Isaac Independiente	Enrique Julio Zorrilla Fullaondo Vicepresidente de las Comisiones Ejecutivas DG Banamex
Consejero	Daniel Javier Servitje Independiente	Antonio Hemuda Debs Independiente
Consejero	Ricardo Martín Bringas Independiente	Fernando Quiroz Robles Banamex

*qepd.

extraordinarias, quedan legalmente instaladas con la asistencia de cuando menos 51% de sus miembros, de los cuales por lo menos uno deberá ser consejero independiente. Las resoluciones se toman por el voto aprobatorio de la mayoría de los asistentes, siempre y cuando más de la mitad del quórum resida en territorio nacional.

Comisión Ejecutiva de Grupo Financiero Banamex y Banco Nacional de México

El 27 de enero de 2010 los miembros del Consejo de Administración de Grupo Financiero Banamex y Banamex aprobaron la creación de una Comisión Ejecutiva, cuya presidencia está a cargo de Manuel Medina Mora Escalante. Los objetivos de dicha Comisión son definir la estrategia del Grupo Financiero Banamex y de Banamex, así como supervisar la ejecución y cumplimiento de las metas y objetivos. Esta Comisión debe reunirse al menos una vez al mes, aunque en la práctica las sesiones se han llevado a cabo cada 15 días.

La Comisión Ejecutiva recibe los resultados del desempeño económico del Grupo Financiero y del banco y determina acciones que deben instrumentarse en consecuencia. La Comisión Ejecutiva también toma decisiones sobre el desempeño ambiental y el impacto social que generan las acciones vinculadas al negocio, así como sobre las inversiones en proyectos de desarrollo social, cultural y ecológico.

La Comisión cita a los directores de las diferentes áreas para que presenten resultados y formulen propuestas para la elaboración de estrategias, lo cual se constituye en un mecanismo de diálogo para hacer llegar iniciativas a la Comisión para su aprobación e ejecución.

La Comisión también recibe resultados de los análisis de prensa y publicidad para determinar estrategias de comunicación y mercadotecnia que se encuentren alineadas a los intereses de los distintos negocios y subsidiarias.

Los resultados de la Comisión Ejecutiva son evaluados en función del cumplimiento de

Banamex ha estado presente en México en sus distintas etapas de desarrollo a lo largo de casi trece décadas con profesionalismo, vocación de servicio y un inquebrantable compromiso con el país.

metas y objetivos de las diferentes áreas de negocio y subsidiarias. Los integrantes de la Comisión Ejecutiva están sujetos a la evaluación de desempeño a que están sujetos todos los colaboradores del Grupo Financiero.

Integrantes de la Comisión Ejecutiva de Banamex y Grupo Financiero Banamex*

Manuel Medina Mora Escalante es actualmente co-presidente de Citi, con responsabilidad sobre la Banca de Consumo Global. Es presidente de la Comisión Ejecutiva de Banamex y de los negocios de Citi en México. Inició su carrera en Banamex en 1971. Desempeñó diferentes cargos tanto en Banca Comercial como en Banca Corporativa. Lideró la creación de la red internacional de Banamex. En 1990 condujo el proceso de privatización de Banamex que se tradujo en la creación del Grupo Financiero Banamex en 1991. Fue nombrado director general de Grupo Financiero Banamex-Accival en 1996 y fungió como director general de Banamex de 2001 a 2006.

Javier Arrigunaga Gómez del Campo es el CEO de Citi en México y el director general del Grupo Financiero Banamex; es miembro del Comité Operativo de Citi, de la Comisión Ejecutiva de Grupo Financiero Banamex y del Banco Nacional de México; también es consejero del Grupo Financiero Banamex, Banamex, Accival y Aeroméxico. Antes de su incorporación a Citi/Banamex en el año 2002, Javier Arrigunaga fue embajador de México ante la OCDE con sede en París. Previamente trabajó por 15 años en el Banco de México en donde desempeñó diversos cargos. Fue miembro del equipo responsable de la negociación del paquete de apoyo internacional a México para enfrentar la crisis macroeconómica de 1995 y a partir de 1997 director general del Fondo Bancario de Protección al Ahorro, organismo del Banco de México responsable del manejo de la crisis bancaria.

Ernesto Torres Cantú se desempeña como director general de Banamex a partir del 1 de enero de 2012, al que se incorporó en 1989. Desde entonces ha ocupado puestos directivos en varias regiones del país, habiendo sido responsable de diferentes áreas, que van desde la Banca Corporativa hasta el Crédito al Consumo. Es miembro de la Comisión Ejecutiva de Banamex y Grupo Financiero Banamex.

Alexander G. van Tienhoven Prendergast se desempeña como director corporativo de Administración de Inversiones y Banca Privada de Grupo Financiero Banamex. Cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector financiero. Ha fungido como director general de Banca Privada en México y América Latina; fungió como director del *Global Relationship Banking* en México, siendo responsable tanto de la banca corporativa como de la banca de inversión; también se desempeñó como vicepresidente y director general de Citibank Portugal y fue parte del equipo de dirección de Citibank España.

Comité de Auditoría de Banamex

El Comité de Auditoría de Banamex tiene como objetivo principal fungir como un órgano de apoyo al Consejo de Administración en la definición y actualización de los objetivos del sistema de control interno, así como de los lineamientos para su instrumentación y su evaluación.

El Comité de Auditoría deberá estar integrado por al menos tres y no más de cinco miembros del Consejo que podrán ser propietarios o suplentes, de los cuales cuando menos uno deberá ser independiente. Los miembros del Comité de Auditoría son seleccionados por su capacidad y prestigio profesional y cuando menos uno de sus integrantes debe tener amplia experiencia en el área financiera y/o de auditoría y control interno.

*Integrantes de la Comisión Ejecutiva actual.

Integrantes del Comité de Auditoría de Banamex, 2012

Propietario	Cargo
José Manuel Rincón Gallardo Purón	Presidente del Comité y consejero independiente
Luis Alejandro Soberón Kuri	Consejero independiente
Vacante	Consejero independiente

En 2011, José Aguilera Medrano, qepd, ocupó la presidencia de este Comité.

Entre las funciones del Comité de Auditoría está proponer para aprobación del Consejo de Administración, entre otros, los siguientes asuntos:

- Los objetivos del sistema de control interno y los lineamientos para su instrumentación.
- Las actualizaciones a los objetivos del sistema de control interno y a los lineamientos para su instrumentación.
- La estructura organizacional del banco, al menos hasta el segundo nivel jerárquico, así como las eventuales modificaciones hasta ese nivel.
- El *Código de conducta*.
- La designación del auditor interno, del auditor externo, y los servicios adicionales a los derivados de la dictaminación de estados financieros que, en su caso, deberán prestar.
- Los cambios, en su caso, a las políticas contables referentes al registro, valuación de rubros de los estados financieros y presentación y publicación de información del banco, a fin de que esta última sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna.
- Las normas que regirán el funcionamiento del Comité.

El Comité de Auditoría desempeña las actividades siguientes:

- Dar seguimiento a las actividades de auditoría interna y externa, así como de contraloría interna de Banamex, manteniendo informado al Consejo respecto al desempeño de dichas actividades.
- Supervisar que la información financiera y contable se formule de conformidad con los lineamientos y disposiciones a las que esté sujeto el banco, así como con los principios de contabilidad que les sean aplicables.

Con su experiencia, Banamex mantiene el esfuerzo de obtener los mejores resultados para sus clientes ofreciendo soluciones financieras sencillas, innovadoras y responsables.

- Contar con un registro permanentemente actualizado de los objetivos del sistema de control interno, de los lineamientos para su instrumentación, así como de los manuales que se consideren relevantes para la operación acorde al objeto del banco.

- Revisar y vigilar, con apoyo de los responsables de las funciones de auditoría interna, que los referidos manuales de operación conforme al objeto de Banamex, se apeguen al sistema de control interno.

- Revisar, con base en los informes del área de auditoría interna y externa, cuando menos una vez al año o cuando lo requiera la Comisión, que el *Programa de auditoría interna* se lleve a cabo de conformidad con estándares de calidad adecuados en materia contable y de controles internos y que las actividades del área de auditoría interna se realicen con efectividad.

- Asegurar la independencia del área de auditoría interna respecto de las demás unidades administrativas y de negocio de Banamex.

- Revisar con apoyo de las auditorías interna y externa la aplicación del sistema de control interno, evaluando su eficiencia y efectividad.

- Rendir un informe al Consejo, cuando menos una vez al año, sobre la situación que guarda el sistema de control interno.

Comité de Riesgos de Banamex

El Comité de Riesgos tiene como objetivo principal la administración de los riesgos a que se encuentra expuesto Banamex y vigilar que las operaciones se ajusten a los objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos, así como a los límites globales de exposición al riesgo, que hayan sido previamente aprobados por el Consejo de Administración de Banamex.

Integración del Comité de Riesgos 2012

Nombre	Función
José Manuel Rincón Gallardo Purón*	Miembro del Consejo y presidente del Comité
Luis Alejandro Soberón Kuri*	Miembro del Consejo
Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Miembro del Consejo, director general del Grupo Financiero Banamex
Carlos Vallebueno Garcinava	Responsable de la UAIR**
Marisol Terrazas Govea	Responsable del área de auditoría interna
Ernesto Torres Cantú	Miembro del Consejo, director general del Banco Nacional de México

*Independientes
**Unidad de administración integral de riesgos

En Banamex nos conducimos con integridad y llevamos con rectitud nuestras relaciones con todas las personas e instituciones con las que trabajamos.

Integración del Comité de Riesgos 2011

Nombre	Función
José G. Aguilera Medrano**	Miembro del Consejo y presidente del Comité
José Manuel Rincón Gallardo Purón*	Miembro del Consejo
Carlos Vallebueno Garcinava	Responsable de la UAIR***
Marisol Terrazas Govea	Responsable del área de auditoría interna
Ernesto Torres Cantú	Miembro del Consejo, director general del Banco Nacional de México

*Independiente.
**qepd.
***Unidad de administración integral de riesgos.

El Comité de Riesgos deberá integrarse por al menos dos miembros propietarios del Consejo de Administración, uno de los cuales deberá presidir el Comité; el director general del banco; el responsable de la unidad para la administración integral de riesgos, el auditor interno del banco y las personas que sean invitadas al efecto, quienes podrán participar con voz pero sin voto. El Comité de Riesgos sesiona cuando menos una vez al mes.

El Comité de Riesgos, en el desarrollo de sus funciones, deberá proponer para aprobación del Consejo de Administración:

- Los objetivos, lineamientos y políticas para la administración integral de riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos.

- Los límites globales de exposición al riesgo, considerando el riesgo consolidado, desglosados por unidad de negocio o factor de riesgo, causa u origen de éstos.

- Los mecanismos para la instrumentación de acciones correctivas.

- Las circunstancias o casos especiales en los cuales se puedan exceder tanto los límites globales de exposición al riesgo como los límites específicos de exposición al riesgo.

Por otra parte, el Comité de Riesgos deberá aprobar:

- Los límites específicos de exposición al riesgo, cuando tuviere facultades delegadas del Consejo para ello, así como los niveles de tolerancia al riesgo.

- La metodología y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesto el banco, así como sus eventuales modificaciones.

- Los modelos, parámetros y escenarios que habrán de utilizarse para llevar a cabo la valuación, medición y el control de los riesgos que proponga la unidad para la administración integral de riesgos.

- Las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que el banco pretenda ofrecer al mercado.

- Las acciones correctivas propuestas por la unidad para la administración integral de riesgos.

- La evaluación de los aspectos de la administración integral de riesgos a que se refiere el artículo 77 de la *Circular única de bancos*.

- Los *Manuales para la administración integral de riesgos*, de acuerdo con los objetivos, lineamientos y políticas establecidos por el Consejo.

- El informe a que se refiere el artículo 77 de la *Circular única de bancos*.

Este Comité también recibe los reportes sobre la aplicación de la política de evaluación de riesgo social y ambiental y hace recomendaciones sobre el financiamiento de proyectos de acuerdo con los lineamientos que establece dicha política.

Ética y transparencia

Banamex cuenta con políticas, principios y un código de conducta diseñados para garantizar un desempeño apegado a la ética que garantice que los intereses y actividades de la organización sean concordantes con los intereses de sus clientes y demás grupos relacionados.

Banamex brinda a todos sus colaboradores capacitación en ética de conducta personal y conflicto de intereses y cuenta con personal especializado para detectar incidentes en materia de lavado de dinero.

El *Código de conducta* es una expresión de los valores globales. Cada empleado de la organización tiene la responsabilidad de leer y poner en práctica este código.

Principios del *Código de conducta*

Banamex tiene el compromiso de alcanzar los más altos estándares de gobierno corporativo y conducta individual. En este sentido, el *Código de conducta* establece lo siguiente:

Compromiso con nuestros clientes: Debemos dar prioridad a nuestros clientes, brindar asesoría, productos y servicios de calidad y actuar siempre con el más alto nivel de integridad.

Compromiso de unos con otros: Aspiramos a ser una meritocracia. Por lo tanto, debemos brindar a las personas que sobresalen las mejores oportunidades para materializar su potencial, tratar a nuestros compañeros de equipo con respeto, defender nuestra notable diversidad, compartir la responsabilidad de nuestros éxitos y asumir la responsabilidad de nuestros desaciertos.

Compromiso con nuestra franquicia: Debemos anteponer los intereses de Citi a largo plazo a las ganancias a corto plazo de cada unidad, además de generar los mejores resultados para nuestros accionistas. Hemos de respetar la cultura local y desempeñar un papel activo en las comunidades donde trabajamos y vivimos, honrar a aquellos que nos precedieron y mantener el legado que nos fue encomendado.

El *Código de conducta* es de naturaleza global, es decir es el mismo para todas las subsidiarias de Citi, incluido Banamex. Este código establece el compromiso de lograr el más alto rendimiento con la más alta integridad.

Banamex tiene un *Manual y política de equidad de género* cuyos objetivos están orientados a mantener un ambiente que favorezca la igualdad de oportunidades para hombres, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad y así como propiciar la calidad de vida y una cultura de diversidad.

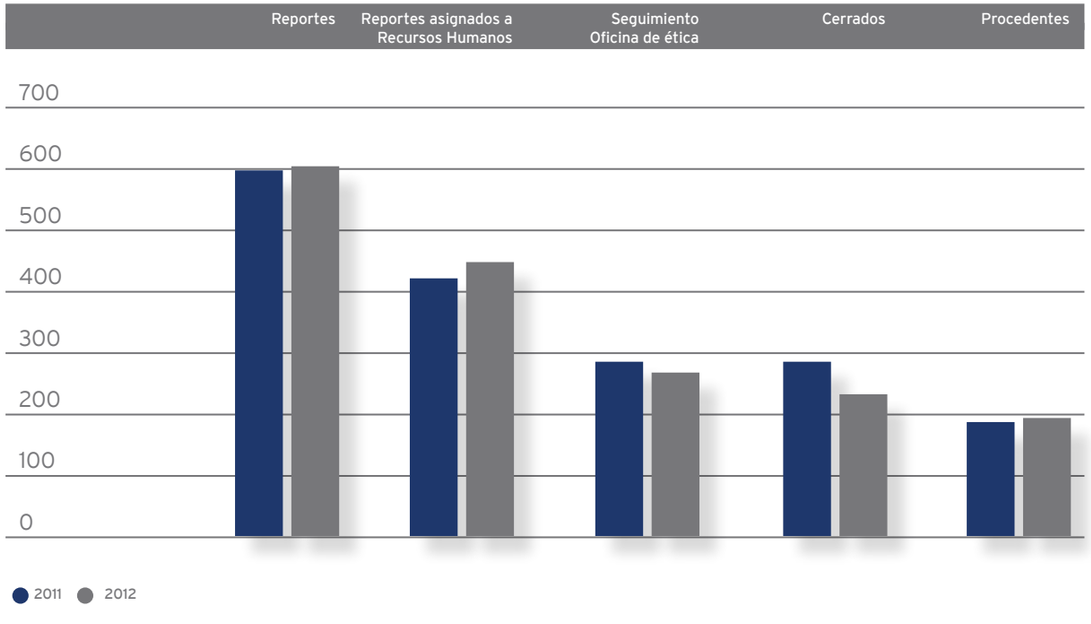
El Grupo Financiero no recibe apoyos financieros del gobierno federal ni de gobiernos estatales o municipales. Diferentes entidades de la administración pública a nivel federal, estatal y municipal son clientes de Banamex, lo cual no implica la recepción de ayudas gubernamentales, sino que Banamex presta servicios financieros necesarios para la adecuada administración de los recursos públicos.

En el desempeño de sus actividades, Banamex se relaciona con numerosas instituciones, tanto privadas como públicas; la política de la organización es abstenerse de otorgar apoyos que no sean parte de sus actividades financieras, salvo los otorgados por las asociaciones civiles no lucrativas que ha creado para ejercer su compromiso social: Fomento Cultural, Fomento Social y Fomento Ecológico. Es por ello que no realiza aportaciones económicas o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas. En casos especiales, ha establecido alianzas con instituciones para dar apoyo financiero o realizar acciones de inversión en beneficio de la comunidad.

Banamex cuenta con una oficina de ética encargada de proveer un manual de procedimientos a los empleados que participan en investigaciones internas solicitadas por la oficina de ética global.

El manual describe el sistema de reporte de ética y define las funciones que deben desempeñar los enlaces de ética (oficinas

Reportes relacionados con el *Código de conducta* y políticas institucionales



regionales), los investigadores y la propia oficina de ética de Citi. Ofrece lineamientos para atender las inquietudes y denuncias relativas a posibles violaciones del *Código de conducta*, leyes, normas, políticas internas o estándares éticos.

Conforme al *Código de conducta*, si un empleado sospecha o tiene conocimiento de una posible violación a una ley, norma, política interna o estándar ético, o si tiene dudas respecto a cómo proceder, debe reportarlo a través de los distintos medios que el Grupo Financiero Banamex tiene disponibles para estos efectos.

Uno de estos mecanismos es la *Mesa interna de reporte de anomalías* (MIR@), que ha establecido la institución para el reporte de casos de ética y al que se puede acceder por distintos medios.

El objetivo de este mecanismo es brindar un medio seguro y de fácil acceso para que los colaboradores tengan la oportunidad de plantear sus inquietudes con respecto a temas de ética sin temor a represalias. Permite hacer reportes con confianza y optar o no por el anonimato.

Se prohíben las represalias contra cualquier persona que, de buena fe, plantee inquietudes o preguntas sobre cuestiones éticas, discriminatorias o de acoso, que denuncie posibles violaciones de leyes, normas o políticas o que participe en la posterior investigación de dichas cuestiones.

Comité de Ética de México

El Comité de Ética de México es el órgano encargado de asegurar que los asuntos de ética que hayan llegado al MIR@ y/o a la línea de ética, sean atendidos adecuada y oportunamente hasta su resolución.

El Comité está integrado por representantes de las siguientes áreas de control de Banamex: Alta Dirección, Cumplimiento, Servicios de Investigación y Seguridad, Recursos Humanos y Jurídico Corporativo. Dependiendo de la agenda del Comité, puede haber invitados de las áreas de negocio.

Los fundamentos para la creación del Comité de Ética son internacionales, además de poner atención particular en las normas de los Estados Unidos (*Sarbanes Oxley* entre otras). Como subsidiaria de Citi, Banamex se guía por lineamientos y provisiones legales que establecen el deber de la estructura de gobierno corporativo de conocer los programas de cumplimiento y ética y ejercer supervisión razonable respecto a su efectividad e instrumentación.

Operaciones con entidades relacionadas y conflicto de interés

En el curso normal de sus operaciones, Banamex lleva a cabo operaciones con entidades relacionadas con Citigroup, así como con empresas en las que los funcionarios de Banamex son consejeros y/o en las que sus accionistas o funcionarios forman parte del Consejo de Administración. De acuerdo con las políticas del banco, todas las operaciones de crédito con partes relacionadas deben ser autorizadas por el Consejo de Administración conforme a la *Ley de Instituciones de Crédito*.

Sistema de control interno

En cumplimiento de la *Circular única de bancos*, el Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Auditoría, aprobó los objetivos del sistema de control interno, los lineamientos para su instrumentación y las funciones y responsabilidades asignadas a las distintas áreas y órganos internos que intervienen en su instrumentación, aplicación, vigilancia y supervisión, incluyendo entre otros:

- Los correspondientes al adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Los que regulan y controlan la dependencia de proveedores externos.
- Los que regulan y controlan lo relativo a la instalación y uso de los sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.

Asimismo, Banamex cuenta con los siguientes documentos rectores del control interno, debidamente aprobados por los órganos internos correspondientes:

- *Código de conducta*.
- Políticas contables.
- Políticas para el adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Manuales para la operación de las distintas áreas de negocios, en las que se detallan las políticas, procedimientos y controles, entre otros aspectos, para la documentación, registro y liquidación de las operaciones; para salvaguardar la información y los activos, y para prevenir y detectar actos u operaciones con recursos de procedencia ilícita.

Adicionalmente, siguiendo criterios corporativos acordes a estándares internacionales, el banco ha documentado en todas las áreas de negocio y de apoyo los procesos significativos y sus correspondientes riesgos y controles, los cuales son sometidos periódicamente a revisiones para comprobar su adecuado diseño y funcionamiento.

Banamex cuenta con funcionarios responsables de las funciones de control interno, cuyo deber es vigilar el desempeño cotidiano y permanente de las actividades relacionadas con el diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles que:

- Propicien el cumplimiento de regulación y la normatividad interna.
- Permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación diaria de operaciones se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en los manuales del banco y con estricto apego a las disposiciones legales aplicables.
- Propicien el correcto funcionamiento de los sistemas de procesamiento de información conforme a las políticas de seguridad, así como la elaboración de información completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna, incluyendo aquella que deba proporcionarse a las autoridades y que ésta coadyuve a la toma de decisiones.
- Tengan como finalidad el verificar que los procesos de conciliación entre los sistemas de operación y contables sean adecuados.
- Preserven la seguridad de la información generada, recibida, transmitida, procesada y almacenada en los sistemas informáticos y de telecomunicaciones del banco, así como

Banamex respeta los derechos humanos fundamentales en cada una de sus políticas y sus prácticas con empleados, proveedores y clientes en todos los lugares donde opera.

la aplicación de las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada en materia de seguridad informática.

Por otra parte, la Unidad de Cumplimiento Normativo es responsable de promover los principios corporativos del banco y velar por:

- El cumplimiento de las disposiciones legales y estándares de comportamiento ético relevantes que afecten a cada uno de los negocios y actividades del Grupo Financiero Banamex.
- La identificación de riesgos de cumplimiento y la gestión apropiada de las incidencias que pudieran detectarse.

Banamex también cuenta con una Dirección de Auditoría Interna independiente, que reporta al Comité de Auditoría, cuyo responsable es designado por el Consejo de Administración y cuyo funcionamiento se apega a criterios corporativos.

Las competencias y responsabilidades de los funcionarios responsables de las funciones de control interno y de auditoría interna, son evaluadas por el Comité de Auditoría.

Política de prevención de lavado de dinero y combate al financiamiento al terrorismo

Banamex se apega a las normas nacionales e internacionales para prevenir el lavado de dinero y combatir el financiamiento al terrorismo. La institución tiene un fuerte compromiso de observancia con lo dispuesto en el artículo 115 de la *Ley de Instituciones de Crédito* y demás leyes y normas relacionadas con la prevención, detección y reporte de los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

El 17 de octubre de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la *Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita*, que entró en vigor en México el 17 de julio de 2013 y tiene por objeto proteger al sistema financiero y la economía nacional, estableciendo medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos u operaciones que involucren recursos de procedencia ilícita, a través de una coordinación interinstitucional, que tenga como fines recabar elementos útiles para investigar y perseguir los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita, los relacionados con estos últimos, las estructuras financieras de las organizaciones delictivas y evitar el uso de los recursos para su financiamiento.

La política interna establece los principios y estándares que deben observarse para proteger a la institución y a sus negocios contra el intento de ser utilizados para el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo. En este sentido, la Dirección de Prevención de Lavado de Dinero reconoce que las mejores herramientas para prevenir dichas actividades son la capacitación del personal, la debida identificación y conocimiento de clientes y usuarios, así como el monitoreo de las transacciones de éstos. De esta forma se protege la imagen y prestigio de la institución como una entidad comprometida con su entorno.

Política antisoborno y anticorrupción

El objetivo de la política sobre prácticas corruptas es establecer estándares de conducta para cumplir con las disposiciones anti-soborno previstas en la *Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos de América*, así como las normas establecidas en diversas leyes en México.

Los estándares de conducta de Banamex están relacionados con la normatividad nacional e internacional en la materia. Con estos lineamientos se complementa lo previsto por el *Código de conducta* a este respecto. Además, los empleados pueden recibir asesoría del departamento legal de la unidad de negocio o de su oficial de Cumplimiento.

Esta política establece que los empleados de Banamex deben abstenerse de conductas que sean o parezcan inadecuadas, por lo que nunca deben autorizar, prometer, ofrecer u otorgar cualquier objeto de valor a un funcionario de gobierno en un intento por influenciar o recompensar cualquier acción u omisión o asegurar indebidamente una ventaja de negocio. Los empleados de Banamex no pueden solicitar o negociar operaciones con socios gubernamentales extranjeros sin consultar previamente al departamento legal o al oficial de Cumplimiento del negocio.

Durante 2011 y 2012 el porcentaje de colaboradores que fue capacitado en políticas anticorrupción y anti soborno, así como políticas para prevenir el lavado de dinero fue del 99%. Se trata de cursos obligatorios que deben ser reportados ante las autoridades financieras. En promedio, cada colaborador empleó 120 minutos en el año para completar estos cursos, por lo que en 2011 se cumplieron más de 85 mil horas y en 2012 más de 81 mil horas de capacitación en estas políticas.

Todas las áreas de negocio y subsidiarias están obligadas a cumplir con las políticas para el conocimiento de los clientes y evitar cualquier negociación con personas que pudieran representar un riesgo en términos de corrupción, soborno, recursos de procedencia ilícita y lavado de dinero. Asimismo, existen controles para prevenir cualquier conflicto de interés entre unidades de negocio, subsidiarias y empleados con personas con las que pudieran tener algún tipo de relación. La unidad encargada del seguimiento y control de estas políticas lleva a cabo

revisiones anuales a las áreas de negocio y subsidiarias para determinar el puntual seguimiento a las políticas. 100% de las áreas de negocio y subsidiarias está sujeto a auditorías regulares internas y externas.

Los casos de presuntas violaciones al *Código de conducta* y a las políticas descritas se detallan en el cuadro de la página 59, e incluye todo tipo de denuncias internas. Las acciones que se toman en los casos que resultan procedentes van desde la amonestación y el seguimiento permanente de actividades, hasta la separación del cargo en casos en que se acredite que se ha causado un daño o perjuicio moral o económico a la institución o a un miembro de cualquier grupo de interés.

Respeto a los derechos humanos

Banamex está comprometido con iniciativas orientadas a garantizar el respeto a los derechos humanos, entre ellas los principios del *Pacto Mundial de las Naciones Unidas,* la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* y los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. Las práticas de negocios de Banamex y a lo largo de su cadena de valor se rigen por principios éticos y rechazan cualquier abuso o lesión a los derechos fundamentales. Ninguno de sus contratos y acuerdos de inversión ha sido analizado o cuestionado por asuntos relacionados con derechos humanos.

El *Código de conducta* de Banamex, que es el documento que rige la actuación de sus empleados, contiene una declaración sobre derechos humanos y un conjunto de estándares que se ponen en práctica en cada una de sus acciones y políticas respecto a empleados, proveedores, clientes y en todos los lugares en los que opera. Estos estándares incorporan los aspectos de integridad, trato justo y diversidad.

Todo el personal recibe capacitación periódica sobre el *Código de conducta* y sus diversos aspectos y debe acreditar cursos en línea sobre el respeto a los derechos humanos y la no discriminación, además de tener acceso, en la red interna, a una encuesta sobre prácticas y forma de pensar. 99% de los empleados cursaron en 2012 el entrenamiento, que tuvo una duración promedio de 30 minutos por empleado.

Esta capacitación es obligatoria para los colaboradores de nuevo ingreso y se actualiza cada dos años para todos los colaboradores o cuando se modifican las leyes del país o las políticas internas. Se destina un promedio de 21,000 horas anuales a la capacitación en materia de derechos humanos.

Estos cursos de capacitación incluyen al personal de seguridad, tanto el que es contratado directamente por Banamex, como el que trabaja para empresas que le brindan este servicio. Toda empresa que brinde servicios de seguridad a Banamex debe garantizar que su personal haya recibido capacitación en materia de derechos humanos conforme a las leyes mexicanas.

Durante el periodo que abarca este informe, no se reportaron incidentes relacionados con violaciones a derechos indígenas, a prácticas de transparencia, privacidad, fuga de datos de los clientes, o respecto a normas relacionadas con publicidad, promoción, patrocinios y mercadotecnia.

Tampoco se registraron incidentes de extorsión, abuso, discriminación o cualquier otro relacionado con derechos humanos.

Cumplimiento normativo

Banamex cuenta con políticas, controles y procedimientos para dar cumplimiento a las leyes nacionales y a las normas establecidas por Citi y para atender las quejas y denuncias presentadas por autoridades y particulares.

En los años 2011 y 2012 se recuperaron 20.6 y 47.5 millones de pesos, respectivamente, a partir de 286 y 229 denuncias presentadas por Banamex.

Asimismo, las denuncias penales presentadas por el banco relacionadas con quebrantos deducibles por fraude implicaron un importe de 612.5 millones de pesos y la recuperación fue de 245 millones de pesos.

En 2011 y 2012 se pagaron 11 multas impuestas por autoridades regulatorias bancarias por un monto total de 6.6 millones de pesos, a los que se sumaron otros gastos legales por un monto de 1.5 millones de pesos.

Se pagaron multas relacionadas con el impuesto predial por 215 mil pesos en 2011 840 mil pesos en 2012, además de otra de 22 mil pesos por inspección e higiene.

Banamex recibe quejas por vías legales tradicionales como los juicios ante las Juntas Federal y Local de Conciliación y Arbitraje en asuntos laborales; las quejas a través de la Condusef, Unidad Especializada del banco (UNE) y los juicios civiles o mercantiles. Además cuenta con un Centro de Atención Telefónica (CAT), donde se reciben quejas y se les da seguimiento. No hubo incidentes por incumplimiento de las normas relativas al rubro de comunicaciones.

NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de colaboradores del Grupo Financiero Banamex constituye el activo fundamental de la institución, un factor de importancia en la innovadora dinámica del banco y en su capacidad de crear y brindar servicios para satisfacer las diversas necesidades de sus clientes.

Reconocer la aportación de los colaboradores, procurar condiciones de trabajo que favorezcan el desarrollo profesional y el equilibrio personal, incentivar la creatividad y proporcionar la capacitación que contribuya al óptimo desempeño, son pilares en la gestión de recursos humanos en Banamex, lo que la ha convertido en una de las empresas más atractivas para trabajar en México y en una institución formadora de capacidades y talentos dentro del sector financiero.

Al seleccionar a sus colaboradores Banamex busca personas que se distingan por su actitud de servicio y su empatía, con voluntad de aprender y fuertemente comprometidos con el resultado de su trabajo.

Banamex se guía por los principios expresados en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo con respecto al trabajo de menores y el trabajo forzoso, la libertad sindical y el derecho a organizarse y negociar colectivamente, además de los principios de igualdad de remuneración y de no discriminación. Banamex valora y promueve la diversidad del personal y no tolera la discriminación ni el acoso. Se mantiene un ambiente de trabajo ético, seguro y protegido, que refleja los valores fundamentales de la empresa.

Con la convicción de que un equipo de trabajo creativo, efectivo y respetuoso de los valores es la clave de la calidad de sus servicios y de su éxito como institución financiera, Banamex se esfuerza en procurar un ambiente seguro y estimulante para sus colaboradores, impulsándolos a adquirir nuevos conocimientos y habilidades. De esta forma, ha logrado construir un equipo integrado por personas motivadas y comprometidas con la calidad, que encuentran en la institución la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.

Los colaboradores de Banamex son mujeres y hombres profesionales y comprometidos, que creen en un futuro mejor para México y trabajan día con día para construirlo.

La estrategia de recursos humanos está enfocada en facilitar un ambiente que impulse a las personas a descubrir y expresar su máximo potencial para:

- Atender las necesidades de los clientes.
- Optimizar los resultados de la institución.
- Generar bienestar personal y organizacional.
- Constituirse como la mejor opción para el mejor talento.
- Promover una cultura de ejecución eficaz a través de la colaboración, la innovación y el espíritu de servicio.
- Fomentar una cultura de prevención de riesgos.

Las políticas de recursos humanos están orientadas a resaltar la importancia de los colaboradores y se fundamentan en valores de respeto, responsabilidad, servicio y transparencia. De acuerdo con su *Código de conducta*, Banamex funciona bajo principios de meritocracia; por lo tanto, asume el compromiso de brindar a las personas que sobresalen las mejores oportunidades para materializar su potencial, respetar la diversidad, fomentar el trato entre compañeros basado en el respeto, compartir la responsabilidad de los éxitos y asumir la responsabilidad de los desaciertos.

Estrategias de reclutamiento

Maratón de empleo. Se enfoca en la cobertura específica de una o más vacantes, para lo cual se cita a los candidatos en uno o dos días determinados. El objetivo de los maratones es obtener un gran volumen de candidatos.

Entrevista por competencias. Es la metodología utilizada por el equipo de reclutadores para la selección de candidatos. En estas entrevistas se evalúan las competencias que requiere el perfil del puesto, basadas en estándares de liderazgo globales.

Candidatos referidos por empleado. De acuerdo a las necesidades, se publican las vacantes internamente para que los empleados den referencias de familiares, amigos o conocidos que estén interesados en ingresar a Banamex.

Carrera Banamex. Identificación de oportunidades organizacionales y de personal en las distintas áreas de Banamex, de forma que Recursos Humanos asesore y contribuya de manera efectiva con ellas en la atracción, desarrollo y retención de talento.

Programa de becarios. Dirigido a estudiantes de los últimos semestres de licenciatura para atraer e identificar al mejor talento que se está formando en las universidades. Propicia el entrenamiento de colaboradores que cuenten con las habilidades, conocimientos y potencial necesarios para aplicarlos en el campo laboral y contribuir a los resultados del negocio.

Reclutamiento y retención

Banamex busca candidatos a través de diferentes estrategias: portales de empleo, ferias especializadas, intercambios de cartera, volanteo, juntas y acuerdos con delegaciones, ferias virtuales, carteles, estrategias focalizadas, publicación en prensa, reclutamiento 2.0 y campañas de correo electrónico, entre otras.

Para retener a los mejores colaboradores y mejorar los procesos de reclutamiento se realizan encuestas a los siete días de ingreso, así como entrevistas de ajuste a los 30 días para conocer la opinión del colaborador sobre la capacitación recibida, las herramientas de trabajo y la integración a la organización. Todo esto se lleva a cabo en coordinación con las distintas áreas de negocio.

La información generada por esos medios se considera para la toma de decisiones, con el fin de promover la cultura de meritocracia con base en resultados y comportamientos. Como parte de esta cultura y de las estrategias para retener a los colaboradores más valiosos, existen políticas de becas, promociones e incrementos que están íntimamente ligadas a la evaluación del desempeño.

Colaboradores

Al cierre de diciembre de 2012, Grupo Financiero Banamex tenía 41,106 colaboradores: 21,018 mujeres y 20,088 hombres, incluyendo a 74 personas con alguna discapacidad. Al cierre de 2011, el grupo contaba con un total de 43,275 colaboradores: 21,933 mujeres y 21,342 hombres. Ello es manifestación del compromiso de Banamex con la equidad de género y la no discriminación. La disminución del número de colaboradores de 2011 a 2012 se explica por la venta de la filial Crédito Familiar.

Los empleados sindicalizados están cubiertos por un contrato colectivo y representan 19.4% de las plazas durante 2011 y 19.9% en 2012.

El Sindicato Nacional de Trabajadores de Banamex es titular único del contrato colectivo de trabajo y representa el interés

Colaboradores por edad (porcentajes)

Desglose por edad	2011	2012
18 - 25	19.46	19.42
25 - 30	25.02	24.76
30 - 35	18.37	18.14
35 - 40	14.01	13.21
40 - 50	18.53	19.09
50 +	4.61	5.38

Colaboradores por género (porcentajes)

Desglose por género	2011	2012
Hombres	49.63	49.53
Mujeres	50.37	50.47

Colaboradores por área (porcentajes)

Desglose por área	2011	2012
Banca Comercial	73.96	78.40
Grupo de Clientes Institucionales	1.57	1.46
Filiales (Crédito Familiar)	4.99	0.06
Operaciones y Tecnología	15.82	16.49
Funciones Globales	3.66	3.58

Colaboradores por región (porcentajes)

División	Entidad	2011	2012
Centro	Aguascalientes	0.69	0.67
	Estado de México	1.52	1.43
	Guanajuato	3.37	3.41
	Hidalgo	1.17	1.21
	Querétaro	1.13	1.12
	San Luis Potosí	1.01	0.99
	Zacatecas	0.37	0.36
Total Centro		**9.27**	**9.19**
Golfo peninsular	Campeche	0.52	0.50
	Quintana Roo	0.85	0.85
	Tabasco	1.14	1.17
	Veracruz	4.48	4.41
	Yucatán	1.24	1.20
Total Golfo Peninsular		**8.23**	**8.13**
Metropolitana	Distrito Federal	40.65	41.52
	Estado de México	6.20	5.89
Total Metropolitana		**46.85**	**47.41**
Noroeste	Baja California	2.74	2.60
	Baja California Sur	0.69	0.72
	Sinaloa	2.24	2.42
	Sonora	2.03	1.94
Total Noroeste		**7.70**	**7.69**
Norte	Chihuahua	2.10	2.02
	Coahuila	1.62	1.61
	Durango	0.52	0.48
	Nuevo León	5.15	4.85
	Tamaulipas	2.16	1.99
Total Norte		**11.55**	**10.94**
Occidente	Colima	0.52	0.51
	Jalisco	5.73	5.75
	Michoacán	2.13	2.20
	Nayarit	0.43	0.46
Total Occidente		**8.82**	**8.92**
Sur	Chiapas	1.25	1.33
	Guerrero	1.31	1.31
	Morelos	1.24	1.17
	Oaxaca	1.23	1.27
	Puebla	2.31	2.40
	Tlaxcala	0.24	0.26
Total Sur		**7.58**	**7.72**

Colaboradores sindicalizados y de confianza (porcentajes)

	2011	2012
Sindicalizados	19.48	19.91
Confianza	80.52	80.09

Mujeres sindicalizadas y de confianza (porcentajes)

	2011	2012
Sindicalizados	23.19	23.53
Confianza	76.81	76.47

Hombres sindicalizados y de confianza (porcentajes)

	2011	2012
Sindicalizados	15.72	16.22
Confianza	84.28	83.78

profesional de todos los trabajadores sindicalizados que tiene a su servicio.

El sindicato cuenta con representantes que disponen de licencia de tiempo completo a nivel nacional. La relación con ellos es de confianza mutua, respeto y cordialidad, lo que ha permitido el desarrollo armónico de las relaciones entre Banamex y los trabajadores sindicalizados.

El Grupo Financiero Banamex tuvo al cierre de diciembre 2012 un total 4,547 trabajadores con contrato temporal, lo que representa 10% del total de plazas promedio durante el año.

Banamex diseña y pone en práctica programas de motivación y fortalece los planes de carrera para agregar valor a la formación profesional de cada uno de los colaboradores. El índice de rotación es un indicador que impulsa a la institución a seguir trabajando en ese compromiso.

Renuncias voluntarias e índice de rotación por género (porcentajes)

	2010	2011	2012
Renuncias voluntarias	23.81	23.66	22.69
Índice de rotación total	34.01	32.51	32.23
Índice de rotación mujeres	33.67	32.14	31.33
Índice de rotación hombres	34.37	32.90	33.17

Compensaciones

Banamex busca retribuir de manera equitativa y justa el trabajo que realiza su personal. Cuenta con un sistema de estandarización a lo largo de la organización que evita que haya diferencias de salario entre los distintos lugares con operaciones significativas semejantes. Este sistema opera por medio de tabuladores que son los mismos en todo Banamex. Respecto a la relación de salario promedio entre hombres y mujeres, el índice de salario promedio en 2011 fue de 0.45 y en 2012 fue de 0.50

Compensaciones a directores generales y corporativos

El total de compensación recibida en 2012 por los principales funcionarios del Grupo Financiero Banamex, dentro de los que se incluye a los directores generales y corporativos, fue de 319 millones de pesos. Dicha cifra incluye sueldos, aguinaldo, prima de vacaciones, bono por desempeño y reparto de utilidades. Asimismo, las obligaciones a futuro correspondientes al plan de pensiones de dichos funcionarios fue de aproximadamente 191 millones de pesos.

Compensaciones a los integrantes del Consejo de Administración

La compensación otorgada a cada uno de los consejeros independientes durante 2012 fue de 71 mil pesos por cada sesión del Consejo de Administración a la que asistieron, salvo la de enero de 2012 en la que recibieron 50 mil pesos. Los consejeros independientes que asistieron a todas las sesiones del Consejo de Administración que se celebraron durante 2012 recibieron la cantidad de 335 mil pesos. Los consejeros que son ejecutivos de Grupo Banamex o de Citigroup no reciben compensación alguna por su participación en el Consejo de Administración.

No se cuenta con un esquema de evaluación para el desempeño de los consejos de administración del Grupo Financiero y del banco ni tampoco para los consejeros en lo individual. Los consejeros son convocados a sesiones de ambos órganos y en caso de asistencia reciben su compensación.

Al respecto, cabe aclarar que los consejeros de Banamex no participan en los planes de pensión o retiro del banco, ni en planes que les permitan una participación en el capital accionario de Banamex o de cualquiera de sus subsidiarias, afiliadas o sociedades controladoras.

Compensaciones al personal

Las políticas y prácticas de sueldos, así como la compensación al personal, dependen del talento y desempeño de cada persona. En condiciones de trabajo equivalentes, hombres y mujeres reciben igual pago y las mismas prestaciones.

Para los trabajadores sindicalizados, cuyos salarios se establecen dentro del contrato colectivo, se realizan revisiones salariales anuales y revisiones contractuales cada dos años. Hay una comunicación constante entre el Grupo Financiero y el sindicato y se mantienen reuniones periódicas durante todo el año con los delegados sindicales. Ambas partes cumplen con lo estipulado en el artículo 399 de la *Ley Federal del Trabajo* en lo relacionado a las solicitudes de revisión salarial y contractual.

La normatividad de recursos humanos respecto a los salarios establece que Banamex retribuye a su personal de acuerdo con su desempeño y contribución a los resultados, con equidad y congruencia entre los puestos, tomando en cuenta su posición y competitividad en el mercado.

Entre los beneficios que tiene el equipo de trabajo destacan:

- Prestación de servicios médicos.
- Seguros de vida, automóvil, hogar y defunciones con costo y condiciones preferenciales para el colaborador y descuento vía nómina, extensivo a familiares directos.
- Seguro de vida para el personal activo con suma asegurada de la cobertura básica y beneficios adicionales.
- Préstamos en condiciones y tasas preferenciales.
- Seguro de liberación de adeudos de préstamos otorgados como prestación, por fallecimiento o invalidez total y permanente.

Estos beneficios se ofrecen al personal contratado, independientemente del tipo de jornada de trabajo.

El banco tiene un plan de pensiones con dos componentes: uno de beneficio definido que cubre a todo el personal que llegue a los 55 años de edad con un mínimo de 15 años de servicio, que establece beneficios considerando 1% por cada año de servicio que el empleado haya prestado al grupo; el factor obtenido se aplica al promedio del salario mensual pensionable de los últimos 24 meses y el monto resultante se paga en la modalidad de pensión mensual vitalicia (plan beneficio definido); y el otro, con un componente de contribución definida, consistente en un plan flexible básico, que otorga de manera general a los empleados hasta 8% de los ingresos elegibles, y un plan flexible adicional, equivalente a 50% del plan flexible básico. Dichos recursos son depositados en un fideicomiso de inversión.

El plan también cubre las primas de antigüedad a que tienen derecho los empleados de acuerdo con la *Ley Federal del Trabajo* y registra una provisión para la terminación laboral por causa distinta a la de reestructuración. Las aportaciones y rendimientos son entregados al empleado una vez cumplidos 15 años de servicio y 55 años de edad en el caso de jubilados, o conforme a una proporción de derechos establecida en el caso de ex empleados y con 55 años de edad.

Banamex tiene también un plan de beneficios posteriores al retiro que consiste en el reembolso de los gastos médicos incurridos como resultado de una enfermedad o accidente de los jubilados que hubieran trabajado en el grupo hasta la edad de jubilación, así como a su esposa e hijos menores de 25 años.

Cultura de diversidad

Banamex procura un ambiente de trabajo en el que se valora y fomenta la diversidad, el trato respetuoso y digno y la cultura de meritocracia. A nivel global, Citi mantiene el compromiso de ser una empresa en la que trabajan los mejores profesionales, donde las oportunidades para el desarrollo están ampliamente disponibles, se valoran la innovación y el espíritu emprendedor y se alienta a los colaboradores a cumplir con sus metas profesionales y personales, sin distinción de género, raza, edad o cualquier otra condición.

Aspiramos a ser reconocidos por la comunidad, nuestros colaboradores, clientes y aliados como un lugar de trabajo respetuoso, equitativo e incluyente.

Reconocer y fomentar la diversidad en la integración de su equipo de trabajo es un compromiso del Grupo Financiero Banamex frente a la comunidad y constituye una de sus grandes fortalezas. El respeto y fomento de la diversidad impulsa la atracción del mejor talento y su desarrollo en múltiples vertientes, favorece un ambiente de trabajo incluyente y fortalece los valores que respaldan una mejor convivencia. Cada año se definen prioridades y acciones para apoyar la estrategia de diversidad, las cuales permean a toda la institución a través de los comités de diversidad.

El modelo de diversidad se enfoca en siete líneas de acción: cultura de la diversidad, equidad de género, generaciones, discapacidad, balance de vida, herencia étnica y LGBTI (lésbico, gay, bisexual, transgénero e intersexual).

Banamex, a través de Recursos Humanos, ofrece a los colaboradores actividades relacionadas con educación en la diversidad, como la celebración del Día Internacional de la Mujer y el Día Contra la Homofobia. También se desarrollan actividades de capacitación en línea, se realizan eventos y campañas de sensibilización en las que

24,000 participantes en actividades relacionadas con la educación en la diversidad en 2012.

Hombres y mujeres en puestos gerenciales y directivos

Nivel/grupo	2010	%	2011	%	2012	%
Coordinaciones/ Subdirecciones	**2,418**	**100**	**2,595**	**100**	**2,662**	**100**
Mujeres	670	27.71	767	29.56	830	31.18
Hombres	1,748	72.29	1,828	70.44	1,832	68.82
Dirección y Alta Dirección	**472**	**100**	**539**	**100**	**566**	**100**
Mujeres	62	13.14	79	14.66	89	15.72
Hombres	410	86.86	460	85.34	477	84.28

se promueven las redes de empleados con temáticas de diversidad.

Para apoyar el desarrollo laboral de empleados con circunstancias especiales, Banamex cuenta con cuatro salas de lactancia en edificios corporativos, promueve la contratación de personas con discapacidad y lleva a cabo programas para capacitar y sensibilizar a sus empleados en temas de diversidad y respeto en el trabajo. Entre los esfuerzos realizados en este tema destaca un tutorial de diversidad, un manual de lenguaje incluyente, la publicación de artículos en los medios de comunicación del grupo y la realización de la Semana de la Diversidad, que se ha llevado a cabo desde 2008. En ella, se ofrecen a los colaboradores conferencias, películas, dinámicas y venta de artículos relacionados con este tema, así como una convivencia familiar en la que se promueve la importancia de la diversidad, el respeto y la inclusión.

Todo ello ha permitido a Banamex obtener certificaciones como Empresa Incluyente.

Equidad de género

Banamex tiene un compromiso con la equidad de género y desde 2003 ha recibido por parte del Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) la Certificación MEG (Modelo en Equidad de Género).

Consejo de Mujeres. Se creó en octubre de 2011 con el propósito de impulsar la equidad de género y está conformado por 43 mujeres destacadas encargadas de diseñar estrategias para promover este valor y realizar acciones de comunicación internas y externas que estimulen el desarrollo de las mujeres en la institución.

Este Consejo busca incrementar la participación de las mujeres, especialmente en puestos directivos, y modificar la tendencia que hasta ahora predomina en México y en otros países de Latinoamérica.

Salud y seguridad

Grupo Financiero Banamex está comprometido con el bienestar integral de

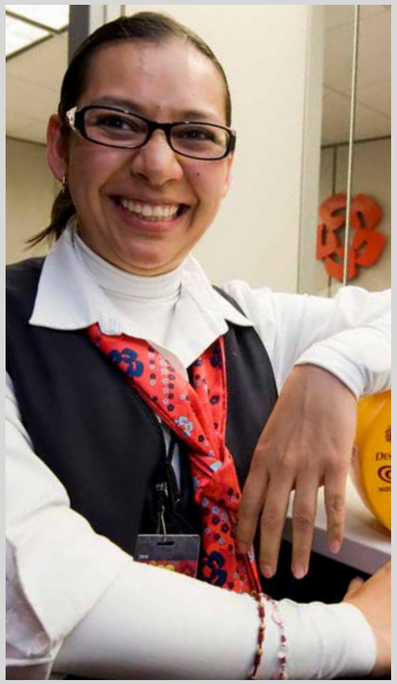
El porcentaje de mujeres en niveles gerenciales y directivos fue de 25% en 2011 y 2012.

Programa Vida en Balance

Grupo Financiero Banamex cuenta con un micrositio dentro de su red de comunicación interna llamado Vida en Balance que ofrece a todo el personal conocimientos y actividades para lograr una mejor calidad de vida.

En este espacio se publican artículos y notas de interés sobre el cuidado de la salud, las relaciones personales y familiares, el equilibrio sano entre vida personal, laboral y familiar y otros temas de interés.

Desde su creación este programa ha sido considerado un espacio interactivo para el colaborador y su familia que fomenta una cultura de autocuidado y prevención en temas de salud, bienestar, equilibrio y armonía.



todos sus colaboradores. Por ello desarrolla programas y acciones que les ayuden a llevar vidas más saludables, que promuevan la alimentación sana, el ejercicio físico, el control del estrés y el equilibrio de la vida laboral con la vida personal.

Seguridad. Banamex cuenta con comités formales de seguridad y salud, en los que participan los colaboradores, que ayudan a controlar y asesorar los programas de seguridad laboral y su cumplimiento en los espacios de trabajo. Uno de estos comités es la Comisión Nacional Mixta de Seguridad e Higiene en el Trabajo, encargada de observar el cumplimiento de los lineamientos estipulados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, integrado por representantes patronales y sindicales como lo establece la ley.

Salud. En materia de salud los colaboradores de Banamex tienen dentro de sus prestaciones un seguro de atención médica y se promueve la cultura del autocuidado y la prevención de enfermedades. Asimismo, se realizan campañas de sensibilización y orientación en torno a temas de salud y cómo cuidarla y mantenerla.

Al cierre de 2012 se registraron 26,612 eventos relacionados con enfermedades, que fueron equivalentes a 64,802 días de incapacidad. También se registraron 2,539 accidentes de trabajo equivalentes a 16,525 días de incapacidad y 794 eventos relacionados con maternidad, equivalentes a 23,417 días de incapacidad. Más de 95% de los casos de maternidad de 2011 y 2012 se reintegraron al trabajo.

De acuerdo con disposiciones legales aplicables, los avisos de cambios en la organización se dan con al menos dos semanas de anticipación; en algunas ocasiones se dan avisos hasta con cuatro semanas de anticipación.

Promoción deportiva y cultural

Banamex organiza actividades para los colaboradores con el fin de impulsar su bienestar y fomentar el espíritu de competencia, de integración y de identidad institucional. Entre estas actividades destaca la convivencia del Día de la Familia en Banamex, los programas que permiten la práctica de diversos deportes y actividades culturales, así como la realización de torneos y competencias en distintas regiones y a nivel nacional.

Capacitación al personal

En el Grupo Financiero se desarrollan programas generales de capacitación para toda la institución y programas específicos para cada área. Los programas anuales se estructuran considerando diversas líneas temáticas que cubran las necesidades en las distintas competencias, niveles de especialización y puestos. Estas actividades se diseñan de acuerdo a las necesidades específicas y objetivos de cada área de negocio. Asimismo, se aprovechan los distintos esquemas de formación (presencial, a distancia y autoestudio) que faciliten la participación de las distintas audiencias sin afectar el desempeño diario de sus funciones.

Para facilitar el desempeño de las funciones de los colaboradores, Banamex cuenta con un programa institucional de estudios de idiomas (inglés, español y portugués) bajo distintas modalidades: clases individuales y grupales, cursos en línea e inmersiones en el extranjero. En 2011 se capacitaron en idiomas 2,805 colaboradores y 2,661 durante 2012.

Durante 2011 y 2012 se capacitó a 99% de los colaboradores en políticas anticorrupción y antisoborno, así como prevención de lavado de dinero. Estos cursos se reportan ante las autoridades financieras. En promedio, cada colaborador empleó 120 minutos en el año para completar estos cursos, por lo que en 2011 se cumplieron más de 85 mil horas de capacitación y en 2012 más de 81 mil.

Capacitación en liderazgo

La *Estrategia global de liderazgo* busca que los colaboradores en puestos gerenciales y directivos desarrollen las capacidades, valores y comportamientos necesarios para tener éxito en todas las etapas de

Horas de capacitación en temas relevantes 2011

	Horas de capacitación	% horas	Participantes
Administrativos/ profesionales	1,374,852	78.81	35,838
Gerencia	339,664	19.47	9,281
Dirección/subdirección	29,976	1.72	1,005
Total	**1,744,492**	**100**	**46,124**

Banamex fomenta el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, porque ellos son la esencia de nuestro banco y lo que da rumbo y aliento a nuestros esfuerzos.

Horas de capacitación en temas relevantes 2012

	Horas de Capacitación	% horas	Participantes
Administrativos/ profesionales	1,644,744	80.75	36,925
Gerencia	359,320	17.64	9,152
Dirección/subdirección	32,729	1.61	1,025
Total	**2,036,793**	**100**	**47,102**

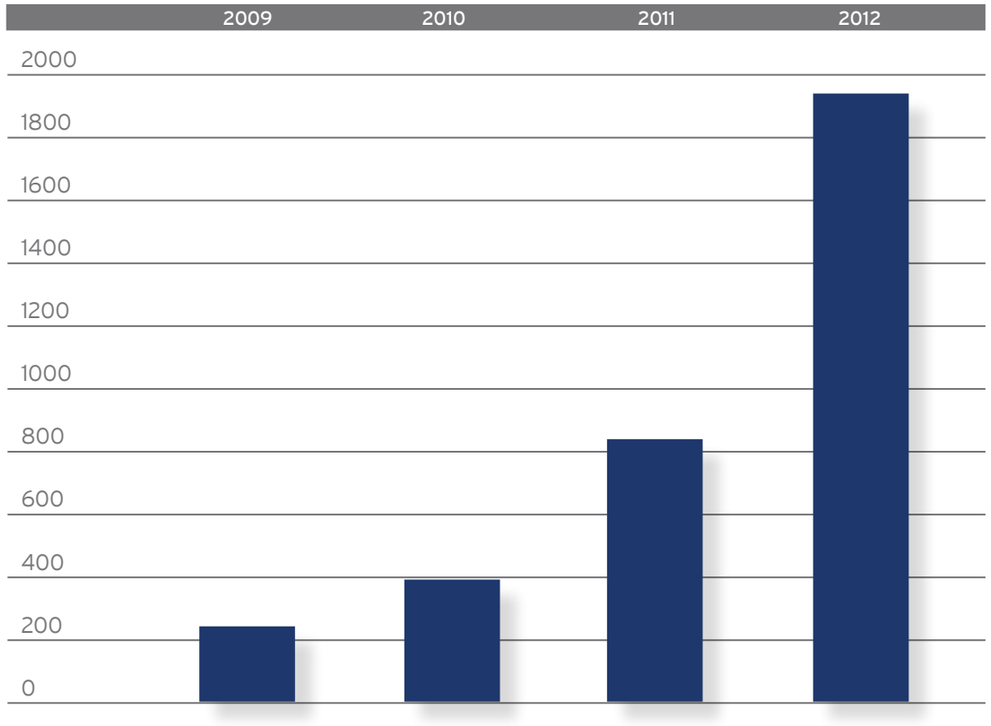
su carrera. El entrenamiento se adapta a diferentes niveles de experiencia.

Desarrollo del talento

En el rubro de formación de líderes destaca el Programa Cantera, nacido en 2008 con el objetivo de atraer y retener talento, desarrollar y formar a futuros directivos, fortalecer los conocimientos sobre crédito e incrementar la productividad, el compromiso y la lealtad. Se orienta a ejecutivos con alto potencial en las áreas de Banca Comercial, Empresarial y Patrimonial, a los que se ofrecen cursos técnicos, certificaciones y programas especiales para el desarrollo del potencial personal, incluyendo actividades de *coaching*, conferencias, participación en consejos consultivos, evaluaciones y medición de avances.

El Programa Cantera se ha ido enriqueciendo con cursos técnicos, de liderazgo y desarrollo personal, además de ofrecer actividades individuales a los participantes mejor evaluados. En 2011 participaron en esta modalidad 96 empleados destacados y 74 en 2012. Este programa promueve la confianza de los

Cursos de liderazgo



ejecutivos en sus capacidades e incrementa su habilidad de relación, contribuye a desarrollar una mayor identificación del colaborador con la institución y sus valores y estimula la confianza en que desarrollarán una carrera exitosa. Esta experiencia de aprecio y valoración, unida a la adquisición de nuevas herramientas para el desempeño de sus funciones, incide en su vida profesional y personal.

Universidad Banamex

En abril de 2007 se inauguró la Universidad Banamex para capacitar y dar impulso al desarrollo profesional de los colaboradores. Se trata de una institución de educación superior que ofrece una alternativa para realizar estudios profesionales de excelencia, en esquemas flexibles de capacitación a distancia y con validez oficial de la Secretaría de Educación Pública.

Imparte tres licenciaturas y una maestría, diseñadas de acuerdo a la experiencia y necesidades de la institución para formar profesionistas competentes en el ámbito de la intermediación financiera y contribuir al desarrollo de sus colaboradores.

Los programas de estudio contienen mezclas balanceadas de contenidos académicos y práctica profesional.

Evaluación del desempeño

Todos los colaboradores de Banamex participan en un proceso de evaluación de su desempeño en el que, en coordinación con sus supervisores, establecen metas anuales y las estrategias para alcanzarlas. Dos veces al año realizan actividades institucionales de seguimiento en las que se revisan y retroalimentan los resultados y la forma en que se alcanzaron, incluyendo una autoevaluación. Las sesiones de retroalimentación se conducen en la forma de un diálogo abierto y constructivo del cual surgen acciones de desarrollo.

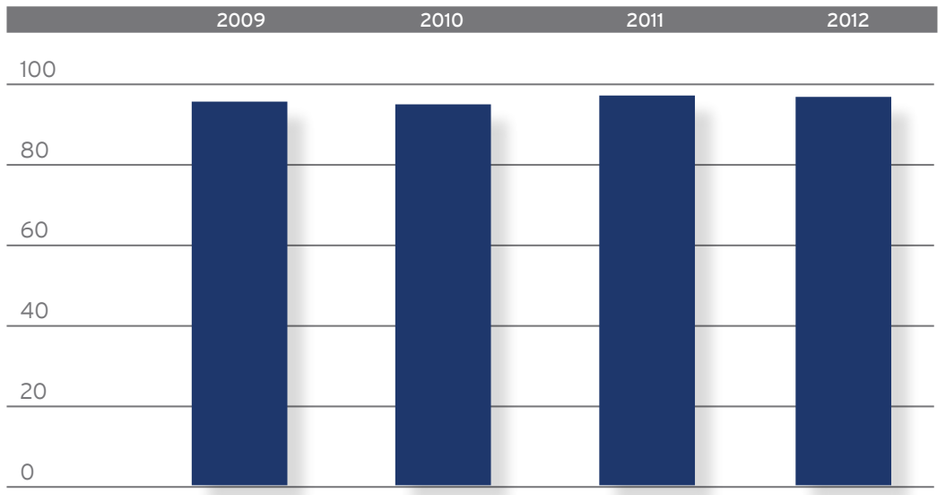
Participantes en el Programa Cantera

Designación	2011	2012
Recursos críticos o expertos	124	194
Alto potencial	550	530
Promovibles	214	320
Total general	**888**	**1,044**

Universidad Banamex. Programas, egresados y alumnos activos

Programa	Alumnos egresados al 31 de diciembre de 2012	Alumnos activos al 31 de diciembre de 2012
Licenciatura en Administración, Servicio y Operación, LASO	98	149
Licenciatura en Administración y Ventas, LAV	94	160
Licenciatura en Administración de Operaciones Bancarias, LAOB	145	186
Maestría en Comportamiento Humano y Liderazgo, MCHL	269	160
Totales	**606**	**655**

Evaluación de desempeño. Población participante (porcentaje)



Banamex cuenta con un sistema estandarizado con lineamientos globales para todos los colaboradores:

- Comunicación puntual y asertiva para cada estrategia y etapa del proceso. Tanto los líderes como los colaboradores tienen la libertad de informar directamente en el sistema sus comentarios y experiencia.
- Entrenamientos en línea de forma interactiva con recursos humanos y las áreas de negocio, para el buen manejo del sistema.
- Programa MPF (*Multi-Perspective Feedback*) es una evaluación tipo 360 grados que proporciona al jefe directo información relevante que le ayuda a tener una sesión de retroalimentación mucho más completa y brinda también elementos importantes para completar la evaluación final de desempeño.
- Programa LPs (*Low Performers*) a nivel global, que aloja en el sistema oficial de Desempeño GTMS (*Global Talent & Performance Management System*) acciones de seguimiento durante el año con el fin de ayudar a mejorar el desempeño de los colaboradores y brindar acceso a la información de manera puntual y oportuna.

NUESTRA BANCA SUSTENTABLE

A principios de 2012 se creó el área de Banca Sustentable, con el propósito de reforzar y coordinar las acciones en favor del medio ambiente que diversas áreas del banco han llevado a cabo a través de los años. Banamex busca contribuir al desarrollo sostenible con soluciones innovadoras, creadoras de valor para sus grupos de interés, que logren un impacto positivo en la economía, en el medio ambiente y en la comunidad.

El objetivo es lograr un impacto social y ambiental positivo tanto en la creación de negocios como a través de la reducción en la huella ambiental, posicionando la sustentabilidad como una estrategia transversal e institucional y así obtener el reconocimiento de Banamex como una institución financiera sustentable.

Ejes estratégicos

La estrategia de sustentabilidad forma parte de las actividades y operaciones diarias y se encuentra basada en cuatro ejes:

- Huella ambiental: reducir el impacto de las operaciones de Banamex en el medio ambiente, incorporando criterios ambientales y sociales en la cadena de valor.
- Riesgos: gestionar políticas de riesgo ambiental y social en el portafolio de crédito.
- Relación con grupos de interés: fomentar un cambio de cultura hacia la responsabilidad ambiental en los colaboradores, clientes y otros grupos de interés.
- Negocios e inversión: utilizar los activos y habilidades institucionales para aportar y acelerar soluciones a problemas ambientales y sociales.

Como parte de este esfuerzo, Banamex ha suscrito los compromisos del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente de Instituciones Financieras (UNEP FI), además de representar a América Latina en el Comité de Asesoría de Cambio Climático y participar activamente en el Consejo de la Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable (CESPEDES) del Consejo Coordinador Empresarial, entre otros.

Banamex se compromete con la sustentabilidad al trabajar por una mejor administración y uso de los recursos naturales, de manera que sea posible mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras.

Huella ambiental

Desde hace varios años Citi asumió e hizo públicos sus compromisos en materia ambiental, en cuyo cumplimiento ha participado Banamex. Desde 2008 se iniciaron procesos de reporte y de mejora para el ahorro de energía eléctrica y agua a partir de políticas aplicadas desde 2007, dirigidas al cuidado ambiental y que forman parte de la estrategia global de Citi. En 2011, mediante ahorros en el uso de energía, Citi logró una reducción de 13% en la emisión de gases de efecto invernadero, superando la meta de 10% que estableció en 2005.

Inmuebles

Para la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), Banamex, en concordancia con Citi, se guía por el *Greenhouse Gas Protocol*, el cual mide la huella de carbono con base en el uso de energía, consumo de combustibles, además de analizar los datos para optimizar su desempeño.

La reducción de GEI se ha logrado gracias a las acciones e iniciativas que la Dirección de Inmuebles ha llevado a cabo, junto con un proceso de control y seguimiento de los consumos de energía eléctrica, agua y algunos residuos. Las acciones más importantes a partir de 2010 han sido:

- Cambio a luminarias de mayor eficiencia.
- Mejora de equipos de impresión.
- Instalación de controles para la automatización de aires acondicionados dentro de sucursales y oficinas, así como el uso en estos equipos de aditivos para refrigerantes que reducen el consumo de energía eléctrica en 10%.

- Cambios a las instalaciones sanitarias de los edificios corporativos, como la instalación de mingitorios secos y llaves ahorradoras para la reducción de consumos de agua.

Compras

Respecto a la política de compras que sigue el banco, se han establecido diversos avances en el tipo de insumos adquiridos. Por ejemplo, en el tema de papel, para las operaciones de todo el Grupo Financiero en 2012 se utilizaron 624 millones de hojas de papel bond, con las siguientes características:

- El papel adquirido cuenta con los certificados ECF (fabricación elemental libre de cloro), es decir, el papel es blanqueado sin usar cloro elemental.
- También se utiliza papel con fibra post-consumo, que es papel recuperado después de haber sido utilizado por otro consumidor.

Papel

En 2011-2012, el principal material utilizado dentro del Grupo Financiero fue el papel. Se lanzaron varias iniciativas de ahorro de papel, como por ejemplo, una solución llamada "autosobres" que consiste en la eliminación de empaques para algunos tipos de cuentas en los que se ha logrado reportar la información de una manera más eficiente. Además, se han desarrollado nuevas reglas para reducir el tamaño de los estados de cuenta y eliminar los casos de envío dual (papel y electrónico) para limitarlos a los estados de cuenta electrónicos (*e-statements*).

Tipo de envíos de estados de cuenta (cifras en millones)

Tarjetas		
Tipo de envío	2011	2012
Papel	47.7	50.0
Electrónico (*e-statement*)	6.4	10.0
Aceptación *e-statement*	17.9%	21.7%

Captación		
Tipo de envío	2011	2012
Papel	93.7	113.1
Electrónico (*e-statement*)	8.9	15.4
Aceptación *e-statement*	12.6%	14.6%

Consumo de hojas de papel por área (cifras en millones)

Concepto	2011	2012
Estados de cuenta	405	471
Consumo interno de papel bond para oficina	722	624
Mercadotecnia	119	139

El esquema de migración a estados de cuenta electrónicos es una solución que genera ahorros y contribuye a la sustentabilidad. Sin embargo, es un proceso complejo, ya que implica un cambio en las costumbres de los clientes hacia la información 100% digital.

En apoyo a otras áreas como compras, operaciones y gerencias de producto, Banca Sustentable se ha dado a la tarea de medir la línea base del consumo de papel actual (2012), a fin de realizar análisis comparativos para años subsecuentes.

La información de consumo de papel se ha agrupado en tres grandes bloques de usuarios: estados de cuenta, papel bond y mercadotecnia.

Las cifras de estados de cuenta y consumo de papel bond para oficina son para todo el Grupo Financiero.

Adicionalmente, el archivo muerto generado en las ciudades de México, Guadalajara y Monterrey es enviado a un proveedor que lo recibe y lo destruye mediante molinos o trituradores, posteriormente se compacta en pacas y se recicla para generar nueva materia prima.

Agua

El agua consumida en las operaciones de Banamex proviene de diversas redes municipales de agua en el país, por lo que se considera que el impacto directo a las cuencas hidrológicas es mínimo.

En el edificio corporativo Santa Fe en la Ciudad de México, se realiza un esfuerzo particular de captación de agua de lluvia, que es almacenada en cuatro cisternas de agua pluvial, con capacidad de 120 m^3, para ser reutilizada. El total de agua pluvial captada por año es de 480 m^3, que se suman a los 930 m^3 recuperados de la fuente ubicada en el mismo edificio para ser utilizada en el riego de las áreas verdes.

Banamex no impacta en espacios naturales protegidos ni sobre la biodiversidad ya que tiene sus sucursales y sedes en terrenos urbanos; sin embargo, desarrolla proyectos ligados a la protección de la biodiversidad a través de Fomento Ecológico, mismos que se detallan en el capítulo sobre compromiso social.

El consumo de energía directa e indirecta durante 2012 fue de 956,134.13 GJ que se debe principalmente a energía no renovable.

Kilogramos de archivo muerto generados en las principales ciudades

Año	Ciudad de México	Guadalajara	Monterrey
2011	656,408 Kg	139,000 Kg	185,465 Kg
2012	660,220 Kg	139,000 Kg	143,460 Kg

El compromiso de Banamex con la sustentabilidad incluye el uso de energías limpias, una campaña permanente para disminuir el uso de papel, ahorrar agua y energía e impulsar la separación de residuos y el reciclaje.

Huella ambiental

Reporte de impacto ambiental	2011	2012
Superficie ocupada en metros cuadrados	**1,190,201.56**	**1,191,448.41**
Empleados promedio	**43,673.00**	**43,728.00**
Empleados al cierre de cada año	**43,275.00**	**41,106.00**
Indicadores absolutos		
Electricidad (GwH)	258.92	262.54
Calentamiento (vapor y agua)	0	0
Energía comprada (GwH) (alcance 2)	**258.92**	**262.54**
Gas natural (GwH)	1.70	1.73
Diesel (GwH)	3.66	3.69
Consumo de energía (GwH) (alcance 1)	**5.37**	**5.42**
Energía total (GwH)	**264.28**	**267.96**
Reciclaje de papel (toneladas métricas)	.00	35.31
Otros residuos (toneladas métricas)	8,717.36	8,925.53
Total de residuos (toneladas métricas)	**8,717.36**	**8,960.84**
Consumo de agua total (metros cuadrados)	**855,846.36**	**871,793.68**
Emisiones CO_2e		
CO_2e directo (GHG alcance 1)	1,243.58	1,254.00
CO_2e indirecto (GHG alcance 2)	117,913.23	119,589.04
CO_2e total (toneladas métricas)	**119,156.81**	**120,843.04**
Green power offsets (CO_2e)	-	-
CO_2e neto (toneladas métricas)	**119,156.81**	**120,843.04**
Indicadores relativos		
Consumo de energía total		
KwH/superficie ocupada	222.05	224.90
KwH/empleados promedio	6,051.44	6,127.82
KwH/empleados al cierre	6,107.10	6,518.70
CO_2e neto		
Toneladas métricas/superficie ocupada	0.1001	0.1014
Toneladas métricas/empleados promedio	2.73	2.76
Toneladas métricas/empleados al cierre	2.75	2.94

e: Las estimaciones para determinar la huella ambiental se basan en los lineamientos de Citi, versión 2.0 sobre estimación de datos ambientales.

Riesgo: *Principios de Ecuador* y *Política de administración de riesgos ambientales y sociales*

Principios de Ecuador

Desde 2002 Citi, junto con otras instituciones financieras, fue líder en el desarrollo de los *Principios de Ecuador,* con la finalidad de medir y manejar de una forma estandarizada los riesgos sociales y ambientales asociados al financiamiento de grandes proyectos de infraestructura, tales como presas, carreteras, minas, oleoductos, gasoductos y otros similares.

Los *Principios de Ecuador* fueron lanzados formalmente en 2003 y fueron adoptados por 10 instituciones financieras, incluyendo a Citi. Actualmente, más de 70 instituciones los han firmado a nivel global y constituyen el estándar más alto en la administración de riesgos sociales y ambientales asociados al financiamiento de grandes proyectos.

Administración de riesgos sociales y ambientales

En 2005 se estableció la *Política de administración de riesgos ambientales y sociales* (ESRM, *Environmental and Social Risk Management*) que se aplica a los proyectos que financia Banamex.

La política ESRM brinda una guía para transacciones en las que hay que poner especial atención y cuidado, específicamente en regiones de alto valor de conservación, zonas de gran importancia cultural o tradicional, localidades donde habitan comunidades indígenas, y prohíbe financiar transacciones donde se involucre trabajo infantil o tala clandestina.

Existen oficiales de riesgo encargados de identificar las transacciones con probabilidad de ser sujetas a la política ESRM, a través de la aplicación de procedimientos y cuestionarios. Una vez identificadas, la

Proyectos revisados o financiados sujetos a *Principios de Ecuador* (PE) y a política ESRM

	Categoría	Número por categoría	Número total 2011	Categoría	Número por categoría	Número total 2012
Revisados PE	A	2	6	A	0	7
	B	4		B	5	
	C	0		C	2	
Financiados PE	A	0	1	A	0	4
	B	1		B	4	
	C	0		C	0	
Revisados ESRM	A	2	34	A	0	17
	B	24		B	13	
	C	8		C	4	

unidad de ESRM revisa y determina la categoría de riesgo, de conformidad con criterios establecidos por la Corporación Financiera Internacional (IFC):

A Impactos ambientales significativamente adversos, sensibles, diversos o sin precedentes. Un impacto potencial es considerado "sensible" si puede ser irreversible (por ejemplo, pérdida mayor de un hábitat natural) o afecta a grupos vulnerables o minorías étnicas, incluyendo desplazamientos involuntarios o reubicaciones, o tiene un efecto significativo en el patrimonio cultural. Estos impactos pueden ir más allá de los sitios o instalaciones donde se realiza el trabajo físico.

B Impactos ambientales en poblaciones humanas o áreas ambientalmente importantes, incluyendo pantanos, bosques, pastizales y otros hábitats naturales, menos adversos que los de la categoría A. Estos impactos son en un sitio específico, algunos pocos son irreversibles, y en la mayoría de los casos se pueden diseñar medidas mitigantes.

C Impacto ambiental mínimo o no adverso.

Compromiso de nuestros colaboradores con la sustentabilidad

Los equipos verdes (*Green Teams*) nacen como parte de la estrategia global de Citi y son comités que permiten a los empleados contribuir de manera voluntaria a través de esquemas formales de participación en acciones sustentables en beneficio del medio ambiente. Además, los colaboradores pueden sumarse través de Voluntariado Banamex a otros proyectos e iniciativas a favor del medio ambiente y la sustentabilidiad, como son el Día Global por la Comunidad, programas de reciclaje, reforestación y programas de conservación de tortugas marinas, entre otros.

Estos equipos buscan concientizar y promover entre los colaboradores una cultura sustentable y ecológica, contribuyendo a reducir su impacto ambiental en el trabajo y en su vida personal. Los equipos verdes operan en todo el país a través de convocatorias internas; los comités cuentan con una estructura y un mecanismo de toma de decisiones sobre sus acciones y el programa está abierto para que participen todas las áreas del Grupo Financiero Banamex.

Kilogramos de PET reciclado

Oficina Banamex	Kilogramos 2011	Kilogramos 2012	Kilogramos totales
Santa Fe	1,816	1,443	3,259
Cuajimalpa	79	54	133
Reforma	38	371	409
Polanco	43	237	280
Tlalpan	67	152	219
Mixcoac		132	132
Total	**2,043**	**2,389**	**4,432**

Banamex impulsa y reconoce la participación de sus clientes, colaboradores y proveedores en iniciativas de cuidado del medio ambiente.

En 2012 Banamex contó con 17 equipos verdes: diez en el Distrito Federal, cinco en Nuevo León, uno en Chihuahua y uno en Tamaulipas.

Un programa significativo ha sido la iniciativa de recolección y reciclaje de envases PET, producto de una campaña temporal que por su aceptación se volvió permanente. Voluntariado instaló contenedores en edificios corporativos y los mismos empleados se encargan de reciclarlos y depositarlos en los contenedores asignados para que ECOCE (Ecología y Compromiso Empresarial, A.C.) los recoja, los pese y lleve a cabo las acciones necesarias para el reciclaje y reuso.

Negocios e inversión

Certificación LEED. Con el propósito de lograr resultados ambientales de mayor impacto, Banamex ha impulsado la construcción y certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) en sus nuevas instalaciones, entre las que se encuentra el edificio de Moras 850, en la Ciudad de México, que obtuvo la certificación LEED *Gold* de 54 puntos. El Grupo Financiero invirtió 91.3 millones de dólares en el proceso para obtener dicha certificación.

Financiamiento de productos sustentables. Durante 2012 se diseñaron campañas promocionales con el área de Tarjetas de Crédito para el financiamiento de productos sustentables. En particular se realizó una campaña con un fabricante especializado para promover la adquisición de productos que fomentan el ahorro de agua y energía, como son:

- Biodigestor autolimpiable.
- Calentadores solares.
- Purificadores de agua.
- Sistema DUO para WC.

Además, se otorgaron facilidades a los clientes para pagarlos a siete y 17 meses sin intereses.

Hipotecas verdes. A partir de 2011 todos los créditos otorgados bajo el programa Infonavit Total se enfocaron en hipotecas verdes, es decir, se requirió el uso de ecotecnologías en las viviendas financiadas. Banamex mantiene un programa de coparticipación en el otorgamiento de dichos créditos hipotecarios. Las ecotecnologías son los equipos y aparatos que se utilizan en la vivienda para el ahorro en el consumo de energía eléctrica, agua y gas, cuya instalación ayuda a frenar el deterioro ecológico.

A la fecha, se ha financiado un total de 139.6 millones de pesos por concepto de ecotecnologías, beneficiando a 20,675 solicitantes de crédito, con un valor promedio de vivienda de 672 mil pesos.

Compromisos

Huella ambiental

Considerando como línea base 2012, Banamex establece los siguientes compromisos en el ámbito nacional para reducir su huella ambiental:

- 80% de la energía consumida se obtendrá de fuentes renovables para 2017.

- Reducción de 40% del consumo total de papel para 2017 respecto a 2012, en estados de cuenta y papel para oficina, sin considerar los incrementos de la base de clientes y cuentas.

  En 2013 se generarán indicadores de eficiencia en el consumo de papel, relacionando consumo total contra número de clientes y cuentas.

  Compromiso para digitalizar los contratos de apertura de clientes sujeto a barreras regulatorias.

  14.9% de estados de cuenta electrónicos para Banca de Consumo y de 22.1% para Tarjetas de Crédito para 2013.

  Reducción en el gramaje de papel de estados de cuenta de 90 a 75 grs.

- En 2014 se definirá la meta de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

- En 2013 se iniciará el reporte de información sobre consumo de agua por fuente y en 2014 se establecerá una meta nacional de reducción en el consumo.

- En 2013 se iniciará la recopilación de información sobre reciclaje y disposición de materiales, además de definir una meta nacional.

- Reducción en el consumo de energía.

- En 2013 se buscará instrumentar una política de compras en la cual los insumos obtenidos a través de la cadena de valor de Banamex, tengan un componente sustentable.

Administración de riesgos

- En 2013 uno de los objetivos es capacitar en el tema de riesgos a un promedio de 250 ejecutivos de cuenta de Banca Empresarial e Institucional por año.

Redujimos de manera importante nuestra huella ambiental y hemos establecido metas claras para avanzar más rápido en este ámbito durante los próximos cuatro años.

Relación con grupos de interés

La sustentabilidad y nuestros colaboradores. En 2013 se busca que el esquema de equipos verdes (*Green Teams*) se fortalezca de manera que los colaboradores tengan la oportunidad de participar voluntariamente en las acciones que promuevan la sustentabilidad.

El objetivo es contar con mínimo un equipo verde en cada estado del país, que apoye la concientización y sensibilización hacia una cultura sustentable y particularmente ecológica entre los colaboradores, contribuyendo a reducir su impacto ambiental en el trabajo y en su vida personal.

Negocios e inversión

Certificación LEED. De acuerdo con la meta para 2015 de Citi, 15% del portafolio de los inmuebles a nivel global contarán con certificación LEED. Con base en ello, Banamex continuará impulsando la construcción y certificación LEED en sus nuevas instalaciones.

Productos financieros sustentables. El compromiso para 2013-2014 es desarrollar productos/servicios financieros innovadores, que contribuyan al ahorro de las personas físicas y morales que los adquieran y que al mismo tiempo favorezcan el cuidado del medio ambiente.

NUESTRA MARCA

El Grupo Financiero es titular de más de 2,800 marcas, entre las que se incluyen las más representativas de las empresas que lo integran, tales como "Banamex", "Accival", "Afore Banamex" y "Seguros Banamex". Durante el año 2011 se obtuvieron las renovaciones, por un periodo adicional de vigencia de 10 años, de la marca mixta "Banamex" y la marca nominativa "Accival". De igual forma se concedió el registro de "Banco Nacional de México" y las conmemorativas al 40° aniversario de Accival, como el aviso comercial "Accival: 40 años de acciones y valores".

Durante el año 2012 se renovaron por periodos adicionales de vigencia de 10 años, las marcas "Seguros Banamex", "Horizontes Banamex" y "Fondos Horizontes Banamex". Se obtuvieron las renovaciones de registros de marcas institucionales del Grupo Financiero Banamex, como: "Banco Nacional de México, S.A." y "Banamex, Banco Nacional de México".

Asimismo, continuaron las actividades de registro y renovación de marcas que dan nombre a nuestras tarjetas de crédito, como "Tarjeta Banamex Classic", "Tarjeta Banamex Platinum", "Tarjeta Banamex Gold" y "Banamex B Smart".

Por otra parte, Banamex cuenta con un contrato de licencia para el uso de algunas de las marcas propiedad de Citibank N.A. y Citigroup, como "Travel Pass" y "Beyond".

Durante 2011 y 2012 las marcas más representativas de Banamex con registros vigentes son: "Acepta Banamex", "Banamex Móvil", "Transfer", "Pagaré Banamex", "Puntos Premia", "BancaNet", "Banamex Hipoteca Sin", "Firma y Gana" y "Netkey", entre otras.

Campañas relevantes

Uno de los retos más importantes de Banamex en los últimos dos años ha sido atraer clientes a través de campañas promocionales permanentes. En este período hemos realizado campañas que además de dar a conocer nuestros productos y servicios, ofrecen un estímulo adicional a los clientes para adquirir productos y utilizar los servicios de Banamex.

Destacan los resultados obtenidos con las campañas de Pagaré con tasa de 11%, que logró 70% de clientes nuevos y una retención de 72% de los clientes a diciembre de 2012, así como los de la promoción de premios dobles durante "El buen fin", que incentivó la transaccionalidad y alcanzó un crecimiento de 72% en el número de compras con respecto al mismo periodo 2011. También se lograron mejores resultados de retención y vinculación con las campañas para las cuentas Maestra y Perfiles, con un decremento de 6% en las cancelaciones de la Cuenta Perfiles y de 26% en Cuenta Maestra.

Estas estrategias contribuyeron a mejorar la participación de Banamex en diversos segmentos del mercado, como se muestra en la sección correspondiente del siguiente capítulo.

Quienes trabajamos en Banamex sabemos que nuestro nombre es mucho más que una marca: es un símbolo de identidad histórica y compromiso que debemos honrar con esfuerzo y actitud de servicio.

Principales campañas en 2011

Campaña	Producto	Incentivo
"Ahorrar en Banamex es tu mejor selección siempre"	Inversión. Apertura o incremento de saldo	120 mil playeras de la selección nacional de futbol soccer entregadas
Clientes Banamex 1	Inversión en Pagaré desde 30 mil pesos y desde 60 días	Tasa preferencial de 4.5% + mochila y playera de la Selección Nacional
"En Banamex: abre, activa y gana"	Cuentas Perfiles y Maestra Apertura de cuenta + Inversión a la vista + Bancanet + Banamex Móvil + servicio de alertas y estado de cuenta electrónico	Más de 290 mil boletos de cine obsequiados y sorteo de 19 viajes dobles a Inglaterra para ver un juego de futbol de Javier Hernández, "el Chicharito"

Principales campañas en 2012

Campaña	Producto	Incentivo
Programa recompensas Banamex	Cuentas Perfiles y Maestra Mantener saldo y hacer compras con tarjeta de débito	Sorteo de premios en efectivo: desde un mes de 'súper' hasta un millón de pesos
"Estar con Banamex es ganar"	Cuentas Perfiles y Maestra Apertura de cuenta	Sorteo con premios instantáneos desde 100 hasta 100 mil pesos
Tasa del 11%	Pagaré a 35 días Tarjetas de crédito y débito	Tasa preferencial de 11% en la quinta renovación a 35 días o de 5% en la segunda con 1% adicional a los clientes Banamex 1
"Firma y gana"		Sorteos de premios en efectivo a compras realizadas en "El buen fin" y fin de año. Se premiaron 20 mil compras realizadas con tarjetas y se entregaron premios dobles durante "El buen fin"

Análisis sobre nuestra marca, productos y servicios

Banamex realiza de manera sistemática encuestas, análisis y estudios sobre la percepción de la marca por parte del público, relacionados con el grado de satisfacción y confianza de sus servicios.

De acuerdo con dichos estudios, Banamex obtuvo el primer lugar respecto al mejor servicio de sucursales, primer lugar de reconocimiento de la marca y de su publicidad, primer lugar como mejor banco y como banco más innovador y primer lugar en lealtad a la marca. El público en general, con independencia de ser clientes, reconoce a Banamex como el banco que mejor refleja los valores de confianza, liderazgo, innovación, experiencia y estabilidad, siendo el liderazgo y la experiencia los de mayor reconocimiento.

De igual forma, 77% de los clientes de Banamex consideran que tienen las mejores tarjetas de crédito, porcentaje que está por encima de los obtenidos por sus competidores.

Los productos de Banamex no representan un riesgo relacionado con la afectación a la salud o seguridad de los clientes. En materia de seguridad, por tratarse de productos y servicios financieros, Banamex comunica permanentemente mensajes a sus clientes sobre buenas prácticas de seguridad para evitar robos, fraudes o suplantación de identidad. Incluso, durante 2011 y 2012 Banamex introdujo chips de seguridad en sus tarjetas para evitar clonaciones y de esa manera evitar perjuicios a los clientes.

Los productos y servicios de Banamex no tienen, por sus características, impactos significativos en relación a la salud y a la seguridad. No obstante, en el marco de su política ambiental, la organización considera buenas prácticas para toda la cadena de suministro a través de los siguientes instrumentos:

1. Declaración de los principios para proveedores.
2. Evaluación del proveedor.
3. Iniciativas ambientales específicas de línea-base.

Además, cuenta con lineamientos adicionales que se consideran para mejorar la cadena de valor de los servicios financieros como: ética, integridad, transparencia, relación con la comunidad, derechos humanos en el lugar de trabajo, análisis de ciclo de vida para minimizar impactos ambientales y certificaciones ISO, entre otras.

En este contexto, en las etapas de ciclo de vida de los productos y servicios que proporciona Banamex se consideran ciertos procesos que están sujetos a evaluación para mejora continua y que son: investigación y desarrollo, certificación de procesos, elaboración de productos y servicios, determinación y manejo de residuos, estrategia de comunicación y mercadotecnia y evaluación.

Cabe mencionar que 100% de los procesos son sometidos a evaluaciones periódicas en términos de calidad, ética, cuidado ambiental y vinculación con la comunidad.

Patrocinios

Como parte de la estrategia de posicionamiento de la marca, Banamex destina recursos para patrocinios de distintos eventos. En la siguiente tabla se reportan los tipos de eventos y porcentajes que se destinan para cada uno de ellos.

Banamex mantiene su compromiso de apoyar acciones y eventos de beneficio social a través de sus patrocinios culturales y deportivos, ejemplo de ello es el patrocinio que se ha entregado para la Carrera Kardias. Banamex contribuye a que niños que nacen con enfermedades cardiacas tengan acceso a tratamiento médico de calidad, además de mantener la presencia de la marca en este tipo de eventos.

Tipos de eventos y patrocinios (porcentajes)

Evento	Porcentaje de la bolsa total de patrocinios 2011	Porcentaje de la bolsa total de patrocinios 2012
Independientes: conciertos, muestras, exposiciones, conferencias, entre otros	54.0	46.4
Futbol	28.4	35.0
Atletismo	3.6	6.9
Presencia de marca en inmuebles	5.6	5.1
Teletón	2.5	2.3
Baseball	2.5	2.3
Golf	3.4	2.2

El público en general, con independencia de ser clientes, reconoce a Banamex como el banco que mejor refleja los valores de confianza, liderazgo, innovación, experiencia y estabilidad.

NUESTRA EMPRESA

Participación de mercado

Al 31 de diciembre de 2011 y al 31 de diciembre de 2012, Grupo Financiero Banamex fue uno de los dos grupos financieros más importantes de México, con relación a sus activos, cartera de crédito, depósitos, sociedades de inversión, fondos para el retiro y corretaje bursátil, entre otros negocios, de acuerdo con los boletines estadísticos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar).

Al cierre de 2011 y 2012, Grupo Financiero Banamex mantuvo una de las primeras posiciones a través de sus principales subsidiarias en prácticamente todas las áreas de la intermediación financiera en México. A través de Banamex, el Grupo ha tenido una importante participación de mercado.

Banamex es calificado periódicamente por las instituciones internacionales más reconocidas. Las calificaciones obtenidas están entre las más altas de la industria bancaria en México.

Mantuvimos excelentes indicadores de solidez: 1.9% de cartera vencida, 2.3 veces de cobertura de reservas a cartera vencida y un índice de capital regulatorio de 15%.

Participación de mercado (cifras en miles de millones de pesos)

	2011 $	2011 %	2012 $	2012 %
Activo total	1,111	21.3	1,093	18.2
Captación integral	1,305	21.1	1,446	19.6
Depósitos	512	21.2	505	16.9
Reportos	206	23.3	229	23.2
Sociedades de Inversión	325	24.6	384	25.8
Afore	262	16.7	328	17.2
Cartera vigente	389	18.6	436	16.3
Cartera comercial	207	13.5	227	13.5
Cartera de consumo	124	26.3	143	25.2
Cartera de vivienda	58	14.5	66	15.1
Capital	128	22.8	130	20.4

Notas: Cifras de banco consolidadas. Las participaciones de balance calculadas sobre el sistema bancario total.
En el caso de Sociedades de Inversión y Afore, sobre sus respectivas industrias a nivel total.
Fuente: Boletín estadístico mensual a 2011 y 2012 CNBV, AMIB y Consar.

Cifras relevantes (en millones de pesos)

Balance	2011	2012
Activo	1,199,607	1,196,579
Disponibilidades y Valores	512,057	552,968
Total de cartera de crédito vigente	388,687	435,650
Cartera Comercial	206,789	226,589
Cartera de Consumo	124,313	143,213
Cartera de Vivienda	57,585	65,848
Total cartera de crédito vencida	6,152	8,378
Estimación preventiva para riesgos crediticios	17,474	19,330
Pasivo	**1,042,942**	**1,036,166**
Depósitos Vista y Plazo	511,590	503,417
Capital	**156,665**	**160,413**
Resultados (millones de pesos)		
Margen financiero	56,494	60,361
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(17,747)	(18,743)
Gastos de administración y promoción	(40,700)	(45,215)
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	(5,751)	(7,421)
Resultado neto	**14,829**	**17,965**
Razones financieras (porcentaje)		
Índice Capitalización	15.3	15.0
Capital Básico (Tier-1)= Capital Básico / Activos Totales	15.1	14.9
Capital Complementario (Tier 2)	0.2	0.2
Índice de cartera vencida 1)	1.6	1.9
Índice de cobertura 2)	284.0	230.7
Infraestructura		
Sucursales Bancarias	1,669	1,703
Corresponsales	4,769	17,986
Centros Financieros Soriana	332	323
Cajeros Automáticos	6,029	6,277
Terminales Punto de Venta	68,272	82,942

El total de crédito vigente de Banamex alcanzó los 435 mil millones de pesos, con un crecimiento interanual de 12%.

Calificaciones

	Fitch's Ratings		Moody's			Standard & Poor's	
	Corto plazo	Largo plazo	Corto plazo	Depósitos largo plazo	Largo plazo	Corto plazo	Largo plazo
Escala nacional	F1+(mex)	AAA(mex)	MX-1		Aaa.mx	mxA-1+	mxAAA
Moneda local	F1	A	P-1	A2	A2	A-2	BBB
Moneda extranjera	F1	A	P-2	Baa1	A2	A-2	BBB

El crédito a las familias mexicanas otorgado por el banco creció 12%. Banamex dio más crédito a personas y familias que ninguna otra institución, 47 mil millones de pesos más que en 2011.

Banca de Consumo

Banca Comercial

El negocio de Banca Comercial, dependiente de la Banca de Consumo, ofrece productos de captación a través de servicios tradicionales como depósitos a la vista y a plazo, sociedades de inversión a través de Operadora Banamex y préstamos personales a través de nómina y mercado abierto. Asimismo, es responsable de la operación de los canales masivos de Banamex.

En los últimos años, Banca Comercial ha mantenido un crecimiento continuo en la captación y colocación a través de una oferta integral de productos y servicios, cuyos ejes son la innovación permanente y el enfoque a las necesidades de diferentes segmentos de clientes.

En un esfuerzo sin precedentes para brindar mayor seguridad a los clientes, durante 2012 se sustituyeron 84% de las tarjetas de débito activas por nuevos plásticos con tecnología chip de última generación.

Banamex es la institución financiera con el menor costo de fondeo en depósitos a la vista y a plazo entre los principales bancos de México, según información del Banco de México.

Mercado Comercial (Banca Comercial) también administra el negocio de PYMES en el cual se ofrecen diferentes productos y servicios de captación, inversión, administración y crédito, atendiendo desde personas físicas con actividad empresarial hasta empresas con ventas anuales menores a 50 millones de pesos, brindando servicio en 94 ciudades del país a través de sus 1,703 sucursales.

El área de Banca Comercial PYME también da atención y servicio a los municipios y a sus organismos descentralizados, teniendo presencia en 38% de los municipios del país.

Banca Empresarial y Banca de Gobierno e Institucional

La Banca Empresarial y la Banca de Gobierno e Institucional ofrecen servicios de ahorro y crédito al segmento que abarca desde negocios medianos hasta corporaciones regionales o multinacionales, así como a gobiernos locales. Ofrece productos de financiamiento en pesos y otras divisas, líneas de crédito para capital de trabajo y proyectos de inversión, seguros, préstamos a plazo, inversiones, cuentas de cheques y administración de efectivo. También otorga financiamiento para exportaciones, además de servicios fiduciarios, así como asesoría financiera dividida en cuatro grandes segmentos: Banca Empresarial, Banca de Gobierno e Institucional, Infonavit Total y Banca Inmobiliaria.

Banca Móvil y Transfer Banamex

Durante 2012 servicio de Banca Móvil evolucionó la App Banamex Móvil, con la cual se accedió a un mercado creciente, el de los usuarios de teléfonos inteligentes. Con sólo una descarga el cliente lleva el banco en su celular para hacer consultas, pagos de tarjeta, compra de tiempo aire, localizar la sucursal más cercana e incluso trazar la ruta más corta para llegar, encontrar promociones, cotizar seguros, entre muchas otras funcionalidades. La ventaja de esta plataforma es que se robustece con constantes actualizaciones para ofrecer nuevos beneficios para clientes y no clientes Banamex. 200 mil clientes se sumaron al servicio de Banca Móvil de 2008 a 2011.

En abril de 2012 se introdujo Transfer, la primera plataforma de pagos móviles del país, en alianza con América Móvil. Transfer Banamex es una nueva cuenta asociada al teléfono celular y permite hacer operaciones bancarias por teléfono de forma fácil, económica y segura. A través de Transfer es posible enviar y recibir dinero desde un celular Telcel a través de mensajes de texto SMS. De esta forma, se pueden atender las necesidades bancarias de decenas de millones de personas en México que no han tenido acceso a estos servicios de manera formal, en condiciones de la mayor conveniencia, bajo costo y máxima seguridad. Al cierre de 2012 se reportan 351 mil cuentas registradas y 332 mil transacciones exitosas.

Transfer Banamex

La captación integral administrada por Grupo Financiero Banamex fue de más de 1.4 millones de millones de pesos, el mayor monto de cualquier grupo financiero en México.

Banca Hipotecaria

A finales de 2006 se creó la Banca Hipotecaria para concentrar en una unidad los negocios de otorgamiento de créditos hipotecarios y en 2011 se reestructura para especializarse exclusivamente en la atención a personas físicas.

Tarjetas de Crédito

La operación del negocio de tarjetas de crédito se encuentra dividida en dos negocios: el negocio emisor y el negocio adquirente.

El negocio emisor, el cual es operado a través de la Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM) Tarjetas Banamex, se encuentra dirigido a personas físicas mayores de 18 años y otorga líneas de crédito revolvente.

El acceso a la línea de crédito se realiza a través de la tarjeta para compras en establecimientos y retiros de efectivo en cajeros automáticos y sucursales. Las tarjetas ofrecidas por Tarjetas Banamex cuentan con una amplia gama de atributos, dependiendo de las necesidades y preferencias de los clientes. Se ha fortalecido la relación con los clientes a través del empaquetamiento de productos de crédito, captación y banca electrónica, lo que se ha traducido en importantes ahorros financieros para nuestros clientes más leales.

El negocio adquirente ofrece diversas soluciones para la aceptación de tarjetas bancarias, dirigido a personas físicas con actividad empresarial o personas morales ubicadas en territorio nacional.

Infonavit Total

En 2008 se lanzó el programa *Infonavit Total Banamex* para incorporar las ventajas de costo, escala, controles y facilidad operativa en la cadena productiva de créditos hipotecarios.

Al utilizar la plataforma del Infonavit a través del descuento vía nómina y el modelo de cobranza social, se reducen sustancialmente los costos y riesgos de recuperación del crédito, con lo que logramos atender a un gran segmento de derechohabientes antes no atendido por la banca.

La participación de Banamex en el financiamiento de esos sectores, ha permitido al Infonavit reasignar recursos hacia segmentos de menores ingresos con beneficios tangibles para los trabajadores de todos los niveles salariales.

De 2008 a 2012 *Infonavit Total Banamex* ha permitido a 180 mil familias mexicanas adquirir una vivienda, con una derrama de 84,010 millones de pesos.

La cartera vigente de *Infonavit Total Banamex* al cierre de 2012 fue de 47,835 millones, con un crecimiento de 22.1% anual. Durante 2012, el portafolio continuó presentando sanos índices de calidad de activos derivado de la naturaleza de bajo riesgo del programa.

Infonavit Más Crédito. En agosto de 2012 Banamex fue seleccionado para participar en este programa, que permite otorgar un segundo financiamiento a los trabajadores que ya han liquidado el primero. Hasta el cierre de 2012 Banamex colocó 852 créditos por un total de 310 millones de pesos que representan 41% del total colocado por este programa en ese año.

Clientes Institucionales, ICG (*Institutional Clients Group*)

Clientes Institucionales de Banamex atiende desde empresas corporativas mexicanas hasta subsidiarias de empresas multinacionales, entidades gubernamentales y entidades financieras.

ICG ofrece diversos productos y servicios financieros, incluyendo productos de financiamiento, tesorería, productos de inversión, banca transaccional, comercio internacional, banca de inversión, mercados de capitales y asesoría financiera, entre otros.

En la oferta de ICG de Banamex destaca el acceso a los productos globales de Citigroup, lo cual permite ofrecer productos y servicios financieros de clase mundial. De esta forma, el cliente tiene acceso a mercados financieros internacionales y tiene a su disposición la amplia red de distribución global de Citigroup, así como la infraestructura de distribución y el conocimiento de los mercados locales de Banamex.

En el último año, Banamex y Citigroup se han mantenido como líderes en la colocación de deuda y capital de emisores mexicanos en mercados nacionales e internacionales.

ICG de Banamex está estructurado en tres líneas de negocio: Banca Corporativa, Banca de Gobierno Federal, Banca Transaccional y Mercados, que incluye Tesorería y Accival.

Banca Corporativa es el enlace del Grupo Financiero Banamex con los principales clientes corporativos e instituciones financieras. Provee a sus clientes con servicios de banca universal, desde productos y servicios transaccionales de crédito y manejo de efectivo, hasta soluciones a la medida de crédito, administración de riesgos, tesorería y asesoría estratégica en banca de inversión, incluyendo fusiones y adquisiciones, reestructuras de balance, emisiones públicas de deuda y capital, y financiamiento a proyectos.

Dentro de ICG se maneja la relación de negocios con las entidades

En apoyo a la adquisición de viviendas para las familias mexicanas, el crédito hipotecario se incrementó en 14%, el mayor en la industria. En alianza con Infonavit, Banamex otorgó una de cada cuatro hipotecas bancarias en 2012.

En apoyo a las personas y familias mexicanas, Banamex emitió más de 1.8 millones de nuevas tarjetas de crédito.

gubernamentales más importantes incluyendo el gobierno federal. Entre nuestros clientes destacan: la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco de México, Pemex, Comisión Federal de Electricidad, Instituto Mexicano del Seguro Social, entre otros.

El negocio enfocado al sector público utiliza las nuevas tecnologías y soluciones financieras, no sólo para reducir costos y agregar valor a las entidades gubernamentales, sino para hacer más eficiente y estricta la seguridad en las distintas transacciones, promoviendo un vínculo más estrecho entre el gobierno y los ciudadanos.

Banca Transaccional ofrece productos y servicios tales como: cuentas de cheques en moneda nacional y dólares; manejo de efectivo; banca electrónica; centros de procesamiento de efectivo; tarjetas corporativas; soluciones de manejo de efectivo globales; servicios fiduciarios; servicios de custodia y liquidación de valores; servicios de financiamiento directo al comercio exterior y financiamiento a cadenas de proveedores.

La Tesorería es el área encargada de operar en los mercados de dinero y renta fija, derivados y divisas. Los productos incluyen inversiones en títulos gubernamentales, bancarios y corporativos; reportos; depósitos y préstamos interbancarios; préstamo de valores e inversiones a plazo. En el mercado de derivados se ofrecen productos tales como *forwards*, futuros y opciones de tasa de interés o tipo de cambio, entre otros.

Acciones y Valores Banamex, Accival, fue fundada en 1971 y es una de las principales casas de bolsa en México. Complementa la oferta de productos de las subsidiarias del Grupo Financiero, que a través de Accival ofrecen los siguientes productos y servicios: mercados y préstamo de valores; análisis bursátil; operación y asesoría a clientes institucionales; colocación de acciones y participación en ofertas en el mercado local de capitales; colocación de deuda y participación en ofertas en el mercado local de capitales y custodia de valores.

Administración de Inversiones Banamex

Administración de Inversiones Banamex es el área de negocios de asesoría y administración de recursos de terceros, integrada por Afore Banamex, Operadora Banamex, Fiduciario Banamex, Seguros Banamex y Pensiones Banamex. Con más de 50 años de experiencia, ofrece a sus clientes una extensa gama de productos y servicios, siempre apegados a los más altos estándares fiduciarios internacionales y las mejores prácticas financieras.

Fundada en 1995, Seguros Banamex está enfocada en la operación y venta de productos de seguro de vida, accidentes y daños, incluyendo seguros con componente de inversión, con el objeto de cubrir las necesidades de aseguramiento de los clientes del Grupo Financiero, siendo una de las aseguradoras más rentables de la industria en México.

Pensiones Banamex se obliga a pagar periódicamente una pensión actualizada anualmente con la inflación, durante la vida del pensionado y/o beneficiarios.

Banamex *Asset Management* es el área que administra fondos de inversión, portafolios individuales e institucionales. La distribución de los fondos de inversión de Banamex se realiza a través de las distintas áreas de negocio del Grupo Financiero.

La División Fiduciaria de Banamex pertenece a la Dirección General de Administración de Inversiones. Con una larga trayectoria de más de 75 años prestando servicios fiduciarios, actualmente atiende a alrededor de seis mil clientes a través de más de diez mil cuentas. Ofrece asesoría directa a sus clientes, desde el inicio de la negociación, en la firma de los contratos y durante la vigencia de los mismos, permitiendo así estructurar toda clase de negocios fiduciarios. Los servicios de la División Fiduciaria abarcan fideicomisos, mandatos y comisiones mercantiles enfocados a personas físicas, entidades de gobierno y personas morales nacionales e internacionales.

Banamex *Corporate Trust*, como parte integrante de la División Fiduciaria Banamex, es un área creada con la finalidad de atender a corporaciones, empresas e instituciones que requieren de productos fiduciarios con alto grado de sofisticación financiera derivado de las fuentes utilizadas para el apalancamiento de su capital de trabajo, clientes a los que se ofrecen

Banamex refrendó su liderazgo en emisiones de mercado de capitales con un monto de más de 590 mil millones de pesos en emisiones en las que fue líder colocador o compartió esa posición. En materia de emisiones de deuda local, Banamex refrendó su liderazgo por noveno año consecutivo.

Valor generado y distribuido (millones de pesos)

	2011	2012
Valor económico directo		
Margen financiero	56,494	60,361
Valor económico distribuido		
Pagos a proveedores	17,730	20,993
Salarios y beneficios a empleados	18,803	19,969
Impuestos causados y diferidos	5,751	7,421
Inversiones en comunidad (donativos)	147	186

Resultados (millones de pesos)	2011	2012
Margen financiero	56,494	60,361
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-17,747	-18,743
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	**38,747**	**41,618**
Gastos de administración y promoción	-40,700	-45,215
Resultado de otros ingresos y gastos	22,383	28,519
Resultado de operación	**20,430**	**24,922**
Participación en resultado de asociados	148	451
Resultado antes de impuestos a la utilidad	**20,578**	**25,373**
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	-5,751	-7,421
Participación no controladora	2	13
Resultado neto	**14,829**	**17,965**

Fuente: Estados financieros consolidados http://www.banamex.com/resources/pdf/es/acerca_banamex/informacion_financiera/grupo_financiero/g_informacion_financiera/gpo_dictamen_2012.pdf

servicios fiduciarios especializados con enfoque en operaciones de financiamiento estructurado en el ámbito nacional e internacional. En 2012 se consolidó como el fiduciario más grande de México en participación total de mercado y activos bajo administración.

Banca Privada es el área especializada en brindar asesoría en inversiones para la gestión integral de patrimonios de alto valor de personas físicas, de acuerdo a las necesidades y montos de inversión individuales. Se ofrece atención personalizada con una oferta integral de productos y servicios en los mercados local e internacional, que incluye portafolios estratégicos, sociedades de inversión, mercado de capitales, mercado de dinero, entre otros, en condiciones preferenciales para la adecuada gestión del patrimonio de los clientes. Utiliza para ello más de 70 oficinas en México y más de 500 centros financieros en el mundo.

Valor generado y distribuido

Banamex está consciente de su importancia dentro del mercado financiero mexicano y a fin de cumplir con lo estipulado en la normatividad vigente, elabora estados financieros auditados por un tercero independiente y reporta toda información financiera a los organismos reguladores. Todas las cifras de este apartado ya han sido verificadas por auditores externos cuyo dictamen se encuentra en el sitio: www.banamex.com/es/conoce_banamex/informacion_financiera/grupo_financiero_banamex.htm#menu_conoce_left=1

Banamex destina de manera directa 1% de sus uitlidades netas para inversiones en comunidad, en complemento con las inversiones que hacen Fomento Cultural, Fomento Social, Fomento Ecológico, Educación Financiera y Voluntariado en sus actividades.

ANEXOS

Premios otorgados a Banamex en 2011

Global Finance

World's Best Foreign Exchange Providers 2011, country winner, Mexico. Publicado en enero de 2011 (anunciado en noviembre de 2010).

World's Best Trade Finance Banks 2011, country winner, Mexico. Publicado en febrero de 2011 (anunciado en diciembre de 2010).

World's Best Investment Banks 2011, country winner, Mexico. Publicado en abril de 2011 (anunciado en febrero de 2011).

Best Emerging Market Banks in Latin America 2011, country winner, Mexico. Publicado en mayo de 2011 (anunciado en marzo de 2011).

World's Best Sub-Custodians 2011, country winner, Mexico. Publicado en julio/agosto de 2011 (anunciado en mayo de 2011)

World's Best Internet Banks in Latin America.
Publicado en septiembre de 2011 (anunciado en julio de 2011).

Country Winners. Best Corporate/Institutional Internet Bank, Mexico.

Regional Sub-Category Winners. Best Corporate/Institutional Internet Banks
Best Trade Finance Services.
Best Integrated Corporate Bank Site.

Euromoney

Best private banking services overall, country winner, Mexico. Publicado en febrero de 2011 (anunciado en enero de 2011).

Euromoney's annual cash management survey. Voted Lead Domestic Cash Management Bank in Mexico (anunciado en octubre de 2011).

Trade Finance Magazine

Best Trade Bank in Mexico 2011. Publicado en junio de 2011 (anunciado en mayo de 2011).

The New Economy

Sustainable Finance Awards. Best Sustainable Banking Group (Mexico) 2011. Publicado en la edición enero/febrero de 2012 (anunciado en noviembre de 2011).

Premios otorgados a Banamex en 2012

Global Finance

World's Best Foreign Exchange Providers 2012, country winner, Mexico. Publicado en enero de 2012 (anunciado en noviembre de 2011).

World's Best Trade Finance Banks 2012, country winner, Mexico. Publicado en febrero de 2012 (anunciado en diciembre de 2011).

World's Best Investment Banks 2012, country winner, Mexico. Publicado en abril de 2012 (anunciado en febrero de 2012).

World's Best Emerging Market Banks in Latin America 2012, country winner, Mexico. Publicado en mayo de 2012 (anunciado en marzo de 2012).

World's Best Sub-Custodians 2012, country winner, Mexico. Publicado en julio/agosto de 2012 (anunciado en mayo de 2012).

The Winners' Circle. Los bancos que más de sus premios anuales han ganado en los 25 años de historia de la revista. Country winner, Mexico. Publicado en la edición conmemorativa especial del 25 aniversario de la revista a finales de junio de 2012 (anunciado el 4 de junio de 2012).

World's Best Internet Banks in Latin America. Publicado en septiembre de 2012 (anunciados en julio de 2012)

Best Corporate/Institutional Internet Banks, Mexico.

Best Corporate/Institutional Internet Banks: Best Online Treasury Services. Regional Sub-Category Winners.

Best Consumer Internet Banks. Best Bill Payment & Presentment. Best Information Security Initiatives. Regional Sub-Category Winners.

Euromoney

Best private banking services overall, country winner, Mexico. Resultados anunciados online en febrero de 2012.

Awards for Excellence

Best Equity House in Mexico 2012. Publicado en julio de 2012 (anunciado en junio de 2012).

Best M&A House in Mexico 2012. Publicado en julio de 2012 (anunciado en junio de 2012).

Latin Finance

Best Local Investment Bank in Mexico. Publicado en noviembre de 2012 (anunciado en septiembre de 2012).

Quórum Consejo de Diseñadores de México, A.C.

Primer lugar en la categoría libro de arte del XX Premio Quórum de diseño gráfico e industrial. *Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica I.*

Mención honorífica del premio Antonio García Cubas en la categoría libro de divulgación. Conaculta-INAH. *Hidalgo: maestro, párroco e insurgente.*

Premio Antonio García Cubas a la mejor publicación en la categoría edición facsimilar. Conaculta-INAH. *De Humani Corporis Fabrica. Libri septem.*

Taabla de referencia cruzada entre los principios del pacto mundial y los indicadores del GRI*

Áreas	Principios del PM	Indicadores pertinentes del GRI
Derechos humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente	EC5, LA4, LA6 - 9; LA13, LA14, HR1 - 9, HR10, PR1 - 2, PR8
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos	HR1 - 9, HR10
Trabajo	Principio 3. Las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo	LA4-5, HR1-3, HR5
	Principio 4. Las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio	HR1-3, HR7
	Principio 5. Las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil	HR1-3, HR6
	Principio 6. Las empresas deben sostener la eliminación de discriminación respecto del empleo y la ocupación	LA2, LA13-14, HR1-4
Medio ambiente	Principio 7. Las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales	EN26, EN30
	Principio 8. Las empresas deben instrumentar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental	EN1-4, EN8-9, EN11-16, EN21-22, EN24-28, EN30 PR4
	Principio 9. Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente	EN2, EN26-27, EN30
Anti-corrupción	Principio 10. Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos	SO2-4, SO6

*El cumplimiento de GRI permite hacer una conexión con los principios del Pacto Mundial. En este contexto, el informe cumple con los requerimientos mínimos del COP (por sus siglas en inglés).

Tabla de indicadores GRI

GRI	Descripción	página
1.1	Declaración del director	4, 5 y 7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	4, 5 y 7
2.1	Nombre de la empresa	16
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	92 a 105
2.3	Estructura operativa de la organización	16 a 18
2.4	Localización de la sede principal de la organización	16 a 18
2.5	Número de países en los que opera la organización	16 a 18
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	16
2.7	Mercados servidos	16 a 18, 96 a 105
2.8	Dimensiones de la empresa	16 a 18, 69 y 70
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la empresa	16 a 18
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	106 y 107
3.1	Período cubierto por la información contenida en el informe	8
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	8
3.3	Ciclo de presentación de los informes	8
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido	11
3.5	Proceso de definición del contenido del informe	8 a 11
3.6	Cobertura del informe	8 a 11
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe	8 a 11
3.8	Base para incluir información que pueda afectar significativamente la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	8
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos en la recopilación de indicadores y demás información del informe	8 a 11
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores	8 a 11
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	8 a 11
3.12	Localización de los contenidos básicos del informe	108 a 115
3.13	Política y práctica actual en la relación con la solicitud de verificación externa del informe	10 y 11
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	50 a 58
4.2	Indicación si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	50 a 58
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	50 a 58
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	53 y 54
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	72
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	51 a 65
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluidas cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad	50 a 65
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta, y principios relevantes para la sustentabilidad y el estado de su instrumentación	50, 58, 59
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social de la empresa	51 a 56
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno con respecto al desempeño económico, ambiental y social	51 a 58 y 72

GRI	Descripción	página
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	56 a 58
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	27 a 49
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece, como asociaciones sectoriales y/o entes nacionales e internacionales	26
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	20 a 27
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	20 a 27
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	20 a 27
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización	20 a 27
Desempeño en productos y servicios		
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	87 y 88
FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	87 y 88
FS3	Los procesos para vigilar la aplicación y el cumplimiento de los clientes con los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones	87 y 88
FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para instrumentar las políticas y procedimientos que se aplican a las líneas de negocio sociales y ambientales	88 a 91
FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	82 a 84
FS6	Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (por ejemplo, microempresas / PYMEs / grandes) y el sector	96 a 103
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	97
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	97
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la instrumentación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	90 y 91
FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	90 y 91
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	90 y 91
FS12	Políticas de voto sobre asuntos medioambientales o sociales en acciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	90 y 91
FS15	Políticas para el diseño y oferta de productos y servicios financieros	88 a 91 y 96
Desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	105

GRI	Descripción	página
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la empresa debido al cambio climático	89 a 91
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas por la organización debidas a programas de beneficios sociales.	72 a 81
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	59
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	72 y 73
EC6	Políticas, práctias y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	23 y 24
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	51 a 54
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	27 a 49
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	27 a 49
Dimensión ambiental		
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	82 a 86
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	82 a 86
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	86
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	86
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	86
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	88 a 91
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	90 y 91
EN8	Captación total de agua por fuentes	85
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	85
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	85 y 86
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	39 a 41
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	39 a 41
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	39 a 41
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	39 a 41
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	39 a 41
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	86

GRI	Descripción	página
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	86
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	90 y 91
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	86
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	86
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	85 y 86
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	84 a 86
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	-
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	-
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la empresa	84
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto	83 a 85, 90 y 91
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	83 a 85
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	-
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	-
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	83 a 85

Dimensión Social

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	69 a 71
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	69 a 71
LA3	Beneficios sociales para los empleados de tiempo completo, que no se ofrecen a los empleados temporales o de medio tiempo, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	72
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	69 y 71
LA5	Períodos mínimos de preaviso relativos a cambios en la organización	73
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad, conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	76
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	76
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	75 a 77
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos con acuerdos formales con sindicatos	76
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	77 y 78

GRI	Descripción	página
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales	77 a 81
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo	79 a 81
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	51 a 57
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	72
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	71
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	64 y 65
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	21 a 25, 64 y 65
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	64, 77 y 78
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	64
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riegos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	24
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil	24
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	24
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	64
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	64
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	64
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	64

Desempeño social

SO1FSSS	Alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida	27 a 49
SO1G3.1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	27 a 49
FS13	Acciones en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos por tipo	27 a 49

GRI	Descripción	página
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas desfavorecidas.	41 a 43
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	62 a 64
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	62 a 64 y 77
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	63 y 64
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de cabildeo	-
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	59
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados	-
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	65
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	-
SO10	Medidas de prevención y mitigación implementadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	87 y 88
Desempeño de la responsabilidad sobre productos		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimentos de evaluación	94 y 95
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento a la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	94 y 95
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	94 y 95
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	94 y 95
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	94 y 95
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	41 a 43
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios	64, 65, 94 y 95
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	64, 65, 94 y 95
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	64, 65, 94 y 95
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	64, 65, 94 y 95

DIRECTORIO

Manuel Medina Mora Escalante
Presidente de la Comisión Ejecutiva de Banco Nacional de México
y Grupo Financiero Banamex

Javier Arrigunaga Gómez del Campo
Director General
Grupo Financiero Banamex

Ernesto Torres Cantú
Director General
Banco Nacional de México

Alexander G. van Tienhoven Prendergast
Director Corporativo de Administración de Inversiones y Banca Privada
Grupo Financiero Banamex

José María Zubiría Maqueo
Director Corporativo de Administración
Grupo Financiero Banamex

Andres Albo Márquez
Director de Compromiso Social

PARTICIPANTES

Este informe es el resultado de un ejercicio colectivo
donde participaron las siguientes áreas del
Grupo Financiero Banamex:

Archivo Histórico
Asuntos Institucionales
Banca Sustentable
Compliance
Compras
Compromiso Social
Comunicación
Educación Financiera
Estudios Económicos
Fomento Ecológico Banamex
Fomento Cultural Banamex
Fomento Social Banamex
Gobierno Corporativo
Inmuebles
Jurídico Corporativo
Mercadotecnia
Patrimonio Artístico
Planeación Estratégica
Prensa
Recursos Humanos
Voluntariado

Créditos fotográficos:

Gabriel Röux

página 13 y 14

Archivo Histórico Banamex

página 36

Alejandro Garza Ramos Martínez

EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE