

COMPROMISO CITIBANAMEX

INFORME DE COMPROMISO SOCIAL,
CIUDADANÍA CORPORATIVA
Y SUSTENTABILIDAD **2016**

CITI ES UNA INSTITUCIÓN
QUE SE CARACTERIZA
POR SU LARGA TRADICIÓN
EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS FINANCIEROS
DE CALIDAD, SU PRESENCIA
GLOBAL Y SU COMPROMISO
CON LAS COMUNIDADES
QUE ATIENDE

Mensaje de la CEO

CITI LATINOAMÉRICA

G4-1, G4-2

Nuestra misión es proveer servicios financieros de manera responsable para impulsar el crecimiento y el progreso. Lo anterior está estrechamente vinculado con el concepto de ciudadanía corporativa, que refleja, además de un sentido de pertenencia, compromiso y solidaridad, la convicción de que el éxito de nuestra organización está indisolublemente ligado al progreso de las comunidades donde está presente. Aprovechamos nuestras capacidades, fortalezas y recursos para ayudar a nuestros clientes a concretar sus proyectos, aprovechar oportunidades y enfrentar retos para contribuir al bien común; un compromiso que se manifiesta en un gran número de acciones e iniciativas sociales para impulsar el desarrollo en los más de 160 países y jurisdicciones en los que operamos.

México tiene una enorme importancia para nuestra franquicia, no sólo porque constituye nuestro segundo mercado más importante después de Estados Unidos, sino por su enorme potencial y oportunidades de crecimiento. La transformación que está experimentando Citibanamex, inspirada en la innovación y con un enfoque centrado en el cliente, se apoya en la modernización de su infraestructura y el aprovechamiento de las mejores tecnologías, al reflejar la visión y valores de Citi. Lo mismo sucede con su amplia, muy diversa labor de ciudadanía corporativa que nos permite generar un impacto social positivo. Es así como contribuimos al desarrollo incluyente y sostenible.

Este informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad 2016 de Citibanamex, da testimonio de lo que hacemos, lo que creemos, y de cómo podemos identificar algunos de los principales retos de México y utilizar nuestra escala, experiencia y recursos, humanos y materiales, para enfrentarlos.

Jane Fraser
CEO Citi Latinoamérica

EN CITIBANAMEX
TRABAJAMOS
PARA SER, CADA
DÍA, EL BANCO
DEL FUTURO, HOY.
ESTE COMPROMISO
INDECLINABLE
INCLUYE A
TODOS LOS QUE
COLABORAMOS EN
ESTA EMPRESA.

Estamos decididos a ofrecer la mejor experiencia bancaria en el país. Apoyados en la infraestructura más moderna, el uso de las mejores tecnologías y el aprovechamiento óptimo de la información, ofrecemos productos y servicios financieros que se ajustan a las necesidades y preferencias de cada cliente, a través de múltiples canales y con la mejor asesoría y trato personal. Ser el banco del futuro significa también ser el banco más comprometido con México. Por eso más allá de nuestra función principal como intermediario financiero, impulsamos el desarrollo y bienestar de las comunidades en las que tenemos presencia, preservamos sus valores y tradiciones, cuidamos sus recursos naturales y fomentamos el progreso de las familias y las empresas del país.

Este Informe de *Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad 2016* es una muestra clara de por qué somos el banco más comprometido. Como lo hemos hecho a lo largo de 133 años de historia, invertimos en el presente para construir un futuro mejor para millones de personas. Lo hacemos por el mejor interés de nuestros clientes y accionistas, de nuestros colaboradores y aliados y de nuestro país.

Como en años anteriores, este informe anual se ha elaborado con apego a los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI), el marco internacional para la producción de reportes sobre sustentabilidad. Un documento con el que ratificamos, además, nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Los invito a leer y analizar este reporte en el que damos cuenta del desempeño responsable de nuestra institución, a la vez que somos congruentes con los principios de transparencia y rendición de cuentas, aspectos sustantivos en la valoración del actuar de las organizaciones en la actualidad.

El Informe muestra la diversidad de acciones que emprendimos en 2016 para ofrecer servicios financieros de calidad, a la vez que confirma nuestra vocación innovadora, nuestra determinación permanente en favor de la inversión tecnológica, y el compromiso de cada una de nuestras iniciativas para llevar a cabo nuestras operaciones de forma sustentable y promover activamente el desarrollo de nuestro país. Un esfuerzo en el que destaca particularmente el anuncio de una inversión por 25 mil millones de pesos y una importante transformación que incluyó el cambio a Citibanamex como nuestro nombre comercial.

Igualmente importante es el compromiso que tenemos con nuestros colaboradores, cuyo talento, profesionalismo y dedicación son la base de nuestro desempeño empresarial y nuestro liderazgo. En estas páginas reportamos numerosas acciones emprendidas para reconocer su desempeño, impulsar su desarrollo profesional y contribuir a su bienestar.

Una sección importante de este documento está dedicada a una característica fundamental de nuestra identidad como organización, el Compromiso Social. La inversión efectuada en las actividades y organizaciones de este rubro durante 2016 supera los 478 millones de pesos, beneficiando a más de 4.6 millones de personas a nivel nacional, una prueba más de que el Banco Nacional de México es la empresa del sector financiero más integralmente comprometida con el país.

Nos enorgullece ser la institución que ofrece mayor apoyo a las comunidades en situación de vulnerabilidad y a las organizaciones que trabajan por ellas; que impulsa la recuperación de las comunidades afectadas por desastres naturales; que busca la creación de oportunidades para los jóvenes de excelencia a través de la educación y el impulso al emprendimiento; que promueve la inclusión y la educación financieras; que preserva y difunde la riqueza cultural y las tradiciones de México; y que se compromete con acciones para el conocimiento, cuidado y conservación de la biodiversidad y riqueza natural de México.

Publicamos este Informe convencidos de que su contenido refleja nuestro compromiso de cumplir nuestro objetivo de ser el banco del futuro, hoy; de seguir siendo, crecientemente, el banco más comprometido con el desarrollo de México, de sus familias, de sus empresas, instituciones y organizaciones.

El nombre Citibanamex sintetiza nuestra promesa de ofrecer lo mejor de México y lo mejor del mundo. Esa es nuestra convicción y la motivación implícita de las acciones y hechos plasmados en este Informe.

Ernesto Torres Cantú
Director General Citibanamex

1. GRUPO FINANCIERO BANAMEX

TENEMOS 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

8

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

12

CIFRAS RELEVANTES

15

ESTRUCTURA CORPORATIVA

16

INMUEBLES

18

DESEMPEÑO ECONÓMICO

20

ÁREAS DE NEGOCIO

32

VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO

36

MARCA Y PUBLICIDAD

42

PREMIOS

EL BANCO NACIONAL DE MÉXICO NACE EL 2 DE JUNIO DE 1884, COMO RESULTADO DE LA FUSIÓN DEL BANCO NACIONAL MEXICANO Y EL BANCO MERCANTIL MEXICANO.

El Banco Nacional de México fue adquirido en septiembre de 1991 por un grupo de inversionistas encabezados por los principales accionistas de Acciones y Valores de México, S.A. de C.V. Casa de Bolsa, con lo que se constituyó el Grupo Financiero Banamex-Accival. Durante los siguientes años, se integraron diversas subsidiarias, incluyendo Afore Banamex y Seguros Banamex.

En 2001 el Grupo Financiero Banamex-Accival fue adquirido al 99.99% por Citigroup. Posteriormente, se fusionó a las empresas subsidiarias de Grupo Financiero Citibank, fundándose el Grupo Financiero Banamex. Citibanamex es una subsidiaria 99.99% propiedad de Grupo Financiero Banamex. Sus oficinas principales están en Actuario Roberto Medellín número 800, Edificio Sur, Piso 1, Colonia Santa Fe, Delegación

Álvaro Obregón C.P.01210, México CDMX Grupo Financiero Banamex es una subsidiaria directamente controlada por Citicorp (México) Holdings LLC., que es, a su vez, una subsidiaria indirecta al 99.99% 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 arriba de US\$1,792 mil millones al 31 de diciembre de 2016, 200 millones de cuentas y 219 mil 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.

1.1

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9

Al cierre de 2016, el Grupo mantiene 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 Citibanamex tiene una participación de mercado de 13% en activos, 14% en cartera vigente y 16% en depósitos bancarios. A través de Afore Citibanamex mantiene una participación de 18% en los activos administrados y un 16% de las utilidades de esta industria, de acuerdo con cifras publicadas por la Consar. Por su parte, Citibanamex Casa de Bolsa se mantiene como una de las casas de bolsa líderes en corretaje bursátil, con cerca de 8% de las operaciones realizadas en la BMV, de acuerdo al Boletín de Indicadores Bursátiles de la BMV. Los fondos manejados por Impulsora de Fondos Banamex representan el 24% de esta industria, de acuerdo a cifras publicadas por la AMIB.

Al cierre de diciembre de 2016, el capital contable de Grupo Financiero Banamex se ubicó en \$179 mil millones de pesos, mientras que el de Citibanamex se ubicó en \$152 mil millones. El índice de capital básico de Citibanamex a esa fecha alcanzó el 14.4% de los activos totales en riesgo, lo que lo ubica como uno de los bancos mejor capitalizados de México. A esa misma fecha, su índice de cartera vencida fue de 1.5% y su índice de reservas a cartera vencida se ubicó en 282%, uno de los mejores indicadores de calidad de activos entre los principales bancos.

Al 31 de diciembre de 2016 Grupo Banamex administra, a través de sus subsidiarias, un monto de captación integral (depósitos bancarios, activos administrados por sus sociedades de inversión, su afore y reportos) por \$1.8 billones de pesos, nivel 4% superior al presentado al cierre del año anterior, lo cual lo ubica como el mayor Grupo Financiero en México en términos de recursos administrados de los clientes.

G4-EC4

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



CITIBANAMEX FUE EL PRIMER BANCO EN OFRECER AL PÚBLICO SUCURSALES AUTOMÁTICAS, QUE BRINDAN LA POSIBILIDAD DE REALIZAR DIVERSAS OPERACIONES BANCARIAS A TRAVÉS DE UN NUEVO EQUIPO DE AUTOSERVICIO

En el año 2016 el número de sucursales permaneció constante respecto al 2015, mientras que el número de cajeros automáticos incrementó en 8.1% y el número de corresponsales aumentó en 5.0%.

Citibanamex fue el primer banco en ofrecer al público sucursales automáticas, que brindan la posibilidad de realizar diversas operaciones bancarias a través de un nuevo equipo de autoservicio. Este tipo de dispositivo funciona las 24 horas del día los 365 días del año. Mediante este servicio, los clientes pueden realizar operaciones en

efectivo; depósitos a cuentas de cheques y tarjetas de débito Citibanamex, pagos a tarjetas de crédito Citibanamex y depósitos referenciados, así como operaciones de retiro de efectivo y consulta de saldo.

Además, Citibanamex ofrece a sus clientes el uso de los servicios financieros a través de Internet y de la banca por teléfono, facilitándoles la accesibilidad y el manejo de sus cuentas.

CIFRAS RELEVANTES DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX

AL 31 DE DICIEMBRE DE	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Clientes	20 millones	21 millones	21 millones	21 millones	21 millones	21 millones
Sucursales	1,669	1,704	1,683	1,539	1,492	1,493
Cajeros Automáticos	6,029	6,277	6,609	7,142	7,526	8,133
Corresponsales	4,769	17,986	18,212	18,824	20,320	21,334
Terminales punto de venta	68,272	82,942	101,376	102,177	100,452	103,471
Colaboradores	43,275	41,106	40,723	39,599	38,969	38,244

1.2

**CIFRAS
RELEVANTES**

G4-8, G4-EC1

CASO DE ÉXITO

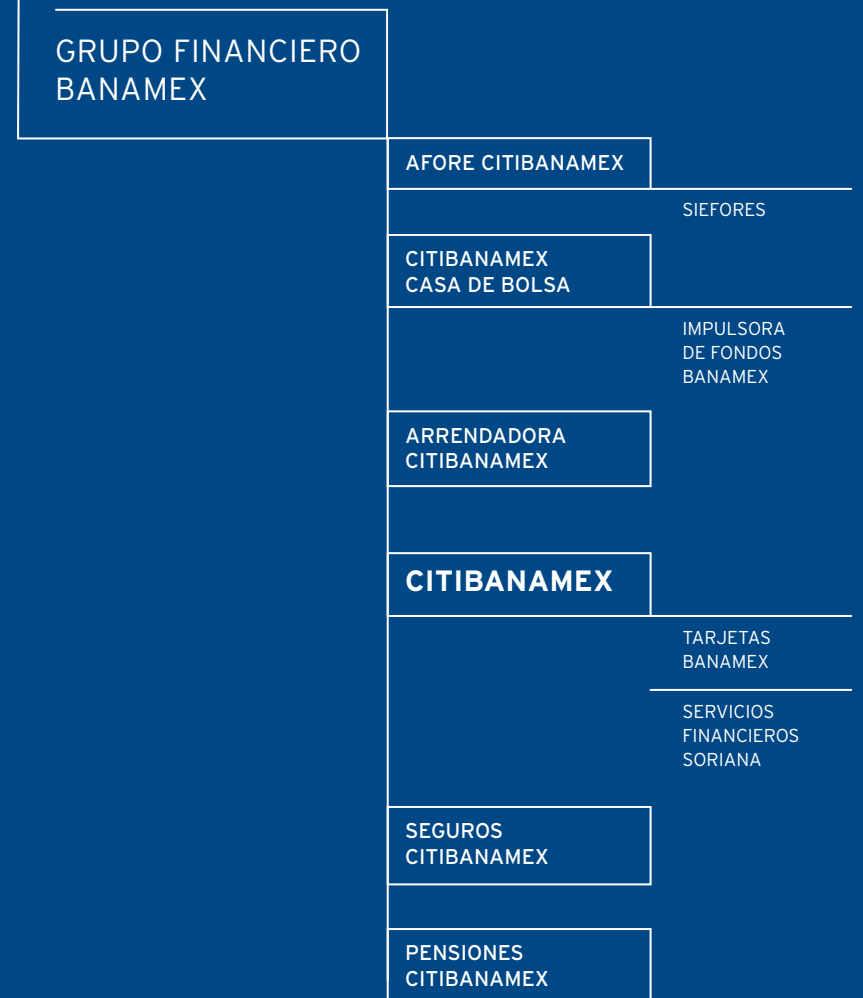
INSPIRADOS EN NUESTROS CLIENTES, NOS COMPROMETEMOS A OFRECERLES LA MEJOR EXPERIENCIA BANCARIA



Con una inversión de 25 mil millones de pesos en cuatro años, pondremos la tecnología y la innovación, procesos sencillos y seguros, al servicio de las personas y la empresas, para que, con procesos sencillos y seguros afronten sus retos y hagan realidad sus proyectos. Al ofrecer la mejor experiencia, marcamos un hito en la construcción de la banca del futuro, que será una manera nueva, enriquecida e intuitiva de interactuar con nosotros. La agilidad de nuestra respuesta y un trato personalizado a través de una amplia gama de dispositivos y canales, basados en una infraestructura renovada, acompañarán la evolución de nuestros clientes para resolver sus necesidades en cualquier lugar y en cualquier momento.

En un mundo conectado, contribuimos a que nuestros clientes, socios y colaboradores construyan un mejor futuro. Para ello, potenciamos nuestras fortalezas: el alcance global de Citi y la presencia y tradición de El Banco Nacional de México, Citibanamex, reflejan plenamente ese compromiso. En Citibanamex reunimos más de dos siglos de experiencia y liderazgo impulsando el progreso de México, de sus familias, empresas, organizaciones sociales e instituciones, y de nuestra gente.

LA ESTRUCTURA CORPORATIVA DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX ES LA QUE SE INDICA A CONTINUACIÓN:



1.3

ESTRUCTURA CORPORATIVA

LA SUPERFICIE TOTAL OCUPADA EN ESTOS INMUEBLES ALCANZA 1,702,689 M², DONDE LA RED DE SUCURSALES REPRESENTA EL 50% Y LOS EDIFICIOS CORPORATIVOS Y OTRAS OFICINAS EL RESTO.

Todos los inmuebles se encuentran asegurados y ninguno presenta algún gravamen o forma parte de alguna garantía relacionada con algún financiamiento del Banco.

Citibanamex está comprometido con la innovación y sustentabilidad en sus inmuebles. Ejemplos notables son: el Centro de Procesamiento de Datos en la ciudad de Querétaro y el Edificio Moras, que cuentan con certificación LEED Oro, así como nuestra oficina matriz (Corporativo Santa Fe), donde el agua tratada se destina a riego

de jardines, áreas comunes y fuente. Como parte de nuestro compromiso con la preservación del patrimonio cultural del país, salvaguardamos inmuebles de gran mérito histórico, como son el Palacio de Iturbide, en la Ciudad de México; la Casa del Mayorazgo de la Canal, en San Miguel Allende, Guanajuato; la Mansión Solariega de los Montejo, en Mérida, Yucatán; la Casa del Conde del Valle de Súchil, en Durango, Durango; el Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, en la Ciudad de México, y la Casa del Diezmo, en Morelia, Michoacán.

INMUEBLES CITIBANAMEX	PROPIOS	RENTADOS	TOTAL DE UNIDADES	SUPERFICIE M ²	ANTIGÜEDAD (AÑOS)	USO
Sucursales	216	1,277	1,493	853,120		Sucursales y Mixtos
Corporativo Santa Fe*				112,538	22	Oficinas y Sucursales
Oficina Matriz *				11,384	63	Oficinas y Sucursales
Periférico Sur 6666		1	1	49,659	20	Oficinas
Juárez 104		1	1	22,912	29	Oficinas
Constitución	1		1	3,891	40	Centro de Cómputo
Pico de Verapaz 331	1		1	16,577	30	Centro de Cómputo
Presidente Juárez 104		1	1	5,716	10	Centro de Operaciones
Mexico-Toluca		1	1	19,324	12	Centro de Operaciones
Otros Inmuebles	36	3,734	3,770	607,569		Varios
Grand Total	254	5,015	5,269	1,702,689		

1.4

INMUEBLES
G4-9

GRUPO FINANCIERO BANAMEX TIENE UNA BASE DE CAPITAL DE \$179 MIL MILLONES DE PESOS AL CIERRE DE DICIEMBRE DE 2016

Grupo Financiero Banamex opera bajo un modelo de banca universal centrado en el cliente que le permite ofrecer en forma coordinada a toda su clientela una oferta completa de productos de sus

SALDOS DE GRUPO FINANCIERO												
CIFRAS EN MILES DE MILLONES DE PESOS	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%
Activo total	1,200	18.4	1,197	20.0	1,259	19.3	1,205	17.0	1,289	16.1	1,262	14.4
Captación integral ⁽¹⁾	1,294	17.0	1,434	20.3	1,565	20.5	1,562	18.6	1,724	17.9	1,796	18.0
Depósitos	512	18.8	503	19.5	516	19.0	557	18.6	611	16.2	687	17.3
Reportos	195	15.8	218	20.1	262	21.3	136	11.5	201	14.2	137	10.8
Sociedad de inversión	325	20.0	384	25.8	434	26.7	470	25.5	481	25.2	486	24.2
Afore	262	12.8	328	17.2	353	17.2	399	16.8	431	16.9	486	17.6
Cartera vigente	389	14.3	436	17.4	468	17.2	468	15.4	558	15.9	591	15.0
Comercial	207	12.4	227	14.4	236	14.1	227	12.0	309	13.9	327	13.0
Consumo	124	22.3	143	29.0	159	28.5	165	27.5	170	25.1	183	24.0
Vivienda	58	11.7	66	15.1	74	15.0	76	14.1	78	13.0	81	12.2
Capital	157	20.8	160	22.5	158	20.9	172	20.7	180	20.2	179	19.1

(1) Incluye vista, plazo, reportos, sociedades de inversión y afore.

G4-8

CIFRAS RELEVANTES DE GRUPO FINANCIERO BANAMEX						
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Balance (millones de pesos)						
Activo:	1,199,607	1,195,995	1,259,352	1,204,867	1,288,725	1,262,390
Disponibilidad y valores	512,057	552,968	574,156	537,427	573,801	492,979
Total de cartera de crédito vigente	388,687	435,650	467,908	468,262	557,585	590,510
-Cartera comercial	206,789	226,589	235,517	226,563	309,044	326,543
-Cartera de consumo	124,313	143,213	158,557	165,458	170,338	182,843
-Cartera de vivienda	57,585	65,848	73,834	76,241	78,203	81,124
Total de cartera de crédito vencida	6,152	8,378	11,606	10,509	9,074	8,883
Estimación preventiva para riesgos crediticios	17,474	19,330	24,883	23,711	23,873	25,058
Pasivo:	1,042,942	1,035,582	1,101,610	1,033,006	1,109,065	1,083,101
Depósitos visita y plazo	511,590	503,417	515,765	556,861	612,820	686,752
Capital:	156,665	160,413	157,742	171,861	179,660	179,289
Resultados (millones de pesos)						
Margen financiero	56,494	60,361	64,493	67,235	71,167	73,524
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(17,747)	(18,743)	(25,612)	(28,957)	(24,931)	(22,560)
Gastos de administración y promoción	(40,700)	(45,215)	(45,213)	(49,292)	(52,238)	(56,736)
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	(5,751)	(7,421)	(4,095)	(8,166)	(8,732)	(8,870)
Resultado neto	14,829	17,965	18,518	14,153	18,142	16,645
Índice capitalización						
Capital básico (Tier-1)=Capital básico/Activos totales(**)	15.3	15.0	13.8	15.5	14.0	14.4
Capital complementario (Tier-2)	0.2	0.2	0.1	0.00	0	0
Índice de cartera vencida	1.6	1.9	2.4	2.2	1.6	1.5
Índice de cobertura	284	230.7	214	226	263	282
Infraestructura						
Sucursales Bancarias	1,703	1,705	1,683	1,539	1,492	1,493
Corresponsales	4,769	17,986	18,212	18,824	20,320	21,334
Cajeros automáticos (ATM)	6,029	6,288	6,609	7,142	7,526	8,133
Terminales punto de venta (1)	68,272	82,467	101,376	102,177	100,452	103,471

(1) Operado por EVO Payments

1.5

**DESEMPEÑO
ECONÓMICO**

G4-9, G4-EC1, G4-DMA

GRUPO FINANCIERO BANAMEX OPERA BAJO UN MODELO DE NEGOCIO DE BANCA UNIVERSAL, QUE PERMITE OFRECER A SUS CLIENTES UNA AMPLIA GAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS A TRAVÉS DE TODAS SUS SUBSIDIARIAS, Y EN PARTICULAR DE CITIBANAMEX

G4-4, G4-8, G4-FS6

Grupo Financiero Banamex ofrece sus productos y servicios principalmente a través de las siguientes áreas o líneas de negocio, muchas de las cuales se realizan a través del Banco:

Banca de Consumo, que a su vez incluye los negocios de:

- Banca Comercial
- Banca Empresarial, Banca de Gobierno e Instituciones (BE & BGI)
- Banca Hipotecaria
- Tarjetas de Crédito

Grupo de Clientes Institucionales (Institutional Clients Group o "ICG"), que incluye:

- Banca Corporativa
- Sector Público
- Banca Transaccional
- Tesorería
- Citibanamex Casa de Bolsa

Administración Patrimonial

- Seguros y Pensiones Citibanamex
- Afore Citibanamex
- Administración de Activos
- División Fiduciaria
- Banca Patrimonial y Privada

Grupo Financiero Banamex lleva a cabo operaciones en las 32 entidades federativas, en las que ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros a través de una sólida red de sucursales y otros canales de distribución, incluyendo cajeros automáticos, corresponsales bancarios y terminales punto de venta, así como a través de los servicios de audiomático, bancanet y aplicaciones para dispositivos móviles.

Banco Nacional de México

G4-4, G4-7, G4-8, G4-9

Banco Nacional de México ("Citibanamex"), de conformidad con la *Ley de Instituciones de Crédito* (LIC), está autorizado para realizar operaciones de banca múltiple. Dichas operaciones comprenden, entre otras: recepción de depósitos, aceptación de préstamos, otorgamiento de créditos, operación con valores y celebración de contratos de fideicomiso. Los servicios que ofrece el banco están dirigidos tanto a personas físicas como a personas morales, del sector empresarial, gubernamental y privado.

1.6

ÁREAS DE
NEGOCIO

G4-4, G4-8

De acuerdo a información publicada por Banxico, el Banco cuenta con un capital de \$152 mil millones de pesos, siendo uno de los bancos mejor capitalizados entre los seis principales bancos de México. Su índice de capital total llegó a 14.4% al cierre de diciembre de 2016, mientras que el índice de capital básico 1 llegó a 14.4%, ya que Citibanamex no cuenta con ningún instrumento híbrido u obligaciones subordinadas que computen para el cálculo de la capitalización.

Al 31 de diciembre de 2016 las estimaciones preventivas para riesgos crediticios de Citibanamex representaron 2.8 veces su cartera vencida.

En materia de calidad de activos, Citibanamex reportó un índice de cartera vencida del portafolio total de 1.5% al cierre del 2016, el menor entre los principales bancos en México.

G4-4, G4-FS6

- El Banco Nacional de las familias
- Cerca de 2 millones de créditos nuevos al consumo
 - Las tasas de interés más bajas de los últimos 20 años
 - Crecimiento de 18% en el financiamiento a la vivienda bajo el esquema "Hipoteca Perfiles"
 - \$1.2 billones de pesos a través de nuestras tarjetas de débito y crédito

El Banco Nacional del ahorro

- 21 millones de clientes
- 20% del ahorro nacional
- Mayor inversionista institucional

El Banco Nacional de las empresas

- Crecimiento de 14% en crédito a empresas
- Crecimiento de crédito a micro y pequeñas empresas: 29%
- Líder en emisiones de clientes: \$660 mil millones

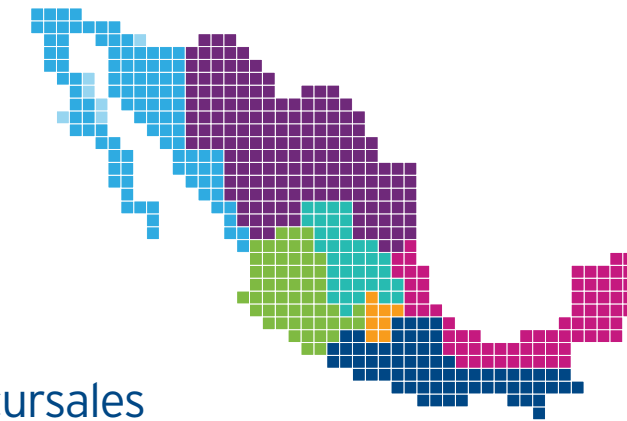
El Banco Nacional de la solidez

- Mejores indicadores de fortaleza financiera
- Las mejores calificaciones emitidas por Fitch y S&P
- Plan de inversión en México por \$20 mil millones de pesos

Como resultado de la fortaleza financiera, capital, liquidez, posicionamiento y la estable generación de utilidades de Citibanamex, cuenta con los niveles más altos de calificaciones crediticias del sistema, tanto de fortaleza individual como en escala global. Standard and Poor's ("S&P") asigna a Citibanamex una calificación de fortaleza individual de "a-"; Fitch Inc ("Fitch") una calificación de viabilidad de "a-"; y Moody's otorga una calificación individual de riesgo crediticio base de "baa2". Éstas son las calificaciones de fortaleza individual más altas otorgadas a un banco en México.

Citibanamex es uno de los principales bancos de México y a través de Citigroup cuenta con una presencia global que le permite ofrecer servicios que van desde banca tradicional a nivel nacional hasta servicios especializados en

mercados globales, otorgando a Citibanamex la posibilidad única de ofrecer servicios para personas físicas y morales, a la vez que combina su amplia cobertura local con su conocimiento global.



1,492 Sucursales

G4-8

SUCURSALES CITIBANAMEX EN LA REPÚBLICA MEXICANA 2016			
DIVISIÓN	ESTADO	SUCURSALES 2016	
Centro	Aguascalientes	15	208
	Estado de México	45	
	Guanajuato	68	
	Hidalgo	28	
	Querétaro	27	
	San Luis Potosí	16	
	Zacatecas	9	
Golfo Peninsular	Campeche	12	182
	Quintana Roo	18	
	Tabasco	33	
	Veracruz	91	
	Yucatán	28	
Metropolitana	Distrito Federal	228	338
	Estado de México	110	
Noroeste	Baja California Norte	48	147
	Baja California Sur	14	
	Sinaloa	44	
	Sonora	41	
Norte	Chihuahua	50	233
	Coahuila	32	
	Durango	10	
	Hidalgo	1	
	Nuevo León	86	
	San Luis Potosí	3	
	Tamaulipas	49	
	Veracruz	2	
Occidente	Colima	12	207
	Jalisco	128	
	Michoacán	54	
	Nayarit	13	
Sur	Chiapas	30	177
	Guerrero	30	
	Morelos	31	
	Oaxaca	30	
	Puebla	49	
	Tlaxcala	7	
Total			1,492

CALIFICACIONES CREDITICIAS DE CITIBANAMEX, 2015

	FITCH RATINGS			CALIFICACIÓN DE VIABILIDAD	CALIFICACIÓN DE SOPORTE	MOODY'S			STANDARD & POOR'S		
	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO				CORTO PLAZO	DEPÓSITOS LARGO PLAZO	LARGO PLAZO	BCA	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
Escala Nacional	F1+ (mex)	AAA (mex) Estable	a-	1	MX-1		Aaa.mx	baa2	mxAAA Estable		a-
Moneda local	F1	A Negativa			P-2	A3	A3 Negativa		A-2	BBB+ Negativa	
Moneda extranjera	F1	A Negativa			P-2	A3	A3 Negativa		A-2	BBB+ Negativa	

CITIBANAMEX CUENTA CON UNA RED DE 1,493 SUCURSALES UBICADAS EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL

Citibanamex cuenta con una amplia red de 1,493 sucursales ubicadas en todo el territorio nacional, agrupadas en siete divisiones (Centro, Golfo Peninsular, Metropolitana, Noroeste, Norte, Occidente y Sur).

Del total de su red de sucursales, 1,353 son sucursales tradicionales y el resto están ubicadas en tiendas de autoservicio y dentro de las instalaciones de diversas empresas y entidades gubernamentales. El crecimiento promedio de las sucursales tradicionales ha sido de 4% en los últimos cuatro años.

El 14% de la red de sucursales abre los sábados, ofreciendo todos los servicios de un día normal de operación en ventas, ventanilla y servicio a clientes. Cuenta con sucursales en 92 plazas en donde es la única presencia bancaria de la localidad. Aproximadamente un millón de clientes son atendidos en nuestras sucursales cada día.

SUCURSAL AUTOMÁTICA

Citibanamex ofrece a sus clientes sucursales inteligentes que permiten a sus clientes pagar, transferir o realizar depósitos en efectivo las 24 horas del día los 365 días del año. Mediante este servicio, los clientes pueden realizar operaciones en efectivo; depósitos a cuentas de cheques y tarjetas de débito Citibanamex, pagos a tarjetas de crédito Citibanamex y depósitos referenciados; así como operaciones de retiro de efectivo y consulta de saldo en el mismo dispositivo. Las Sucursales Automáticas Citibanamex se encuentran presentes en 237 ciudades de la República Mexicana. En 2016 esta red creció un 40%.

Cajeros Automáticos

Citibanamex cuenta, al cierre de diciembre de 2016, con una red de 8,133 cajeros automáticos, al alcance de sus tarjetahabientes en más de 500 localidades del país, con más de 58.4 millones de operaciones promedio mensuales, que en 2016 representan el 23% del volumen total operado en el país. La red de cajeros automáticos se caracteriza por su alta disponibilidad, rapidez en el servicio y el menor índice de aclaraciones por retiros de efectivo. Los cajeros automáticos Citibanamex están disponibles las 24 horas los 365 días del año. Los cajeros automáticos están ubicados en varios puntos como: sucursales, supermercados, tiendas de conveniencia, farmacias, gasolineras, palacios municipales, hoteles, hospitales, restaurantes, universidades y aeropuertos. Además, Citibanamex ofrece el servicio de cajero automático en su empresa a través de la contratación de nómina.



Citibanamex Seguros

G4-4, G4-8, G4-9, FS6

Desde el año 1995 Citibanamex Seguros ha sido la aseguradora de Grupo Financiero Banamex. Durante estas dos décadas, Citibanamex Seguros se ha distinguido por su capacidad de innovación como la aseguradora que ha impulsado la transformación de la cultura del aseguramiento en México, al ser la primera empresa de Bancaseguros en lanzar productos en la red de distribución bancaria como microseguros y seguros con componente de inversión.

Citibanamex Seguros ha posicionado su modelo de servicio entre las mejores prácticas del mercado gracias a su estrategia de buscar experiencias extraordinarias en todos los puntos de contacto que tiene con los clientes. Ofrece sus servicios a más de 1.3 millones de clientes en los ramos de accidentes, hogar, inversiones, auto y vida. Al tercer trimestre de 2016 contó con 2 millones de pólizas vigentes y actualmente es líder en el ramo de accidentes personales y en el ramo de vida con 38% de participación, en ambos ramos, en Bancaseguros.

Al cierre del 2016, Citibanamex Seguros atendió 4.1 millones de llamadas de clientes, con un 92% de nivel de servicio (contestar la llamada del cliente en 20 segundos o menos) y. Su call center de servicio alcanzó 93 puntos de NPS (récord histórico). En 1016 pagó más de 41 mil siniestros por un monto superior a 7,000 millones de pesos.

Citibanamex Casa de Bolsa

G4-4, G4-8, G4-9, FS6

Fundado hace 45 años, con el nombre de Acciones y Valores entraña un contenido netamente bursátil que evoca el papel que Accival ha desempeñado como ejemplo de liderazgo, excelencia, adaptación, formación y servicio; en resumen, una institución pionera en prácticamente todos los campos de la actividad bursátil.

Precursores de la casas de bolsa y corresponsables de la institucionalización del mercado de valores, podemos mencionar como ejemplos de su vocación de liderazgo y vanguardia la creación de un área especializada para la atención de clientes extranjeros, la de un departamento especializado en análisis bursátil, la iniciativa para la creación de un depósito central de valores, la implementación y utilización de plataformas tecnológicas con tecnología de punta -en apoyo de diversas iniciativas en el mercado de valores, como el trading electrónico-, la constitución del sistema internacional de cotizaciones, además del respaldo a múltiples iniciativas regulatorias que han dado certidumbre y fortaleza al mercado de valores en México.

La historia y el presente de Accival constituyen el primer referente de las organizaciones globales para el mercado mexicano; su liderazgo histórico en colocaciones de deuda y capital, trading, análisis bursátil y en sociedades de inversión son fortalezas únicas de nuestra Casa de Bolsa.

Citibanamex Casa de Bolsa:

1ER LUGAR

SOCIEDADES DE INVERSIÓN A TRAVÉS DE IMPULSORA DE FONDOS

25%
DEL MERCADO

2DO LUGAR

EN VALORES EN CUSTODIA

17%
DEL MERCADO

23,693

CONTRATOS

\$1,147,582

MILLONES EN VALORES DE CLIENTES RECIBIDOS EN CUSTODIA

MXAAA / MXA-1+

STANDARD AND POORS

16%

REPRESENTAN LOS INGRESOS DE CITIBANAMEX CASA DE BOLSA SOBRE EL MERCADO

Afore Citibanamex

G4-4, G4-9, FS6

La misión de Afore Citibanamex es ser líder en el mercado de administración de fondos para el retiro en México, sobre la base de un enfoque de servicio al cliente, la mejora continua de nuestros procesos y los sólidos principios éticos que nos caracterizan. Nuestra larga tradición en el mercado y el talento de nuestra gente nos permite estar a la vanguardia en servicios al cliente y en las estrategias de inversión sujetas a riesgos controlados, que generen los mejores rendimientos y a la vez brinden una adecuada seguridad y confianza a los trabajadores que nos confían sus fondos para el retiro.

Segunda Afore en México por su nivel de activos y número de afiliados

- Los activos administrados (fondos) representan el 17.6% del mercado
- Los afiliados representan 17% del mercado

Principales Características

- Activos totales por Mx\$486 millones de pesos al cierre de diciembre de 2016
- Más de .7 millones de afiliados
- 3.5 millones de clientes activos
- Administra seis fondos de pensiones (cinco mandatorios y uno adicional para ahorro voluntario)

Ahorro Voluntario Hormiga

La hormiga ha sido el distintivo de Afore Citibanamex desde hace 18 años, un emblema que transmite el mensaje de trabajo constante y en equipo que la Afore Citibanamex realiza para sus clientes.

El ahorro voluntario es cualquier cantidad de dinero que se aporta de manera voluntaria a la cuenta individual, con el fin de incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro.

TIPOS DE APORTACIONES VOLUNTARIAS

Ahorro Voluntario en SIEFORES Básicas

Son las aportaciones para incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro.

Estas aportaciones se pueden depositar en cualquiera de las cuatro SIEFORE básica sin que exista alguna restricción por la edad del trabajador.

Beneficios

- Se puede invertir en más de una SIEFORE básica.
- Se puede elegir la SIEFORE básica de preferencia.
- Transferencia de aportaciones a otras SIEFORE por medio del portal e-SAR (único medio).
- En caso de no elegir SIEFORE básica, las aportaciones se invierten en la SIEFORE que corresponda por edad.

Consideraciones:

- Comisión 0.99% anual sobre el saldo administrado.
- El retiro está sujeto a una retención del ISR a una tasa anual del 0.58%, sobre el capital generado por intereses.

AFORE CITIBANAMEX

88

OFICINAS DE SERVICIO

117

CENTROS DE ATENCIÓN PARA EL RETIRO (CARE)

305

AGENTES DE SERVICIO

1,814

AGENTES DE VENTA CERTIFICADOS EN 1,530 SUCURSALES

CALL CENTER

Ahorro Voluntario con Perspectiva de Largo Plazo

Son aportaciones para incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro que brindan la opción de obtener un beneficio fiscal (deducibilidad) y de poder recibir un seguro de vida por medio del Plan de Ahorro Voluntario Plus. Estas aportaciones se realizan en la SIEFORE Banamex de Aportaciones Voluntarias Plus, S.A. de C.V.

Beneficios

- Deducibilidad de las Aportaciones Voluntarias.
- Plan de Ahorro Voluntario Plus, se puede obtener Seguro de Vida sin costo.
- Seguro de Vida "Renovable", con cuatro planes de ahorro anual: \$25,000, \$ 75,000, \$50,000 y \$100,000, durante cinco ejercicios fiscales consecutivos.

Consideraciones:

- Comisión 0.99% anual sobre el saldo administrado.
- El monto máximo de deducción anual para 2016 fue de \$133,663.20 y para 2017 es de \$137,769.25
- Disponibilidad de retiro a los 65 años o en los casos de invalidez o incapacidad del titular para realizar un trabajo personal remunerado (sin retención).
- En caso de retiro anticipado, se aplica una retención del 20% del monto total retirado por concepto de ISR.
- Para que las aportaciones se incluyan dentro del ejercicio fiscal del año en curso, deben realizarse por lo menos dos días hábiles antes del 31 de diciembre.

Ahorro Voluntario. Aportaciones de Ahorro a Largo Plazo (ALP).

Son las aportaciones para incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro que se pueden realizar con un diferimiento anua;es decir, si las aportaciones se realizan antes de presentar la declaración anual, pueden ser incluidas en el mismo ejercicio fiscal. Estas aportaciones se depositan en la SIEFORE Banamex de Aportaciones Voluntarias Plus, S.A. de C.V.

Beneficios

- Diferimiento de las aportaciones a largo plazo.
- Si se efectúan aportaciones antes de presentar la declaración anual, pueden ser incluidas dentro del mismo ejercicio fiscal.

Consideraciones

- Comisión 0.99% anual sobre el saldo administrado.
- Las aportaciones quedan en custodia del fondo, no pudiendo ser retiradas antes de haber transcurrido un plazo de cinco años contados a partir de la fecha de su adquisición.
- El importe máximo de diferimiento anual para 2017 es de \$152,000.00.
- Al disponer de estos recursos se aplica una retención del 35% sobre el monto de retiro, por concepto de ISR.

Ahorro Voluntario. Aportaciones Complementarias de Retiro (ACR)

Son las aportaciones para incrementar el patrimonio o complementar el ahorro para el retiro que se depositan únicamente en la SIEFORE básica correspondiente a la edad del trabajador.

Beneficios

- Deducibilidad de las aportaciones voluntarias.
- Transferencia de aportaciones a otra SIEFORE por medio del portal e-SAR (único medio).

Consideraciones

- Comisión 0.99% anual sobre saldo administrado.
- El monto máximo de deducción anual para 2016 es \$133,663.20 y para 2017 de \$137,769.25.
- No hay retiro anticipado.

Medios de Captación:

- Sucursales Citibanamex a nivel nacional
- Banca electrónica Citibanamex
- Domiciliación
- Pre-solicitud de domiciliación por medio del portal e-SAR
- Redes comerciales Bansefi, Sucursales Telecomm, Farmacias del Ahorro, tiendas 7-Eleven, Extra y Círculo K.

CAPTACIÓN DE AHORRO VOLUNTARIO:

\$5,383,816,138

SALDO AHORRO VOLUNTARIO EN AFORE

39%

ACR

\$2,120,896,327

Saldo

146,103

Cuentas

32%

SIEFORES BÁSICAS

\$1,700,707,222

Saldo

120,515

Cuentas

19%

AHORRO SOLIDARIO

\$997,717,253

Saldo

32,020

Cuentas

10%

ALP

\$564,495,335

Saldo

6,220

Cuentas

SIEFORE BÁSICA

SIEFORE BÁSICA 1

SIEFORE BÁSICA 2

SIEFORE BÁSICA 3

SIEFORE BÁSICA 4

retiro cada 2 meses

**MENOR RIESGO
MENORES RENDIMIENTOS**

**MAYOR RIESGO
MAYORES RENDIMIENTOS**

SIEFORE BÁSICA

AV LARGO PLAZO

ALP

ACR

Retiro sin retención
65 años o en el caso de invalidez o incapacidad del titular para realizar un trabajo personal remunerado
Retiro con retención (20%), 2 meses

Retiro con retención (35%)

Disponibilidad de Retiro a los 65 años

EN 2016 CITIBANAMEX DESTINÓ 180 MILLONES DE PESOS, QUE REPRESENTAN 1.08% DE SUS UTILIDADES, PARA ACTIVIDADES EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

A fin de mostrar con mayor transparencia y lograr una mejor comprensión del esfuerzo realizado, este año presentamos no sólo la inversión relacionada con donaciones y patrocinios, sino también los costos

generados por la operación de las áreas de vinculación y proyectos en beneficio de la sociedad, que suman un total de 479 millones de pesos, lo que representa el 1.89% de las utilidades antes de impuestos.

VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO MILLONES DE PESOS	2012	2013	2014	2015	2016
Valor económico directo (VEC)					
Margen financiero	60,361	64,493	67,235	71,167	73,524
Valor económico distribuido (VED)					
Acreeedores diversos	20,993	18,845	22,152	32,971	33,005
Salarios y beneficios a empleados	19,969	18,800	19,034	19,896	21,124
Impuestos pagados	5,277	13,319	7,213	15,195	12,822
Pago de dividendos a accionistas	14,500	19,755	0	9,570	9,959
Aportación del Banco a los Fomentos	186	172	177	176	180
Inversión Social Citibanamex	456	454	457	464	479

ESTADO DE RESULTADOS MILLONES DE PESOS	2012	2013	2014	2015	2016
Margen financiero	60,361	64,493	67,235	71,167	73,524
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-18,743	-24,612	-28,957	-24,931	-22,560
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	41,618	38,881	38,278	46,236	50,964
Gastos de administración y promoción	-45,215	-45,213	-49,292	-52,238	-56,736
Resultados de otros ingresos y gastos	28,519	28,802	33,065	32,873	31,040
Resultado de operación	24,922	22,470	22,051	26,871	25,268
Participantes en resultado de asociados	451	190	336	74	139
Resultado antes de impuestos a la utilidad	25,373	22,660	22,387	26,945	25,407
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	-7,421	-4,095	-8,166	-8,732	-8,870
Participación no controladora	13	-47	-68	-71	-3
Resultado neto	17,965	18,518	14,153	18,142	16,645

Porcentaje que representan las aportaciones del Banco a los Fomentos	1.04	0.93	1.25	0.97	1.08
Porcentaje que representa la inversión social de las utilidades antes de impuestos	1.80	2.00	2.04	1.72	1.89

1.7

**VALOR GENERADO
Y DISTRIBUIDO**

G4-EC1

Inclusión Financiera

G4-FS13, G4-FS14

En agosto 2016 se creó la nueva dirección de Banca de Inclusión para fortalecer nuestra estrategia de dar acceso a servicios financieros a grupos sociales no atendidos, integrando, inicialmente los productos y servicios de Corresponsales, Transfer y Saldazo, lo cual se realiza en colaboración con Educación Financiera Citibanamex.

Citibanamex ha sido uno de los principales promotores de la inclusión financiera en México. El propósito de esta nueva dirección es integrar y canalizar todos los esfuerzos en un solo frente.

Contamos con un nuevo modelo de banca apoyado en tecnología innovadora y en alianzas con clientes del Banco, tanto en el sector público como en el privado, que gozan de una presencia importante entre los segmentos de población menos bancarizados. La estrategia se beneficia de la experiencia y el liderazgo que tenemos en materia de educación financiera.

Para participar de manera importante en este mercado, nos enfocamos en mejorar la calidad y atención que brindamos a nuestros clientes, acercándonos a la población no bancarizada para ofrecerle acceso a los productos y servicios que genera el sistema financiero, con la experiencia de ser el primer banco en ofrecer cuentas a través de corresponsales.

Nuestra estrategia es aprovechar al máximo la tecnología disponible y explorar nuevos modelos disruptivos de negocio, desarrollando mecanismos que permitan sustituir el efectivo por dinero electrónico.

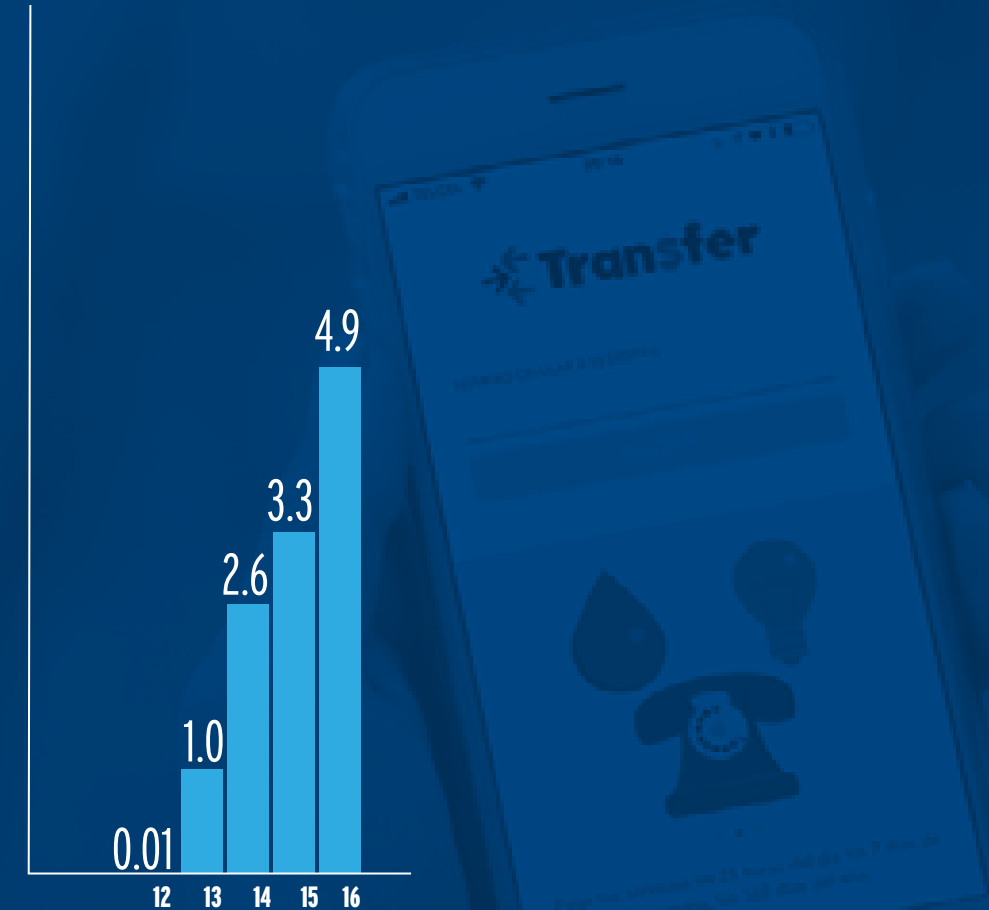
En comparación con la competencia, tenemos ya un camino avanzado con el que hemos llegado de manera acelerada y significativa a la población no bancarizada. Llevamos más de una década trabajando en este sector del mercado..

Hemos trabajado con el Gobierno para hacer pagos electrónicos de programas sociales a través de tarjetas de débito, lo que representa para millones de beneficiarios la primera experiencia con la banca.

En abril de 2012 introdujimos Transfer, la primera plataforma de pagos móviles del país, en alianza con América Móvil. Transfer Banamex es un nuevo tipo de cuenta que puede ser 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. De este modo podemos atender, en condiciones de mayor conveniencia, bajo costo y máxima seguridad, las necesidades bancarias de decenas de millones de personas en México que no han tenido acceso formal a estos servicios.

Con cinco años a partir de su creación, Transfer ha crecido de forma exponencial, al ofrecer un servicio de vanguardia y los mejores beneficios para nuestros clientes.

CUENTAS ACTIVAS (MM)



Patrocinios

G4-EC1, G4-S01

Como parte de su estrategia de posicionamiento de marca, Citibanamex destina recursos al patrocinio de diversos eventos. En la siguiente tabla se muestran los tipos de eventos y porcentajes destinados a cada uno de ellos por parte del área de Mercadotecnia de Citibanamex.

TIPOS DE EVENTOS PATROCINADOS POR CITIBANAMEX (%)	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Futbol	28.4	35.0	33.5	33.5	37.2	37.2
Béisbol	2.5	2.3	3.1	3.1	2.3	2.3
Carreras / Atletismo	3.6	6.9	3.0	3	2.0	2.0
Golf	3.4	2.2	1.1	1.1	0.8	0.8
Embajadores Banamex	NA	NA	4.7	4.7	3.6	3.6
Nombre en Inmuebles	5.6	5.1	1.1	1.1	5.8	6.2
Patrocinios entretenimiento e independientes: conciertos, exposiciones, conferencias	54.0	46.4	51.1	51.1	36.4	36.4
Teletón	2.5	2.3	2.4	2.4	1.3	0.9
Fórmula 1					10.6	10.6
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Citibanamex ha mantenido su compromiso de apoyar diferentes acciones y eventos en beneficio de la comunidad, que incluyen distintas causas sociales, ambientales, culturales y deportivas. La siguiente tabla muestra algunos de estos apoyos.

G4-DMA (FS5)

CAUSAS SOCIALES APOYADAS DE MANERA ESPECIAL POR MERCADOTECNIA 2015-2016					
PROGRAMA / ACCIÓN	INSTITUCIÓN / ORGANIZACIÓN APOYADA	TIPO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE APOYO	MONTO CUANTIFICACIÓN DEL APOYO FINANCIERO	
				2015	2016
Teletón	Teletón	Niños con capacidades diferentes de 0-15 años	Campañas publicitarias	8,700,000	13,000,000
Home Runs	Fundación Alfredo Harp Helú y Fomento Social Banamex	Asociaciones, centros de salud, de bienestar social y caritativas	Campañas publicitarias	3,500,000	3,500,000
Patrocinio MUNAL	MUNAL	Museo	Patrocinio	2,000,000	2,000,000
Patrocinio Carrera Kardias	Fundación Kardias	Niños con problemas cardiacos	Patrocinio	3,000,000	2,600,000
Patrocinio Carrera Huellas	Fundación CIMAB	Mujeres con cáncer de mama	Patrocinio	650,000	650,000
Patrocinio Domo Digital-Papalote Museo del Niño-Papalote para todos	Papalote, Museo del Niño	Estudiantes de bajos recursos	Patrocinio	7,500,000	7,500,000
Filarmonía Vallesana	Festival Valle de Bravo, A.C	Educación musical para niños en condiciones de pobreza	Patrocinio	1,300,000	1,280,000
Inclúyeme	Inclúyeme A.C.	Adultos con discapacidad intelectual	Materiales de difusión, donativos en ATM	576,920	800,000
Bécalos	Bécalos, ABM	Estudiantes de escasos recursos	Materiales de difusión, donativos en ATM	2,732,020	1,574,168
Pro Bosque	Comité Pro Bosque	Bosque de Chapultepec	Donativos en ATM	411,360	213,460
Fomento Ecológico	Eco-fest	Programas ecológicos	Patrocinio evento	200,000	180,000
Compromiso Social	Cleantech Challenge 2014	Programas de Sustentabilidad	Patrocinio evento	600,000	600,000
Compromiso Social	Convención Bancaria	Compromiso social gremial	Patrocinio evento	165,000	215,000
Quiera	Fundación Quiera, ABM	Niños y Jóvenes en situación de calle y de bajos recursos	Donativos en ATM	447,550	408,265
Total				31,782,850	34,520,893

1.8

**MARCA Y
PUBLICIDAD**

Marcas

G4-DMA, G4-4

Banco Nacional de México, S.A. y Citigroup Inc. son copropietarios de la marca "Citibanamex". El Grupo Financiero Banamex es propietario de aproximadamente 2,679 marcas, mismas que al día de hoy se encuentran debidamente registradas y vigentes ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial. Actualmente se está cambiando el nombre de todas las marcas Banamex a Citibanamex; algunas de las que ya tenemos registradas son: "Citibanamex", "Citibanamex logo", "Citibanamex Seguros", "Citibanamex Afore", "Cuenta Maestra Citibanamex", "Cuenta Perfiles Citibanamex", "Sucursal Citibanamex", "Cajero Automático Citibanamex", "Tarjetas de Crédito Citibanamex", entre muchas otras.

Durante el año 2016 se realizó el registró de diversas marcas, tales como "AcciTrade Coach Citibanamex", "Banamex Wallet", "Centro Banamex para el Desarrollo de la Empresa Familiar", "E.DI Banamex", "Viajero Banamex", "Netkey Móvil". Además, se renovaron registros marcarios e iniciaron solicitudes de registros de marcas y avisos comerciales que apoyan nuestros proyectos.

Consideramos que a la fecha las marcas más representativas de Citibanamex cuyos registros se mantienen vigentes son: "iAcepta Banamex", "Banamex Aquí y Diseño", "Citibanamex Móvil", "El Banco Nacional de/", "Transfer Banamex", "Puntos Premia", "BancaNet", "Firma y Gana", "Netkey" y el aviso comercial "Estamos donde tú estás".

Por lo que se refiere a los contratos de licencia celebrados por Citibanamex, en la actualidad se mantienen vigentes los suscritos con Citibank N.A. y Citigroup, para el uso de sus marcas como "Citi Travel Pass", "Pass Points", "Travel Pass Elite", "Citi Beyond", "Prestige", "Premier" y "Rewards".

Adicionalmente, Citibanamex cuenta con distintos registros en materia de derechos de autor para más de ciento veinte materiales didácticos del área de Educación Financiera, los que incluyen obras literarias, musicales, diseños y personajes ficticios.

Finalmente, Citibanamex revisa y evalúa, de forma previa a su liberación, la publicidad e imagen de los productos y servicios que se dan a conocer a través de distintos medios, incluyendo medios digitales y aplicaciones móviles, con la finalidad de proteger su propiedad intelectual y respetar la propiedad intelectual de terceros.

BancaNet

Transfer
Banamex

S A B E R
CUENTA

Puntos
Premia

Análisis de la marca

G4-PR1, G4-PR2, G4-PR5

A través de su área de inteligencia comercial, Citibanamex realiza periódicamente encuestas, análisis y estudios sobre las percepciones de la marca Citibanamex y de sus productos. Estos estudios permiten medir el grado de satisfacción y confianza del público respecto a los servicios que brinda la institución.

Los productos de Citibanamex no representan, por sus características, un riesgo para la salud y seguridad de los clientes. En materia de seguridad, por tratarse de productos y servicios financieros, Citibanamex comunica permanentemente mensajes a sus clientes sobre buenas prácticas de seguridad para evitar fraudes, robos o suplantación de identidad. Citibanamex mejora de manera permanente los sistemas de seguridad de productos y servicios, como es el caso del uso de "netkey" para banca electrónica, chips en tarjetas y el sistema de alertas y notificaciones sobre movimientos en cuentas.

En relación con las etapas del ciclo de vida de los productos y servicios de Citibanamex, todos están sujetos a procesos de evaluación y mejora continua, a través de investigación y desarrollo, certificación de procesos, determinación y manejo de residuos, así como de estrategias de comunicación y mercadotecnia.

Todos los procesos son sometidos a evaluaciones en términos de calidad, ética, cuidado ambiental y vinculación con la comunidad.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS OTORGADOS A CITIBANAMEX

Euromoney

Euromoney Private Banking Survey 2016

- *Best Private Banking Services overall, country winner, México*

Distinguido como el mejor en las siguientes sub-categorías:

- *Net-worth-specific services: Super Affluent*
- *Innovative Technology: Client Experience*
- *Net-worth-specific services: High Net Worth Clients*
- *Investment Banking Capabilities*

Latin Finance

Project & Infrastructure Finance Awards

- *Best Infrastructure Bank in Mexico*

El crédito revolvente sindicado liderado por Citibanamex para el nuevo Aeropuerto de la Ciudad de México fue reconocido en tres categorías:

- *Best Infrastructure Financing in Mexico*
- *Best Airport Financing in Latin America*
- *Best Loan in Latin America*

Global Finance

World's Best Consumer Digital Banks in Latin America

- *Best Consumer Digital Bank in Mexico: Country Winner*
- *Best Online Deposit, Credit and Investment Product Offerings: Regional Sub-Category Winner (Latin America)*

World's Best Corporate/Institutional Banks in Latin America

- *Best Corporate/institutional Digital Bank in Mexico: Country Winner*
- *Best Trade Finance Services: Regional Sub-Category Winner (Latin America)*
- *Best Information Security Initiatives: Regional Sub-Category Winner (Latin America)*
- *Best in Social Media: Regional Sub-Category Winner (Latin America)*

Workplace Wellness Council México

- *Distintivo Organización Responsablemente Saludable, ORS*

Mundo Ejecutivo

- *Citibanamex ocupó el 1º lugar en el ranking de responsabilidad social*

Forbes

- *Citibanamex ocupó el 4º lugar dentro del ranking Las Empresas más Benefactoras*

1.9

PREMIOS

Expansión

- Citibanamex ocupó el 7º lugar dentro del ranking de empresas con mayor responsabilidad social

Cemefi

- Reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable (ESR) por quinto año consecutivo

Merco

- Citibanamex ocupó el 16º lugar dentro del ranking 100 Empresas con Mejor Reputación en México, 1º lugar del sector financiero

INMUJERES

- Certificación Modelo en Equidad de Género

Conaculta - INAH

- Premio Antonio García Cubas en la categoría catálogo, otorgado a "Javier Marín. Terra. La materia como idea."

Bienal Panamericana de Arquitectura y Urbanismo de Quito, Ecuador

- Premio de la Bienal Panamericana de Arquitectura y Urbanismo de Quito, Ecuador, en la categoría de libros de teoría, historia y crítica de la arquitectura, el urbanismo y el paisaje; otorgado al libro "Arquitectura en México, 1900-2010. La construcción de la modernidad. Obras, diseño, arte y pensamiento".

PREMIOS OTORGADOS POR CITIBANAMEX

G4-15, G4-S01, G4-EC1

PREMIOS ESTUDIOS ECONÓMICOS

Premio Banamex de Economía. Establecido en 1952, el Premio Banamex de Economía es considerado como el premio más importante de ciencia económica en nuestro país y es otorgado cada año a la mejor investigación sobre el análisis y la solución de los problemas económicos de México. Desde mediados del siglo pasado, la mayoría de sus ganadores se han destacado en la academia; (tanto en docencia como en la investigación), en la gestión del servicio público, en la empresa privada y como profesionistas relevantes de la economía.

En el 2016 se entregaron los reconocimientos del Premio Banamex de Economía 2015. En la categoría de Investigación se asignaron 250 mil pesos al 1º lugar y 200 mil pesos al 2º lugar. En la categoría de Tesis de Licenciatura los premios fueron de 100 mil pesos para el 1º lugar y 75 mil pesos para el 2º lugar. En todos los casos, incluyendo la mención honorífica, los galardonados recibieron un diploma que acredita su reconocimiento.

Los ganadores fueron son los siguientes:

Trabajos de Investigación

1º lugar

"Emparejamiento selectivo de exportadores e importadores."
Autores: Yoichi Sugita, Kensuke Teshima y Enrique Seria Bejarano

2º lugar

"Crédito, asignación ineficiente de insumos y crecimiento de la productividad: Un análisis desagregado."
Autores: Felipe Meza Goiz, Sangeeta Pratap y Carlos Ernesto Urrutia Villalobos.

Menciones honoríficas

"La economía política de los medios."

Autores: Cesar Augusto Montoya Martinelli y Alejandro Idelfonso Castañeda Sabido

"Regulaciones de oferta en el mercado de medicinas: Evidencia de una ley de antibióticos en México."

Autores: Adrián Rubli Ornelas

Trabajos de Licenciatura

1º lugar

"La fijación de precios en México y los efectos reales de los choques monetarios."

Autor: Federico Kochen Gómez

2º lugar

"Intervención gubernamental y restricciones en un modelo de agentes heterogéneos: Los efectos de la reforma financiera de 2014 en México."

Auto: Pablo Mauricio Lara Hinojosa

Mención honorífica

"Identificación de patrones municipales en la violencia relacionada con el narcotráfico: Herramientas de minería de datos y aprendizaje máquina."

Autor: Roberto Sánchez Avalos

Mención honorífica

"Política Fiscal óptima para la mitigación del calentamiento global."

Autor: José Luis Cruz Álvarez

PREMIO BANAMEX DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El Premio Banamex de Educación Financiera se instauró el 17 de junio de 2008. Es un premio que busca impulsar la participación de mexicanos mayores de 18 años en el desarrollo de materiales didácticos innovadores (cuento ilustrado, juego de mesa o interactivo digital) para promover una cultura económica y financiera que contribuya a la mejor calidad de vida de los mexicanos.

El tema del Premio Banamex de Educación Financiera 2016 fue el emprendimiento y se recibieron 132 materiales.

Material en soporte físico en formato de cuento ilustrado, de David Alejandro Alvarado Cortés. "Paixtle"

Material en soporte físico en formato de juego de mesa, de José Gabriel Yañez Nepote y Rosa Ángela Badillo Navarrete. "Villa Genial"

Mención honorífica al cuento ilustrado de Arturo de Jesús Flores Ávalos. "Un pequeño pulpo con grandes ideas"

PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

G4-15

- **United Nations Global Compact:** Citibanamex participa desde 2013 en la iniciativa del Pacto Mundial, una plataforma de diálogo y un marco práctico para las organizaciones comprometidas con la sustentabilidad y las prácticas empresariales responsables. Esta iniciativa de liderazgo pretende armonizar en todo el mundo las operaciones y estrategias comerciales con diez principios universalmente aceptados en los ámbitos de los derechos humanos, los estándares laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción

- **United Nations Environmental Program - Financial Institutions, UNEP-FI:** Es la alianza global entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y las instituciones financieras para compartir mejores prácticas, involucrar a los grupos de interés y facilitar la creación de redes entre los miembros de las diferentes instituciones a nivel mundial. Actualmente cerca de 200 Instituciones



financieras públicas y privadas de todo el mundo forman parte del organismo. Citibanamex es miembro y participa activamente desde 2012.



• **Principios de Ecuador:** Son las directrices que las instituciones financieras adoptan voluntariamente respecto a la gestión social y medioambiental en temas relacionados con el financiamiento de proyectos. Están basados en la Política y Normas de Desempeño sobre Sustentabilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y las Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial. Se crearon en junio de 2003 y han sido adoptados por 82 instituciones financieras en 36 países, entre las cuales se encuentra Citi



• **International Labour Organization, ILO Declaration:** La Declaración de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) compromete a los miembros a respetar y promover los principios y derechos comprendidos en cuatro categorías: la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación



• **The Climate Reality Project:** Desde 2009 Citibanamex, a través de Fomento Ecológico Banamex, participa como aliado de esta iniciativa global enfocada en la creación de conciencia sobre las consecuencias del calentamiento global y del cambio climático, así como de las soluciones para combatirlo. En 2009, Citibanamex fue anfitrión del primer encuentro latinoamericano de líderes de cambio climático, con la presencia del ex Vicepresidente de EUA, Al Gore, y en 2011 se llevó a cabo un segundo encuentro. Citibanamex cuenta con 25 colaboradores entrenados para dar conferencias sobre cambio climático

• **3GF- Global Green Growth Forum:** El propósito de este foro es explorar y demostrar cómo una mejor colaboración entre líderes, expertos, inversionistas y actores clave de instituciones públicas y privadas puede impulsar efectivamente el potencial del crecimiento verde a largo plazo.

• **Aspen Network for Development Entrepreneurs, ANDE:** La Red Aspen de Emprendedores para el Desarrollo es una red global de organizaciones que promueven el emprendimiento en mercados emergentes. Los miembros de ANDE proveen financiamiento, educación y servicios de soporte a emprendedores y pequeñas empresas en crecimiento, con base en la convicción de que éstos generan empleos, estimulan el crecimiento económico a largo plazo y generan un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, por lo cual tienen el potencial de eliminar la pobreza en los países en desarrollo. Desde el 2015 Citibanamex participa activamente y es miembro del capítulo de ANDE para México y Centroamérica

• **Consejo Asesor de Inversión de Impacto Social en México:** El G8 determinó la creación de grupos de trabajo para impulsar las inversiones de impacto social en diferentes países. A partir de esta determinación, Sir Ronald Cohen fue comisionado para encabezar el "Social Impact Investment Steering Group" y se han creado grupos de trabajo por país.

En febrero de 2015 se constituyó el grupo de trabajo de inversión de impacto para México, presidido por Rodrigo Villar. Fomento Social Banamex fue invitado a participar en el Consejo Asesor para México, en el que tiene representación, además de una comunicación permanente con los Consejos Asesores originales: Australia, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Reino Unido, Estados Unidos, la Unión Europea; así como con los nuevos Consejos: Brasil, India, Israel y Portugal.

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES NACIONALES

G4-16

• **Asociación de Bancos de México, ABM:** Desde su creación en 1928, Citibanamex ha sido un participante activo en este organismo cúpula de las instituciones de crédito. Durante 2016 Alberto Gómez Alcalá, director ejecutivo de Estudios Económicos y Comunicación de Citibanamex, participó como Presidente Ejecutivo de la Asamblea de Asociados. Durante la gestión de Citibanamex como coordinador del Comité de Sustentabilidad, en la ABM, se lideró la iniciativa del desarrollo del Protocolo de Sustentabilidad de la Banca, además de otros proyectos. Citibanamex también participa activamente en las Comisiones de: Normatividad, Medios de Pago, Comunicación, Mercadotecnia y Responsabilidad, así como en los Comités de Tarjetas, Operaciones Bancarias y Comercio Electrónico, de Sistemas, de Seguridad y de Responsabilidad Social

• **Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles, AMIB:** Fundada en 1980 con la participación de 25 Casas de Bolsa, actualmente agrupa a 34 Casas de Bolsa autorizadas por la SHCP y por la CNBV; adicionalmente tiene afiliadas a 28 Operadoras de Sociedades de Inversión y tres empresas de corretaje de mercado de dinero. Su misión es fortalecer la intermediación bursátil y el desarrollo del mercado de valores

• **Asociación Mexicana de Intermediarios de Seguros, AMIS:** Su principal objetivo es promover el desarrollo de la industria aseguradora, representar sus intereses ante autoridades del sector público, privado y social, así como proporcionar apoyo técnico a las asociadas. Citibanamex participa como asociado

• **La Asociación Mexicana de Administradoras de Fondos para el Retiro, AMAFORE:** Es el organismo que aglutina y representa los intereses de las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores) ante las autoridades y cualquier institución pública y privada, en beneficio de los trabajadores afiliados a estas instituciones de ahorro. Citibanamex participa como asociado

• **Centro de Estudios Privados para el Desarrollo Sustentable, CESPEDES:** Es el capítulo mexicano del Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, WBCSD por sus siglas en inglés (World Business Council for Sustainable Development) y pertenece al Consejo Coordinador Empresarial (CCE). Su misión es promover en el sector empresarial, el gobierno y la sociedad, los principios de desarrollo sustentable a través de estudios y posicionamientos de política pública, iniciativas y proyectos de sus socios. Citibanamex participa activamente y es miembro de este organismo desde 2012

• **Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI:** Creada en 1988, Citibanamex es socio fundador de esta institución privada, no lucrativa, sin ninguna filiación a partido, raza o religión. Su misión es promover y articular la participación filantrópica, comprometida y socialmente responsable de los ciudadanos y sus organizaciones, para alcanzar una sociedad más equitativa, solidaria y próspera. Por las instituciones y personas que lo integran y por su vinculación con organizaciones nacionales e internacionales, Cemefi es reconocido como una fuente importante de información confiable sobre el sector no lucrativo en México



2. GENTE

CITIBANAMEX

TENEMOS 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

50

SATISFACCIÓN
DE LOS CLIENTES

62

NUESTROS
COLABORADORES

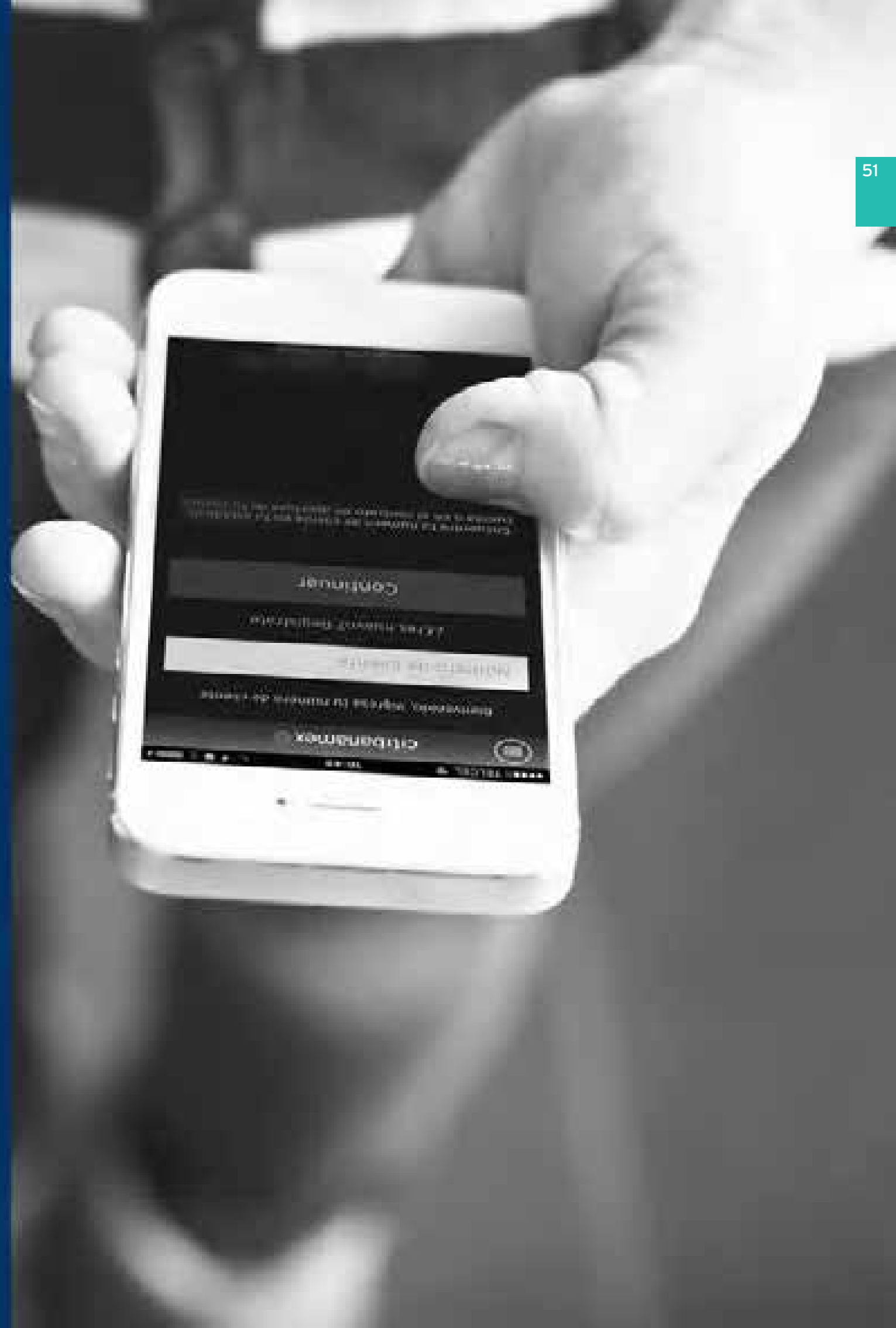
104

PROVEEDORES

2.1

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

IR AL **BANCO**
ES TAN FÁCIL COMO
LEER UN WHAT'S



CITIBANAMEX UTILIZA EL INDICADOR DE PROMOTORES NETO (*NET PROMOTER SCORE - NPS*) COMO UNA MÉTRICA GLOBAL PARA MEDIR LA LEALTAD DEL CLIENTE, SU SATISFACCIÓN Y LA DISPOSICIÓN A RECOMENDARNOS CON ALGÚN COLEGA, AMIGO O FAMILIAR.

Desde hace seis años Citibanamex ha utilizado esta métrica, que ha sido fundamental en la toma de decisiones estratégicas y tácticas.

Actualmente se utilizan dos tipos de estudios NPS: "Top Down" y "Bottom Up"

El *Top Down* mide la salud de la relación con nuestros clientes en general, en comparación con otros bancos (punto de referencia). Esta retroalimentación nos proporciona una base objetiva

para medirnos contra nuestra competencia y establecer metas y prioridades con el fin de implementar objetivos estratégicos, tomar acciones correctivas para la mejora continua, y así lograr ser el mejor banco para los clientes. Medimos el *Top Down* en diferentes segmentos (personas físicas y morales), en las principales líneas de negocio: Tarjetas de Crédito, Banca de Relación (*Priority*) y Banca de Desarrollo (*CitiBlue*).

NPS POR SEGMENTO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Tarjetas de Crédito	20	39	31	25	30	39
Banca de Desarrollo (<i>CitiBlue</i>)	13	38	25	28	24	28
Banca de Relación (<i>Priority</i>)	27	44	34	26	48	41

COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE NPS
2016 VS. 2015

30%

MEJORA EN TARJETAS DE CRÉDITO

16%

MEJORA EN CITI BLUE

PRIORITY

NO CUENTA AÚN CON UN RESULTADO COMPARABLE DEBIDO A QUE SE HIZO UNA REDEFINICIÓN DEL SEGMENTO

Innovación Citibanamex

G4-FS13, G4-FS14

BRÚJULA DIGITAL

Por sexto año consecutivo, Citibanamex llevó a cabo el estudio de Brújula Digital, mismo que se ha hecho público en cada edición. Citibanamex refrenda su vocación de conocer y difundir los hábitos y tendencias digitales de los usuarios bancarizados con Internet en México. Los resultados obtenidos permiten explorar la importancia de la multi-canalidad bancaria en México y observar el desarrollo de la banca en línea, al ser éste el instrumento que permite acelerar las pautas de transformación del sector en el ámbito digital.

El universo objeto de estudio quedó constituido por individuos de más de 15 años, residentes en las ciudades del país con más de 400 mil habitantes, de nivel socioeconómico ABCD, bancarizados y usuarios de Internet. La muestra total obtenida fue de 1,993 individuos representativos del universo. Este tamaño muestral permitió trabajar con un margen de error absoluto máximo de 2.2%, con un intervalo de confianza del 95%.

Entre los principales hallazgos del estudio, se encontró que el nivel de bancarización creció por quinto año consecutivo, el número de bancarizados es, por primera vez, mayor que el de los no bancarizados y logra un máximo en las mediciones de los últimos 10 años de 51%, con un crecimiento de 16% comparado con el último año. El tamaño del grupo de individuos que usan internet sigue creciendo y alcanza un 83%, siendo el celular el motor de la digitalización, con el 96% de los accesos. Asimismo la cantidad de horas diarias que pasan los bancarizados internautas en internet alcanza los 230 millones, lo que implica un crecimiento del 25% respecto al año anterior.

El celular está en vías de convertirse en el principal medio de pago. *"En el futuro, ya nadie llevará efectivo, con llevar el celular será suficiente para pagar"*. Las aplicaciones bancarias se han convertido en el principal canal bancario digital, superando a la banca de internet.

BANCA MÓVIL

Durante el 2016 Banamex Móvil tuvo un crecimiento promedio mensual sostenido de 6%, logrando terminar el año con un incremento del 88%, al pasar de 426,915 a 803,714 clientes activos que usan Citibanamex móvil para consultar su saldo y realizar operaciones bancarias. Éstas tuvieron un crecimiento del 85% en comparación con el año anterior, con un total de 12.4 millones de transacciones en 2016.

Con respecto al importe de las transacciones realizadas a través de la aplicación móvil, en 2016 obtuvimos un crecimiento de 114%, que equivale a 63,753 millones de pesos al mes de diciembre, rebasando el promedio de 2015, 2,487 millones de pesos al mes, para pasar a 5,312 millones de pesos mensuales en 2016. En 2016 se fortaleció Citibanamex móvil al agregar funcionalidades que permitirán mejorar su uso, ya que ahora es posible realizar la activación del servicio en línea sin ir a la sucursal, además de tener la posibilidad de dar de alta, baja, modificar cuentas e importes máximos de pago y solicitar el reinicio de la clave de acceso en caso de haberla olvidado.

Para encontrar más información sobre el estudio, visite: <https://www.banamex.com/brujuladigital.html> y https://www.banamex.com/brujuladigital/BD_2017_web.pdf



30,365
TARJETAS DE CRÉDITO
APROBADAS EN LÍNEA

1,432,624
USUARIOS ACTIVOS
EN BANCANET


BANCANET

12.4 MILLONES
TRANSACCIONES
EN BANCANET

803,714
USUARIOS DE
BANCA MÓVIL



+114%
VOLUMEN DE
TRANSACCIONES
MONETARIAS VS. 2015



**EN EL 2016
OBTUVIMOS
NUEVAMENTE
EL PREMIO A LA
MEJOR BANCA
POR INTERNET
EN MÉXICO,
OTORGADO POR
LA REVISTA
GLOBAL FINANCE**

CORRESPONSALES CITIBANAMEX AQUÍ

Al cierre de 2016 Citibanamex cuenta con más de 21,300 corresponsales bancarios bajo la marca y logotipo de "Citibanamex Aquí", que ofrecen servicios financieros a través de una extensa red de puntos de atención conformados por oficinas telegráficas, cadenas de tiendas de conveniencia y cadenas de tiendas de autoservicio, principalmente.

Esta red brinda cobertura en más de 360 ciudades y localidades de la República Mexicana, ubicados en 1,357 municipios, 33% de los cuales no cuenta con presencia de ningún otro banco.

En nuestros corresponsales ofrecemos los siguientes servicios: disposición de efectivo con tarjetas de débito y crédito Citibanamex, depósitos a cuentas de débito, depósitos a cuenta de cheques Citibanamex (tradicional y concentradora), pagos a tarjetas de crédito Citibanamex, pago de más de 1,800 servicios, así como pago de créditos Citibanamex.

Además, los corresponsales participan de manera muy importante en la bancarización e inclusión financiera a través de Transfer, al ser el principal canal para este producto, tanto en la colocación (aperturas), como en la recepción de depósitos y el retiro de efectivo.

Al cierre de 2016 se realizaron más de 110 millones de transacciones bancarias a través de la red de corresponsales, lo que representó un incremento de más del 66% en relación a 2015.

PORTAL CITIBANAMEX Y BANCA ELECTRÓNICA

Citibanamex está comprometido en ofrecer los mejores servicios digitales en México, que se adapten al estilo de vida de nuestros clientes. BancaNet sigue consolidándose como uno de los mejores servicios en línea. En

el 2016 obtuvimos nuevamente el premio a la Mejor Banca por Internet en México, otorgado por la revista *Global Finance*.

Durante 2016 tuvimos un crecimiento de 12% en el número de usuarios, que utilizan la plataforma de BancaNet para consultar saldos y realizar operaciones bancarias. Cerramos diciembre con 1,432,624 usuarios activos, que constituyen el 11.4% del total de clientes del Banco.

El portal de internet está en constante actualización gracias a la implementación de la metodología Agile. En 2016 tuvo un rediseño de acuerdo al cambio de imagen de Citibanamex y se lanzó un nuevo esquema de trabajo, Fábrica Digital, que busca desarrollar productos y servicios digitales que contribuyan a mejorar la experiencia de nuestros clientes. Uno de los principales proyectos es la de venta de tarjetas de crédito en línea, con formularios rediseñados y menos campos que hacen más grata la experiencia de nuestros usuarios. Con ello alcanzamos un total de 30,365 tarjetas aprobadas por este medio.

Durante 2016 también BancaNet Empresarial liberó nuevas funcionalidades, entre las cuales destacan las siguientes: consulta y descarga de estados de cuenta de hasta 12 meses de antigüedad en formatos PDF, XML y TXT; validación de cuentas de beneficiarios de clientes PyME en dispersiones masivas (TEF); impresión masiva de contratos de alta de tarjetas de nómina, con lo que ahora ya no es necesario realizar la descarga uno a uno; megamenú con las opciones de navegación que los clientes ya conocen, a las que se adicionó una navegación y un "look & feel" más amigable. Iniciativas como estas buscan facilitar el uso de nuestro servicio y ser un diferenciador contra la competencia.

AUDIOMÁTICO Y EJECUTIVO

Audiomático es la mejor opción que tienen los clientes para tener a su alcance casi todos los servicios bancarios con una disponibilidad de 24 horas durante los 365 días del año. Desde cualquier lugar, y solo contando con un teléfono fijo o móvil, los clientes pueden hacer consultas y transacciones de modo seguro, ya que el acceso es con número de cliente o tarjetas más su clave o TPIN, la cual se puede obtener o actualizar en el mismo Audiomático. Cuenta también con servicios de tarjetas de crédito, como reporte por robo y extravío, activación de plásticos nuevos y avisos de viaje al extranjero.

Para quienes requieren más información o apoyo adicional cuenta con la opción de asistencia de un ejecutivo telefónico, servicio que está disponible en todo momento.

Durante 2016 se realizaron 44.5 millones de consultas de saldos y movimientos a través de Audiomático y 1.7 millones de transacciones monetarias tanto en moneda nacional como extranjera y los ejecutivos telefónicos atendieron 25.2 millones de llamadas.

En 2016 el Centro de Atención Telefónica de México obtuvo el tercer lugar de Citi a nivel mundial.

REDES SOCIALES

En 2011 Grupo Financiero Banamex inició una estrategia de comunicación digital. Las plataformas Facebook, Twitter, YouTube y LinkedIn se han convertido en canales ágiles para mantener una comunicación permanente con clientes y público en general. Hoy Citibanamex es el banco líder en estos canales dentro del sector financiero en México, en términos de seguidores e impacto de sus comunicados. A través de la cuenta de Twitter @ContactoBanamex, hemos recibido reconocimientos como el mejor canal digital de atención y servicio a clientes del sector financiero en México.

Los canales digitales sirven de apoyo en la solución de los problemas planteados por los clientes y usuarios, particularmente el canal de servicio digital en Twitter @ContactoCitibmx y la plataforma innovadora "Bot o messenger de Facebook Citibanamex", en donde proporcionamos información relevante para los clientes, como tipo de cambio, localización de sucursales y ATM, apoyo y servicio a clientes, beneficios de los productos, etc.

Durante 2016 las cuentas de redes sociales del Grupo Financiero Banamex crecieron un 15% en el número de seguidores respecto al 2015 y se logró un alcance de más de 4.1 millones de usuarios no únicos y 5,600 millones de impactos a lo largo del año, lo que representa un crecimiento en alcance del 76% respecto al año anterior.

REDES SOCIALES

 2,714,220

 70,741

 12,731

 4,944



453,634

@CONTACTOBANAMEX

OBTUVO EL RECONOCIMIENTO COMO EL MEJOR CANAL DIGITAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DEL SECTOR FINANCIERO EN MÉXICO

3,256,270

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

76%

SE INCREMENTÓ EL ALCANCE VS. 2015



BALANCE

PARA MI ES
IMPORTANTE
LOGRAR UN

ENTRE MI TRABAJO
Y MI FAMILIA

2.2

**NUESTROS
COLABORADORES**
G4-DMA



CITIBANAMEX RECONOCE LA APORTACIÓN DE LOS COLABORADORES, PROCURA CONDICIONES DE TRABAJO QUE FAVORECEN EL DESARROLLO PROFESIONAL Y EL EQUILIBRIO PERSONAL, PROMUEVE LA CREATIVIDAD Y PROPORCIONA LA CAPACITACIÓN QUE CONTRIBUYE AL ÓPTIMO DESEMPEÑO

Estos son los pilares en la gestión de recursos humanos, 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.

COMPROMISOS Y PRINCIPALES PROYECTOS

Citibanamex se guía por los principios expresados en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 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. Citibanamex valora y promueve la diversidad del personal y no admite la discriminación ni el acoso. Se mantiene un ambiente de trabajo ético, seguro y protegido, que refleja los valores fundamentales del Banco.

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, Citibanamex se esfuerza en procurar un entorno 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.

De acuerdo con su Código de Conducta, Citibanamex funciona bajo el principio de meritocracia; por lo tanto, asume el compromiso de brindar a las personas que sobresalen las mejores oportunidades para materializar su potencial, respeta la diversidad, fomenta el respeto en el trato entre compañeros y los impulsa a compartir la responsabilidad tanto en los éxitos como en los desaciertos.

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA DE RECURSOS HUMANOS (enfocada en facilitar un ambiente que impulse a las personas a descubrir y expresar su máximo potencial)

01.
ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

02.
OPTIMIZAR LOS RESULTADOS DE LA INSTITUCIÓN

03.
GENERAR BIENESTAR PERSONAL Y ORGANIZACIONAL

04.
CONSTITUIR UNA ORGANIZACIÓN QUE REPRESENTA LA MEJOR OPCIÓN PARA EL MEJOR TALENTO

05.
PROMOVER UNA CULTURA DE EJECUCIÓN EFICAZ A TRAVÉS DE LA COLABORACIÓN, LA INNOVACIÓN Y EL ESPÍRITU DE SERVICIO

06.
FOMENTAR UNA CULTURA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

Diversidad e igualdad de oportunidades

G4-LA12, G4-LA13



→ INCLÚYEME ←

Citibanamex 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 de 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.

Las acciones que se llevan a cabo en este tema han permitido a Citibanamex obtener las certificaciones como Empresa Incluyente.

En el nuevo modelo de diversidad contamos con cuatro líneas de acción: equidad de género, generaciones, discapacidad y LGBT.

Citibanamex, 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 se promueven las redes de empleados con temáticas de diversidad.

Como muestra de su compromiso con la diversidad, en 2016 Grupo Financiero Banamex izó por segunda vez la bandera del orgullo LGBT en los edificios de Afore Banamex y Juárez sobre Paseo de la Reforma.

EDUCACIÓN EN LA DIVERSIDAD

Para apoyar el desarrollo laboral de empleados con circunstancias especiales, Citibanamex 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 internos, la creación de la red de empleados "Citi Orgullo LGBT" y la realización de la Semana de la Diversidad, que se lleva a cabo desde 2008. En ella se ofrecen actividades que incluyen conferencias, obras de teatro, películas, dinámicas y venta de artículos relacionados con este tema, así como una convivencia familiar en la que se promueve el valor de la diversidad, el respeto y la inclusión.

EDUCACIÓN EN LA DIVERSIDAD



685

PERSONAS MAYORES ACTIVAS

EDUCACIÓN EN LA DIVERSIDAD

43,658

COLABORADORES Y FAMILIARES PARTICIPANTES

MODELO DE DIVERSIDAD

4

SALAS DE LACTANCIA

MANUAL

DE LENGUAJE INCLUYENTE

SEMANA

DE LA DIVERSIDAD

CONTRATACIÓN

DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

NUESTRO MAYOR RETO ES INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS COLABORADORES, POR ELLO SE INTEGRA EL NUEVO SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE DATOS "CAMBIO DE IDENTIDAD DE GÉNERO"

Desde el punto de vista de la diversidad en cuanto a género, destacan por su relevancia las siguientes acciones:

1. Nuevos beneficios para los colaboradores del Grupo Financiero Banamex, en casos de nacimiento o adopción de un hijo(a).

Por paternidad:

- Permiso de ausencia de 10 días laborales con goce de sueldo para el colaborador que ejerza el rol de padre.
- Permiso adicional de cinco días de ausencia con goce de sueldo en el nacimiento o adopción de dos o más hijos en el mismo evento.
- Derecho de afiliación a la prestación médica que corresponda al colaborador de acuerdo a su plan de beneficios desde el momento del nacimiento de su hijo(a).

Por adopción*

- Permiso de ausencia de 42 días naturales con goce de sueldo para el colaborador que tenga el rol de cuidador primario, que ejerza patria potestad sobre el menor.
- Permiso de ausencia de 10 días laborales con goce de sueldo para el colaborador que ejerza la función de padre.

- Permiso adicional de cinco días de ausencia con goce de sueldo, en caso de adoptar dos o más menores en el mismo evento (comprobable con acta de adopción).
- Derecho de afiliación del menor a la prestación médica que corresponde al plan de beneficios del colaborador.

*Para recibir estos beneficios, es necesario el reconocimiento legal de la adopción.

Reportaje de El Financiero: <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/banamex-ofrece-42-dias-de-descanso-a-nuevos-padres-incluso-del-mismo-sexo.html>

2. Cambio de Identidad de Género:

Nuestro mayor reto es incrementar la satisfacción de nuestros colaboradores; por ello se integra el nuevo servicio de mantenimiento de Datos "Cambio de Identidad de Género".

Citibanamex participó de manera institucional por segunda ocasión en la marcha anual que la comunidad LGBTI lleva a cabo desde hace más de tres décadas. En ella estuvo presente en nuestra representación un contingente de más de 250 personas, integrado en un 80% por colaboradores pertenecientes a la red *Citi Orgullo LGBTI*.



Rebranding en redes:
<http://www.elfinanciero.com.mx/economia/apoyan-23-firmas-a-comunidad-lesbico-gay-en-mexico.html>
<http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/que-apoyan-la-diversidad.html>



EQUIDAD DE GÉNERO

Equidad de Género

G4-LA12; G4-LA13



En octubre de 2011 se creó el Consejo de Mujeres, conformado por 43 mujeres destacadas de nuestra institución. Al día de hoy este Consejo está conformado por 52 mujeres directivas, quienes comparten el propósito de impulsar la equidad de género, diseñar estrategias para promover este valor y realizar acciones de comunicación interna y externa que estimulen el desarrollo de las mujeres en la institución.

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

El Consejo de Mujeres Citibanamex celebró el Día Internacional de la Mujer durante el evento "Fin de Semana de las Mujeres" (Women's Weekend), en el que se compartieron experiencias de éxito, anécdotas y estrategias de promoción de la inclusión y la equidad de género. A este evento fueron invitados clientes y colaboradores.

DETALLE DE COLABORADORES SEGÚN GÉNERO

Al cierre de diciembre de 2016, Grupo Financiero Banamex contaba con 38,244 colaboradores: 19,546 de ellos mujeres y 18,698 hombres, incluyendo 89 personas con discapacidad.

G4-9, G4-LA12 COLABORADORES POR GÉNERO

	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Hombres	21,342	49.3	20,088	48.9	19,847	48.7	19,279	48.7	19,218	49.3	18,698	48.9
Mujeres	21,933	50.7	21,018	51.1	20,876	51.3	20,320	51.3	19,751	50.7	19,546	51.1
Total	43,275		41,106		40,723		39,599		38,969		38,244	

G4-LA12 PARTICIPACIÓN DE HOMBRES Y MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS

	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Coordinaciones / subdirecciones	2,595	100.0	2,662	100.0	2,718	100.0	2,868	100.0	3,050	100.0	3,153	100.0
Mujeres	767	29.6	830	31.2	880	32.4	987	34.4	1,075	35.3	1,155	36.6
Hombres	1,828	70.4	1,832	68.8	1,838	67.6	1,881	65.6	1,975	64.7	1,998	63.4
Dirección / alta dirección	539	100.0	566	100.0	573	100.0	582	100.0	670	100.0	679	100.0
Mujeres	79	14.7	89	15.7	95	16.6	103	17.7	132	19.7	137	20.2
Hombres	460	85.3	477	84.3	478	83.4	479	82.3	538	80.3	542	79.8

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Porcentaje total de mujeres en puestos de dirección	26.99	28.47	29.63	31.60	32.25	29.88


18,698
HOMBRES

38,244
COLABORADORES

19,546
MUJERES



29.8%
PUESTOS DIRECTIVOS



**CITIBANAMEX CUENTA
CON UN EQUIPO
DE RECLUTADORES
Y EVALUADORES
CALIFICADOS Y
PROFESIONALES,
QUE SE MANTIENEN
A LA VANGUARDIA
EN ESTRATEGIAS
Y TÉCNICAS DE
RECLUTAMIENTO,
ATRACCIÓN Y
EVALUACIÓN**

Reclutamiento y retención

Citibanamex cuenta con un equipo profesional dedicado al reclutamiento y selección de personal, compuesto por reclutadores y evaluadores calificados y profesionales, y que se mantiene a la vanguardia en estrategias y técnicas de reclutamiento, atracción y evaluación a fin de proveer el mejor talento a cada área de negocio.

Citibanamex busca candidatos para ocupar sus plazas y recluta a sus colaboradores a través de diferentes medios: portal Citibanamex, portales de empleo, ferias universitarias, intercambios de cartera, volanteo, juntas y acuerdos con delegaciones, ferias virtuales, difusión impresa, estrategias focalizadas, publicaciones en prensa, reclutamiento a través de redes sociales especializadas, programa de becarios 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 la estrategia para retener a los colaboradores más valiosos, existen políticas de becas, promociones e incrementos que están estrechamente ligadas a la evaluación del desempeño.

En 2014 se creó el área de Campus Recruitment Initiative a nivel global con el objetivo es transformar la estrategia de atracción, desarrollo y retención de talento universitario a nivel global y posicionar a Citi como un empleador de elección entre los jóvenes profesionales. Esta estrategia inició en la Ciudad de México a principios del 2015 y durante 2017 se está extendiendo a las divisiones Occidente y Norte del país.. Al día de hoy, las áreas que manejan programas locales y nacionales de formación para recién egresados son: Tecnología, Banca Empresarial, Banca Patrimonial, Banca Priority, Mesa de Dinero y Custodia de Valores, así como Sucursales Digitales.

Además, se llevó a cabo por primera vez en México el programa regional Citizens Latam-Mexico, dirigido a jóvenes recién egresados de la Maestría en Administración de Negocios (MBA) de las mejores universidades de negocios del mundo, incluidas tres universidades de México. Entre otras iniciativas relacionadas con esta estrategia, se encuentra el lanzamiento del sistema Avature (paralelo a Taleo) y la explotación de redes sociales.

CONVENIO COLECTIVO

Del total de colaboradores, 6,961 están sindicalizados y sujetos a un contrato colectivo, representando 18.2% de la planta total.

El Sindicato Nacional de Trabajadores de Banamex es titular único del contrato colectivo de trabajo y representa el interés profesional de todos los trabajadores sindicalizados que tiene a su servicio.

El sindicato cuenta con representantes a nivel nacional que disponen de licencia de tiempo completo para la atención de los asuntos laborales y sindicales. El Banco mantiene con ellos un trato basado en la confianza, el respeto y la cordialidad, lo que ha permitido el desarrollo armónico de las relaciones entre Citibanamex y los trabajadores sindicalizados.

G4-10a, G4-11

COLABORADORES SINDICALIZADOS Y DE CONFIANZA POR GÉNERO

SINDICALIZADOS / CONFIANZA	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Base	8,508	19.48	8,656	21.06	8,514	20.91	7,626	19.24	7,443	19.10	6,961	18.20
Mujeres	5,101	59.96	5,192	59.98	5,139	60.36	4,565	59.86	4,248	57.07	3,982	53.50
Hombres	3,407	40.04	3,464	40.02	3,375	39.64	3,061	40.14	3,195	42.93	2,979	40.02
Confianza	35,165	80.52	32,450	78.94	32,209	79.09	32,017	80.76	31,526	80.90	31,283	81.80
Mujeres	16,895	48.04	15,826	48.77	15,737	48.86	15,799	49.35	15,503	49.18	15,564	49.37
Hombres	18,270	51.96	16,624	51.23	16,472	51.14	16,218	50.65	16,023	50.82	15,719	49.86
Total	43,673		41,106		40,723		39,643		38,969		38,244	

A continuación se muestran tablas con la relación de colaboradores por grupos de edad, área en la que laboran, división y entidad federativa.

G4-9, G4-LA1, G4-10b, G4-LA12

COLABORADORES POR EDAD

EIDADES	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
18-25	8,422	19.46	7,982	19.42	7,710	18.93	5,967	15.07	6,853	17.59	5,143	13.20
26-30	10,829	25.02	10,178	24.76	10,149	24.92	10,069	25.43	9,954	25.54	10,135	26.01
31-35	7,950	18.37	7,457	18.14	7,496	18.41	7,789	19.67	7,475	19.18	7,797	20.01
36-40	6,062	14.01	5,431	13.21	5,254	12.90	5,088	12.85	4,794	12.30	5,126	13.15
41-50	8,017	18.53	7,846	19.09	7,864	19.31	7,995	20.19	7,445	19.10	7,323	18.79
Más de 50	1,995	4.61	2,212	5.38	2,250	5.53	2,691	6.80	2,448	6.28	2,720	6.98
Total	43,275		41,106		40,723		39,599		38,969		38,244	

G4-9, G4-LA1, G4-LA12

COLABORADORES POR ÁREA

ÁREAS	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%	NÚMERO	%
GCB	32,005	73.96	32,228	78.40	36,617	89.92	34,927	88.20	33,918	87.04	33,265	85.36
ICG	680	1.57	601	1.46	1,009	2.48	1,160	2.93	1,282	3.29	1,457	3.74
Tenedoras	2,161	4.99	24	0.06	5	0.01	0	-	2	0.01	2	0.01
Operaciones y Tecnología	6,847	15.82	6,780	16.49	1,588	3.90	1,782	4.50	1,618	4.15	939	2.41
Funciones Globales	1,582	3.66	1,473	3.58	1,504	3.69	1,730	4.37	2,149	5.51	2,581	6.62
Total	43,275		41,106		40,723		39,599		38,969		38,244	

38,244
COLABORADORES

15,278
< 30 AÑOS

20,246
30 A 50 AÑOS

2,720
> 50 AÑOS

La composición de colaboradores por división regional, entidad federativa y género se muestran en la siguiente tabla, siendo la división metropolitana la que cuenta con un mayor número de colaboradores:

G4-10d, G4-LA12
COLABORADORES POR DIVISIÓN, ENTIDAD FEDERATIVA Y GÉNERO

ENTIDAD FEDERATIVA					2015						2016
	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	MUJERES	%	HOMBRES	%	TOTAL	
División Centro											
Aguascalientes	133	59.91	89	40.09	222	127	59.62	86	40.38	213	
Estado de México	198	59.82	133	40.18	331	191	59.87	128	40.13	319	
Guanajuato	606	50.80	587	49.20	1,193	607	50.58	593	49.42	1,200	
Hidalgo	263	66.08	135	33.92	398	268	68.02	126	31.98	394	
Querétaro	233	52.48	211	47.52	444	229	52.89	204	47.11	433	
San Luis Potosí	202	61.77	125	38.23	327	197	62.74	117	37.26	314	
Zacatecas	63	58.33	45	41.67	108	59	59.00	41	41.00	100	
Total Centro	1,698	56.17	1,325	43.83	3,023	1,678	56.44	1,295	43.56	2,973	
División Golfo Peninsular											
Campeche	92	49.46	94	50.54	186	87	49.71	88	50.29	175	
Quintana Roo	166	58.66	117	41.34	283	163	60.59	106	39.41	269	
Tabasco	267	61.81	165	38.19	432	253	60.67	164	39.33	417	
Veracruz	829	54.94	680	45.06	1,509	833	56.02	654	43.98	1,487	
Yucatán	214	46.42	247	53.58	461	215	47.88	234	52.12	449	
Total Golfo Peninsular	1,568	54.62	1,303	45.38	2,871	1,551	55.45	1,246	44.55	2,797	
División Metropolitana											
Ciudad de México	8,189	45.44	9,834	54.56	18,023	8,202	45.99	9,634	54.01	17,836	
Estado de México	1,203	52.95	1,069	47.05	2,272	1,193	53.62	1,032	46.38	2,225	
Total Metropolitana	9,392	46.28	10,903	53.72	20,295	9,395	46.83	10,666	53.17	20,061	
División Noroeste											
Baja California	536	57.14	402	42.86	938	488	55.58	390	44.42	878	
Baja California Sur	145	61.18	92	38.82	237	158	66.67	79	33.33	237	
Sinaloa	556	65.64	291	34.36	847	541	66.30	275	33.70	816	
Sonora	460	67.35	223	32.65	683	448	67.47	216	32.53	664	
Total Noroeste	1,697	62.74	1,008	37.26	2,705	1,635	63.01	960	36.99	2,595	
División Norte											
Chihuahua	419	59.35	287	40.65	706	418	60.84	269	39.16	687	
Coahuila	278	55.05	227	44.95	505	282	57.43	209	42.57	491	
Durango	106	57.61	78	42.39	184	90	56.60	69	43.40	159	
Nuevo León	833	44.59	1,035	55.41	1,868	795	44.17	1,005	55.83	1,800	
Tamaulipas	405	59.56	275	40.44	680	400	59.70	270	40.30	670	
Total Norte	2,041	51.76	1,902	48.24	3,943	1,985	52.14	1,822	47.86	3,807	
División Occidente											
Colima	88	47.06	99	52.94	187	95	49.74	96	50.26	191	
Jalisco	1,114	52.82	995	47.18	2,109	1,093	52.27	998	47.73	2,091	
Michoacán	438	58.09	316	41.91	754	443	58.37	316	41.63	759	
Nayarit	95	56.55	73	43.45	168	96	58.54	68	41.46	164	
Total Occidente	1,735	53.92	1,483	46.08	3,218	1,727	53.88	1,478	46.12	3,205	
División Sur											
Chiapas	183	43.99	233	56.01	416	179	43.77	230	56.23	409	
Guerrero	246	58.02	178	41.98	424	241	59.95	161	40.05	402	
Morelos	274	66.02	141	33.98	415	259	63.95	146	36.05	405	
Oaxaca	261	59.45	178	40.55	439	263	61.31	166	38.69	429	
Puebla	619	54.06	526	45.94	1,145	594	54.50	496	45.50	1,090	
Tlaxcala	37	49.33	38	50.67	75	39	54.93	32	45.07	71	
Total Sur	1,620	55.59	1,294	44.41	2,914	1,575	56.13	1,231	43.87	2,806	
Total México	19,751	50.68	19,218	49.32	38,969	19,546	51.11	18,698	48.89	38,244	



10,995

COLABORADORES
RECLUTADOS

7,924

< 30 AÑOS

2,985

30 A 50 AÑOS

86

> 50 AÑOS

G4-10f, G4-LA1, G4-LA12

RECLUTAMIENTO

CONTRATACIONES POR DIVISIÓN	2013 DURANTE 2013, SE REGISTRARON 11,470 CONTRATACIONES.				2014 DURANTE 2014, SE REGISTRARON 11,149 CONTRATACIONES.				2015 DURANTE 2015, SE REGISTRARON 10,703 CONTRATACIONES.				2016 DURANTE 2016, SE REGISTRARON 10,995 CONTRATACIONES.			
	% MU- JERES	% HOM- BRES	NÚMERO	% DEL TOTAL	% MU- JERES	% HOM- BRES	NÚMERO	% DEL TOTAL	% MU- JERES	% HOM- BRES	NÚMERO	% DEL TOTAL	% MU- JERES	% HOM- BRES	NÚMERO	% DEL TOTAL
Centro	55.98	44.02	1,095	9.55	57.17	42.83	1,039	9.32	51.02	48.98	835	7.80	55.54	44.46	785	7.14
Golfo Peninsular	56.36	43.64	873	7.61	56.34	43.66	655	5.87	54.20	45.80	679	6.34	56.19	43.81	557	5.07
Metropolitana	45.16	54.84	5,392	47.01	45.28	54.72	5,400	48.43	44.45	55.55	5,080	47.46	45.77	54.23	5,709	51.92
Noroeste	60.14	39.86	1,026	8.95	59.42	40.58	855	7.67	57.17	42.83	906	8.46	60.71	39.29	700	6.37
Norte	50.17	49.83	1,489	12.98	52.11	47.89	1,466	13.15	45.52	54.48	1,483	13.86	51.63	48.37	1,532	13.93
Occidente	50.29	49.71	867	7.56	53.30	46.70	863	7.74	47.62	52.38	842	7.87	49.67	50.33	1,073	9.76
Sur	54.12	45.88	728	6.35	57.06	42.94	871	7.81	50.11	49.89	878	8.20	55.56	44.44	639	5.81
Total México	49.99	50.01	11,470	100	50.56	49.44	11,149	100	47.52	52.48	10,703	100	49.71	50.29	10,995	100.00

G4-10f, G4-LA1, G4-LA12

RECLUTAMIENTO

CONTRATACIONES POR EDAD	2012		2013		2014		2015		2016	
	NÚMERO	% DEL TOTAL	NÚMERO	% DEL TOTAL	NÚMERO	% DEL TOTAL	NÚMERO	% DEL TOTAL	NÚMERO	% DEL TOTAL
< 30 años	8,435	75.23	8,333	72.65	8,017	71.91	7,695	71.90	7,924.00	72.07
30 a 50 años	2,667	23.79	2,980	25.98	3,005	26.95	2,872	26.83	2,985.00	27.15
> 50 años	110	0.98	157	1.37	127	1.14	136	1.27	86.00	0.78
Total	11,212	100.00	11,470	100.00	11,149	100.00	10,703	100.00	10,995	100.00

G4-10f, G4-LA1, LA-12

ROTACIÓN DE PERSONAL

REGIÓN	2013 DURANTE 2013, SE REGISTRARON 8,812 RENUNCIAS VOLUNTARIAS.				2014 DURANTE 2014, SE REGISTRARON 8,031 RENUNCIAS VOLUNTARIAS.				2015 DURANTE 2015, SE REGISTRARON 8,359 RENUNCIAS VOLUNTARIAS.				2016 DURANTE 2016, SE REGISTRARON 6,179 RENUNCIAS VOLUNTARIAS.			
	% MU- JERES	% HOM- BRES	NÚMERO	% DEL TOTAL	% MU- JERES	% HOM- BRES	NÚMERO	% DEL TOTAL	% MU- JERES	% HOM- BRES	NÚMERO	% DEL TOTAL	% MU- JERES	% HOM- BRES	NÚMERO	% DEL TOTAL
Centro	55.00	45.00	774	8.78	56.80	43.20	673	8.38	56.66	43.34	713	8.53	55.53	44.47	515	6.16
Golfo Peninsular	57.40	42.60	673	7.64	55.20	44.80	571	7.11	59.68	40.32	506	6.05	54.17	45.83	336	4.02
Metropolitana	45.60	54.40	4,082	46.32	45.80	54.20	3,653	45.49	45.99	54.01	3,955	47.31	43.87	56.13	2,952	35.32
Noroeste	58.60	41.40	769	8.73	61.60	38.40	659	8.21	59.97	40.03	717	8.58	62.27	37.73	493	5.90
Norte	50.10	49.90	1,200	13.62	51.90	48.10	1,123	13.98	49.49	50.51	1,178	14.09	53.33	46.67	930	11.13
Occidente	50.60	49.40	697	7.91	56.70	43.30	645	8.03	52.33	47.67	686	8.21	47.51	52.49	543	6.50
Sur	49.90	50.10	617	7.00	51.80	48.20	707	8.80	52.65	47.35	604	7.23	55.61	44.39	410	4.90
Total México	49.80	50.20	8,812	100.00	51.00	49.00	8,031	100.00	50.42	49.58	8,359	100.00	49.39	50.61	6,179	73.92

G4-10f, G4-LA1, G4-LA12

ROTACIÓN DE PERSONAL

EDAD	2012		2013		2014		2015		2016	
	NÚMERO	% DEL TOTAL	NÚMERO	% DEL TOTAL	NÚMERO	% DEL TOTAL	NÚMERO	% DEL TOTAL	NÚMERO	% DEL TOTAL
< 30 años	5,968	62.34	5,114	58.03	4,700	58.52	4,906	58.69	3,435	55.59
30 a 50 años	3,392	35.43	3,074	34.88	2,853	35.52	2,992	35.79	2,227	36.04
> 50 años	214	2.24	624	7.08	478	5.95	461	5.52	517	8.37
Total	9,574	100.00	8,812	100.00	8,031	100.00	8,359	100.00	6,179	100

Citibanamex 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 total general disminuyó de 34.31% a 25.04% de 2015 a 2016; y el índice de rotación voluntaria también disminuyó de 21.30% a 16.05% en el mismo período. Citibanamex mantiene su compromiso de llevar a cabo acciones para reducir la rotación y así retener al talento.

En 2016, la Banca de Consumo presentó una disminución del 18% en la rotación de personal (1,774 bajas menos), contra los resultados de 2015, lo que muestra la consolidación de las acciones iniciadas en 2014, enfocadas principalmente en reducir el nivel de rotación de personal en sucursales.

G4-10f, G4-LA1, G4-LA12

RENUNCIAS E ÍNDICE DE ROTACIÓN	2011	2012	2013	2014	2015	2016
índice de rotación voluntaria	23.66%	22.69%	21.55%	20.04%	21.30%	16.05%
Renuncias voluntarias	10,074	9,574	8,812	8,031	8,359	6,179
Terminaciones totales	13,846	13,600	13,536	13,213	13,461	9,638
Número promedio de colaboradores	42,587	42,191	40,893	40,081	39,237	38,487
índice de rotación total	32.51%	32.23%	33.10%	32.97%	34.31%	25.04%

ÍNDICE DE ROTACIÓN MUJERES	2011	2012	2013	2014	2015	2016
índice de rotación voluntaria	23.67%	22.70%	20.95%	19.99%	21.09%	15.59%
Renuncias voluntarias	5,121	4,875	4,388	4,092	4,215	3,052
Terminaciones totales	6,952	6,728	6,660	6,686	6,588	4,674
Número promedio de mujeres colaboradores	21,631	21,476	20,943	20,559	19,989	19,579
índice de rotación de mujeres	32.14%	31.33%	31.80%	31.80%	32.96%	23.87%

ÍNDICE DE ROTACIÓN HOMBRES	2011	2012	2013	2014	2015	2016
índice de rotación voluntaria	23.64%	22.68%	22.18%	20.17%	21.49%	16.54%
Renuncias voluntarias	4,953	4,699	4,424	3,939	4,144	3,127
Terminaciones totales	6,894	6,872	6,876	6,527	6,873	4,964
Número promedio de hombres colaboradores	20,956	20,715	19,950	19,523	19,279	18,908
índice de rotación de hombres	32.90%	33.17%	34.47%	33.43%	35.65%	26.25%



COMPENSACIÓN Y EVALUACIÓN

G4-51a, G4-LA2

El total de compensación recibida en 2016 por los principales funcionarios del Grupo Financiero Banamex fue de \$687.58 millones. Dicha cifra incluye sueldos, aguinaldo, prima de vacaciones, bono por desempeño y Participación de los Trabajadores en las Utilidades (PTU).

Las obligaciones a futuro correspondientes al Plan de Pensiones de los funcionarios relevantes mencionados en la sección precedente son de aproximadamente \$327.90 millones.

G4-LA2

El esquema de remuneración de Banamex, aplicable a todos los empleados, con independencia de que se encuentren o no catalogados como Directivos Relevantes, es el siguiente:

a. Compensación garantizada en efectivo:

Integrada por sueldo base, aguinaldo y prima vacacional, lo que equivale a aproximadamente 13.53 meses de sueldo en nómina general y a aproximadamente 13.63 meses de sueldo en nómina de dirección al año.

b. Compensación variable:

b.1 Bonos por desempeño: Son las gratificaciones que recibe el personal elegible de Grupo Financiero Banamex con base en su evaluación de desempeño.

Para la evaluación mencionada se utiliza la siguiente escala de calificaciones:

1. **Excepcional. El desempeño que establece nuevos estándares y es realmente ejemplar**
2. **Altamente Efectivo. El desempeño que es continuamente sólido y algunas veces ejemplar**

3. **Consistentemente Sólido. El desempeño que es continuamente sólido y característico de empleados que han logrado todo lo que se espera de ellos**
4. **Parcialmente Efectivo. El desempeño que requiere cierta mejora**
5. **No Efectivo. El desempeño que no es satisfactorio y requiere una mejora considerable**
6. **No Aplicable. Se utiliza en ocasiones para empleados nuevos o en áreas donde no hay información suficiente para justificar una calificación**

Los bonos por desempeño se otorgan a colaboradores que obtienen calificaciones de "Excepcional" a "Consistentemente Sólido" y en algunos casos a colaboradores dentro de la categoría de "No Aplicable".

b.2 Planes de incentivos:

Son los que operan principalmente en las áreas de ventas y servicios y se encuentran enfocados a la colocación, venta de productos y logro de metas de productividad. La periodicidad del pago de estos incentivos puede ser mensual, trimestral u otra.

b.3 PTU (Participación de los Trabajadores en las Utilidades)

Otras prestaciones y beneficios otorgados al personal de Citibanamex:

- Servicio Médico, de acuerdo a las políticas vigentes.
- Plan de Retiro, de acuerdo a las políticas vigentes
- Préstamos y Créditos
- Pago de cuotas al IMSS

Evaluación del Desempeño

G4-44a, G4-51b, G4-52

Durante el último trimestre de cada año los empleados sujetos al sistema de remuneración se someten al siguiente proceso de "evaluación del desempeño":

- a. **Autoevaluación:** todos los empleados de Grupo Financiero Banamex sujetos al sistema de remuneración deben autoevaluarse en el cumplimiento de sus metas tanto de "negocio" como en aquellas relacionadas con la toma de riesgos y el cumplimiento con las políticas internas en materia de administración integral de riesgos, entre otras.
- b. **Evaluación Integral:** los empleados sujetos al sistema de remuneración son evaluados desde distintos ángulos por su jefe directo durante el último trimestre del año. La evaluación realizada por el o los jefes directos debe cubrir por lo menos los siguientes aspectos: la evaluación del cumplimiento de las metas del negocio, en donde se toman en consideración aspectos financieros y no financieros, así como las peculiaridades del área y cargo; su comportamiento hacia el riesgo, y el cumplimiento con las políticas en materia de administración integral de riesgos.
- c. **Revisión Independiente de las "Funciones de Control"** sobre el Comportamiento hacia el riesgo: para cada empleado designado Covered Employee se asignan de uno a tres revisores independientes, quienes evalúan al empleado en materia de riesgos y con base en información cualitativa y cuantitativa. Dentro de la información cualitativa que se toma como base, destaca aquella que permita evaluar la capacidad para: identificar el riesgo, analizar y comprender las implicaciones de los riesgos a los que se encuentra expuesto en sus actividades, la capacidad

de responder ante el riesgo y cumplir con las políticas en materia de administración integral de riesgos, así como con las disposiciones legales y administrativas aplicables. Con relación a la información cuantitativa, ésta se detalla en la hoja de evaluación o "scorecard" de cada empleado y dentro de ésta se destacan las razones de riesgo relacionadas con el rendimiento sobre capital y el apetito al riesgo. Para la revisión independiente en mención, se establecerá un procedimiento de comunicación hacia los revisores con la finalidad de que la evaluación se realice sobre las métricas y parámetros previamente establecidos en el scorecard individual.

- d. **Scorecards de los Covered Employees:** para cada empleado se lleva a cabo una evaluación del scorecard definido en el primer trimestre del año, el cual contiene los aspectos a considerar para la evaluación del desempeño en función de sus responsabilidades dentro de la Institución. Dicho scorecard se registra en el Sistema de Evaluación del Desempeño Institucional, conocido como "GTMS".
- e. **Reporte de Compensación:** para la asignación de la compensación variable o "bono" a los empleados sujetos al sistema de remuneración, el área de Recursos Humanos de Citibanamex integra un "Reporte de Compensación", que incluye los aspectos analizados para cada asignación. En el Reporte de Compensación se consideran:
 - El desempeño del Grupo Financiero Banamex
 - La evaluación de los elementos considerados en el scorecard del empleado sujeto al sistema
 - El desempeño individual ajustado por riesgo
 - La evaluación de los Controladores de Función respecto al comportamiento hacia el riesgo del empleado sujeto al sistema

DURANTE EL ÚLTIMO TRIMESTRE DE CADA AÑO LOS EMPLEADOS SUJETOS AL SISTEMA DE REMUNERACIÓN SE SOMETEN AL SIGUIENTE PROCESO DE "EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO"

LA EVALUACIÓN DE CADA UNO DE LOS ELEMENTOS MENCIONADOS EN LA PRESENTE SECCIÓN ES RESPALDADA POR DOCUMENTACIÓN ACERCA DEL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR QA FIN DE DAR SOPORTE A LA RECOMENDACIÓN DE LOS CAMBIOS A LA COMPENSACIÓN

A cada colaborador se le presenta el desglose de la composición de la compensación total, en el que se indica el monto correspondiente a cada uno de los componentes que inciden en el total de la compensación, así como el porcentaje de incremento o decremento.

La evaluación de cada uno de los elementos mencionados en la presente sección es respaldada por documentación acerca del desempeño del colaborador qa fin de dar soporte a la recomendación de los cambios a la compensación. Dicha documentación es resguardada de manera electrónica por el área de Recursos Humanos y puede ser auditable y accesible.

Los bonos a los empleados sujetos al sistema de remuneración encargados de la administración integral de riegos y de las áreas de control interno y auditoría no se encuentran ligados en forma alguna con los resultados de las áreas o unidades de negocios a las que presten sus servicios.

Ningún colaborador sujeto al sistema de remuneración de Citibanamex tiene asegurado el pago de un bono como parte sus remuneraciones y los que se otorgan están directamente ligados con su desempeño y a la toma de riesgos que realice, salvo por situaciones excepcionales como, por ejemplo, en los casos de nuevo ingreso.

G4-44b, G4-53

Las políticas del sistema de remuneración bajo las cuales se rige la compensación de la alta dirección son presentadas y aprobadas por el Consejo de Dirección. Cualquier modificación a dichas políticas es evaluada y autorizada por este órgano. La remuneración anual derivada del proceso de evaluación se presenta anualmente al Consejo de Administración.

G4-54

La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en México, donde se llevan a cabo operaciones significativas para Grupo Financiero Banamex, con la retribución total anual media de toda la plantilla, sin contar a la persona mejor pagada del país es de 214.53 a 1.

G4-55

La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en México, donde se llevan a cabo operaciones significativas, con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla, sin contar a la persona mejor pagada del país es de 56.54 a 1.

Entre los beneficios que tiene el equipo de trabajo, independientemente del tipo de jornada laboral, destacan:

- Seguro de atención médica
- 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 en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente

PORCENTAJE DE COLABORADORES EVALUADOS POR AÑO
G4-LA11, G4-LA12

91.2
2010

93.5
2011

99.5
2012

99.5
2013

99.1
2014

99.5
2015

99.57
2016

Planes de pensiones y retiro

G4-EC3, G4-LA2

Citibanamex tiene cinco planes de pensiones y retiro vigentes al 31 de diciembre de 2016. Sus beneficios y empleados elegibles se describen a continuación:

Plan anterior a enero 2002.

Todo empleado en servicio que ingresó a laborar con anterioridad al 01 de enero de 2002 y cuya decisión fue permanecer en éste Plan, tiene, derecho, al cumplir con las condiciones de jubilación, a una pensión mensual vitalicia de retiro, la cual será complementaria a la de vejez o cesantía en edad avanzada que, en su caso, le conceda el Instituto Mexicano del Seguro Social, en los términos de la ley respectiva.

Las condiciones de jubilación para este Plan son cincuenta y cinco años de edad con al menos treinta y cinco años de servicio o sesenta años de edad, con un mínimo de cinco años de servicio.

Plan de Pensiones 2002.

Aplica a empleados contratados por tiempo indeterminado a partir del 01 de enero de 2002 y hasta el 30 de junio de 2007, así como a todos los empleados que al 31 de diciembre del 2001 se inscribieron en dicho plan.

Las condiciones de retiro para este Plan son cincuenta y cinco años de edad con al menos quince años de servicio.

Los beneficios de este Plan para el empleado que se retira resultan de la suma de los siguientes conceptos:

- Pago por retiro del Beneficio Definido
- Plan de Acumulación de Puntos
- Plan de Acumulación de Puntos Adicional
- Plan Flexible Básico
- Plan Flexible Adicional
- Contribución Adicional Plan de Pensiones
- Beneficio Puente del Seguro Social
- Contribución Especial al décimo aniversario
- Cobertura médica
- Beneficio por muerte de retirados

Plan de retiro 2007.

Aplica a empleados contratados por tiempo indeterminado a partir del 01 de julio de 2007 y antes del 01 de enero de 2011, así como a los empleados que participaban en el Plan de Pensiones 2002 y que al 17 de diciembre de 2008 hayan tenido menos de 40 años de edad y menos de 10 años de servicio.

Las condiciones de retiro para este Plan son cincuenta y cinco años de edad con al menos quince años de servicio.

Los beneficios de este Plan para el empleado que se retira resultan de la suma de los siguientes conceptos:

- Pago por retiro del Beneficio Definido
- Plan de Acumulación de Puntos
- Plan de Acumulación de Puntos Adicional
- Plan Flexible Básico
- Plan Flexible Adicional
- Contribución Adicional Plan de Retiro
- Beneficio Puente del Seguro Social y Seguro del Salud para la familia
- Contribución Especial al décimo aniversario
- Beneficio por muerte de retirados

Plan de Apoyo al Retiro 2011.

Aplica a todos los empleados que hayan ingresado a partir del 01 de enero de 2011 con un contrato laboral de tiempo indeterminado.

Las condiciones de retiro para este Plan son cincuenta y cinco años de edad con al menos quince años de servicio. Un empleado que se retire tendrá derecho a recibir la suma de los siguientes conceptos en un pago único:

- Plan de Acumulación de Puntos
- Plan de Acumulación de Puntos Adicional
- Plan Flexible Básico
- Plan Flexible Adicional

Plan de Pensiones 2014.

Aplica únicamente a los empleados que al 31 de diciembre de 2013 contaban con una antigüedad de 30 años o más de servicios ininterrumpidos en el Banco, o que a dicha fecha hayan tenido al menos 55 años de edad con un mínimo de 15 años de servicio, o empleados cuya suma de edad y años de servicio fuera de al menos 80 al 31 de diciembre de 2013 y se hayan inscrito voluntariamente a este plan.

Las condiciones de jubilación para este Plan son cincuenta y cinco años de edad con al menos quince años de servicio.

Los beneficios de este Plan para el empleado que se retira resultan de la suma de los siguientes conceptos:

- Pensión del Beneficio Definido: se determina considerando un 1% por cada año de servicio que el empleado haya prestado al Banco, aplicando el porcentaje que resulte al Salario Pensionable
- Plan Flexible Básico
- Plan Flexible Adicional
- Plan Flexible décimo aniversario
- Beneficio Puente del Seguro Social

DURANTE EL ÚLTIMO TRIMESTRE DE CADA AÑO LOS EMPLEADOS SUJETOS AL SISTEMA DE REMUNERACIÓN SE SOMETEN AL SIGUIENTE PROCESO DE "EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO"

SEGURIDAD OCUPACIONAL

5,441
SIMULACROS

7,852
RECORRIDOS
DE VIGILANCIA
CONTRA INCENDIOS
(FIRE WARDEN)

8,685
PERSONAS PARTICIPARON

1,737

BRIGADAS DE PROTECCIÓN
CIVIL, COORDINADAS
POR EL EQUIPO DE CSIS
A NIVEL NACIONAL

Salud y seguridad ocupacional

G4-LA5, G4-LA8

Grupo Financiero Banamex está comprometido con el bienestar integral de todos sus colaboradores; por ello desarrolla programas y acciones que contribuyen a una vida saludable y promueven la alimentación sana, el ejercicio físico, el control del estrés y el equilibrio de la vida laboral con la vida personal.

Citibanamex cuenta con comités formales de seguridad y salud en los que participan los colaboradores, realizando aportaciones que contribuyen a enriquecer, asesorar y dar seguimiento a los programas de seguridad laboral en los espacios de trabajo. Uno de estos comités es la Comisión Nacional Mixta de Seguridad e Higiene en el Trabajo, integrada por representantes

patronales y sindicales, y que está encargada de observar el cumplimiento de los lineamientos estipulados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Todos los trabajadores están representados en esa Comisión a través de la designación de delegados sindicales y de confianza.

G4-LA8

Los colaboradores de Citibanamex cuentan con atención médica como parte de sus prestaciones en materia de salud. Además, a través de los medios internos se promueve una cultura de autocuidado y de prevención de enfermedades y se llevan a cabo campañas de sensibilización y orientación sobre temas de salud y cómo cuidarla y mantenerla.

**AL CIERRE
DE 2016, SE
REGISTRARON
INCAPACIDADES DE
26,066 PERSONAS,
QUE FUERON
EQUIVALENTES A
216,745 DÍAS DE
INCAPACIDAD**

G4-LA6

	2014				2015				2016			
	NÚMERO	%	DÍAS	%	NÚMERO	%	DÍAS	%	NÚMERO	%	DÍAS	%
Hombre	9,538	34.92	47,075	24.47	9,795	36.02	62,366	27.36	9,190	35.26	56,114	25.89
Mujer	17,779	65.08	145,313	75.53	17,398	63.98	165,596	72.64	16,876	64.74	160,631	74.11
Total	27,317	100.00	192,388	100.00	27,193	100.00	227,962	100.00	26,066	100.00	216,745	100.00

NUMERO, TIPO Y DÍAS DE INCAPACIDAD DEL PERSONAL POR DIVISIÓN					
TIPO DE INCAPACIDAD	2015		TIPO DE INCAPACIDAD	2016	
	PERSONAS	DÍAS		PERSONAS	DÍAS
División Centro			División Centro		
Accidente	128	1,580	Accidente	90	1,372
Accidente de trabajo	49	277	Accidente de trabajo	103	1,023
Enfermedad general	1,406	9,731	Enfermedad general	1,095	6,487
Maternidad postparto	91	5,110	Maternidad postparto	83	4,628
Maternidad preparto	99	3,032	Maternidad preparto	96	3,561
Permiso con goce de sueldo	3	21	Permiso con goce de sueldo	0	0
Total Centro	1,776	19,751	Total Centro	1,467	17,071
División Golfo Peninsular			División Golfo Peninsular		
Accidente	40	244	Accidente	40	344
Accidente de trabajo	19	116	Accidente de trabajo	19	156
Enfermedad general	1,316	6,783	Enfermedad general	1,148	5,105
Maternidad postparto	80	4,343	Maternidad postparto	74	4,105
Maternidad preparto	84	2,531	Maternidad preparto	95	3,786
Permiso con goce de sueldo	1	5	Permiso con goce de sueldo	0	0
Total Golfo Peninsular	1,540	14,022	Total Golfo Peninsular	1,376	13,496
División Metropolitana			División Metropolitana		
Accidente	1,812	16,822	Accidente	988	8,600
Accidente de trabajo	973	5,687	Accidente de trabajo	1,632	10,408
Enfermedad general	12,993	65,742	Enfermedad general	13,716	68,413
Maternidad postparto	300	16,152	Maternidad postparto	281	15,342
Maternidad preparto	317	10,277	Maternidad preparto	362	15,048
Permiso con goce de sueldo	39	224	Permiso con goce de sueldo	0	0
Total Metropolitana	16,434	114,904	Total Metropolitana	16,979	117,811
División Noroeste			División Noroeste		
Accidente	106	740	Accidente	16	64
Accidente de trabajo	41	273	Accidente de trabajo	46	262
Enfermedad general	1,217	7,796	Enfermedad general	994	6,118
Maternidad postparto	92	4,981	Maternidad postparto	75	3,869
Maternidad preparto	105	3,190	Maternidad preparto	107	4,161
Permiso con goce de sueldo	2	16	Permiso con goce de sueldo	0	0
Total Noroeste	1,563	16,996	Total Noroeste	1,238	14,474
División Norte			División Norte		
Accidente	246	2,996	Accidente	110	1,380
Accidente de trabajo	78	950	Accidente de trabajo	107	1,125
Enfermedad general	1,565	14,684	Enfermedad general	1,626	13,371
Maternidad postparto	96	5,209	Maternidad postparto	78	4,278
Maternidad preparto	113	3,448	Maternidad preparto	108	4,313
Permiso con goce de sueldo	2	10	Permiso con goce de sueldo	0	0
Total Norte	2,100	27,297	Total Norte	2,029	24,467
División Occidente			División Occidente		
Accidente	194	2,010	Accidente	58	500
Accidente de trabajo	89	762	Accidente de trabajo	82	566
Enfermedad general	1,380	7,987	Enfermedad general	1,191	7,499
Maternidad postparto	77	4,163	Maternidad postparto	68	3,902
Maternidad preparto	94	2,783	Maternidad preparto	85	3,153
Permiso con goce de sueldo	2	10	Permiso con goce de sueldo	0	0
Total Occidente	1,836	17,715	Total Occidente	1,484	15,620
División Sur			División Sur		
Accidente	78	624	Accidente	36	512
Accidente de trabajo	39	260	Accidente de trabajo	71	551
Enfermedad general	1,629	8,014	Enfermedad general	1,236	6,420
Maternidad postparto	98	5,377	Maternidad postparto	63	3,284
Maternidad preparto	99	2,998	Maternidad preparto	87	3,039
Permiso con goce de sueldo	1	4	Permiso con goce de sueldo	0	0
Total Sur	1,944	17,277	Total Sur	1,493	13,806
Total	27,193	227,962	Total	26,066	216,745

Live Well at Citi es la estrategia global orientada a lograr una cultura de salud y bienestar que Grupo Financiero Banamex pone al alcance de todos sus colaboradores a través de iniciativas internas y actividades relacionadas con cinco temas principales: estrés, sueño, nutrición, actividad física y medicina preventiva.

El 18 octubre de 2016 Citibanamex lanzó a nivel nacional el sitio Autodiagnóstico Live Well at Citi- Vida en Balance, en el que a partir de las respuestas que cada colaborador proporciona, obtiene un informe general sobre sus riesgos de salud, así como cuatro informes específicos sobre sus resultados en las evaluaciones de nutrición, actividad física, sueño y estrés, a fin de que pueda tomar medidas encaminadas a adoptar hábitos más saludables en su vida cotidiana.

El principal medio de difusión de las diferentes iniciativas de salud que Citibanamex organiza constantemente, es el grupo de Citi Collaborate Live Well at Citi- Vida en Balance, un espacio en la intranet del Banco en el que se publican artículos y notas de interés sobre el cuidado de la salud, videos, postales y recomendaciones útiles para lograr un equilibrio sano entre vida personal, laboral y familiar. También se dan a conocer fechas de talleres, conferencias y campañas para impulsar la participación de los colaboradores.

“Vida en Balance” está alineado a la estrategia global denominada Vive bien en Citi (*Live Well at Citi*), que se enfoca en:

- **Mejorar la salud y el bienestar de los colaboradores**
- **Crear un ambiente y una cultura de trabajo que apoye la salud y el rendimiento**
- **Administrar los costos asociados a la salud**

- **Promover que los líderes de la institución sean facilitadores de este cambio cultural**

Estándares mínimos:

- **Fortalecer la cultura de prevención**
- **Fomentar el autocuidado de la salud**
- **Obtener participación activa en el sitio Autodiagnóstico LWC**
- **Recomendar el abandono del tabaco y asegurar lugares de trabajo libres de humo de tabaco**
- **Crear conciencia sobre la importancia de abordar los temas que rigen el programa**
- **Sumar líderes dentro de la organización que permeen la cultura del cuidado de la salud**

Campañas de salud

Para fortalecer este programa, Citibanamex organiza durante todo el año actividades asociadas al cuidado de la salud, que son dirigidas y supervisadas por personal especializado y que incluyen conferencias, talleres, activaciones en edificios, promoción de voz en voz y webinars, entre otros.

Entre los más destacables se encuentran:

- **Promoción de la campaña de vacunación contra la Influenza estacional**
- **Conferencias y webinars sobre la prevención y cuidado de enfermedades respiratorias**
- **Talleres presenciales para el control y manejo del estrés**
- **Conferencias sobre salud y actividad física**
- **Reto Citi “Estar en Forma”, en el que se sumaron 1,758 participantes, logrando el segundo lugar a nivel global.**
- **Conferencias de prevención y detección de cáncer (gástrico, de próstata y de mama, entre otros).**
- **Conferencias sobre nutrición y alimentación saludable en el trabajo.**

Citibanamex, una organización responsablemente saludable

Grupo Financiero Citibanamex forma parte del Consejo Empresarial de Salud y Bienestar (*Workplace Wellness Council México*) y tras haber sido reconocido como una Organización Responsablemente Saludable, ORS, en 2016 se hizo acreedor del distintivo etapa 3 "Crecimiento". Esto significa que el equipo ha sabido fortalecer el programa de promoción de la salud a través de los valores corporativos para robustecer la cultura de corresponsabilidad que vincula a los colaboradores en un entorno favorable al bienestar.

Deporte y actividades culturales

Recursos Humanos organiza y lleva cabo actividades deportivas y culturales en beneficio de los colaboradores con el fin de impulsar su bienestar y fomentar el espíritu de competencia, la integración y la identidad institucional. Entre estas actividades destaca la convivencia del Día de la Familia en Citibanamex, las actividades culturales y los programas orientados a la práctica de diversos deportes, incluyendo la realización de torneos y competencias regionales y nacionales.

En 2016 se realizaron, entre otros, los siguientes eventos:

Juegos Bancarios organizados por la ABM

Todos los colaboradores del grupo fueron convocados a participar en las competencias que se realizan con las demás instituciones financieras afiliadas a dicha asociación, en disciplinas diversas como son: ajedrez, soccer, atletismo, basquetbol, béisbol, boliche, natación, squash, tenis, tocho y volibol; además de actividades culturales como danza folklórica, baile de salón, pintura y grupo músico-vocal. En 2016 tuvimos un selectivo de 955 colaboradores deseosos de participar en estas actividades, de

los cuales se eligió a los mejores 674 para la representación de la institución en la ciudad de México, mientras que en el resto de la República se contó con un total de 372 participantes.

Programa Fitness y Actividades Deportivas

Con el objetivo de ofrecer a los colaboradores en las diferentes entidades federativas y área metropolitana actividades que favorezcan el balance y una vida saludable. Durante 2016 se impartieron clases de zumba, yoga, kick boxing, total fitness y piloboxing, además de entrenamiento en diversas disciplinas deportivas y culturales, que beneficiaron a 1,430 colaboradores.

Torneos Deportivos

Para fomentar la integración y el deporte se realizaron 20 torneos deportivos en la Ciudad de México y 14 en el interior de la República, en los que participaron 2,819 colaboradores

Eventos de Integración (Día de la familia y Festival de la Diversidad)

Durante 2016 se organizaron actividades familiares y recreativas para el personal que labora en el banco, así como sus familiares y amigos. En ellas participaron 13,209 colaboradores y 23.608 familiares, lo que hace un total de 36,817 personas beneficiadas.

Convenios y descuentos

Como parte de las acciones dirigidas a apoyar la economía familiar de los colaboradores, realizamos convenios con casas comerciales que les ofrecen descuentos o promociones especiales en bienes y servicios clasificados de la siguiente manera: alimentos, área verde, automóviles, deportes, diversión, tecnología y electrónica, viajes, educación, hogar, moda, salud, funerarias y tiendas departamentales. En 2016 efectuamos 138 convenios, cuatro ventas en sede y un aproximado de 1.5 millones de pesos de ahorro en la economía familiar de los colaboradores.v



Capacitación al personal

G4-LA10

Citibanamex desarrolla 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 y las actividades se diseñan de acuerdo a las necesidades específicas y objetivos de cada área de negocio. Para ellas se aprovechan distintas plataformas tecnológicas y diferentes esquemas de formación (presencial, a distancia, blended y autoestudio) a fin de facilitar la participación de diferentes audiencias sin afectar el desempeño diario de sus funciones.

Adicionalmente, se ofrece capacitación funcional en diversas modalidades, enfocada al desarrollo y fortalecimiento de competencias técnicas adecuadas a los puestos y funciones de cada área.

PREMISAS

- Las estrategias de capacitación están orientadas a la consecución de los objetivos de negocio del banco
- El aprendizaje es pieza clave en el desarrollo y desempeño de todos los colaboradores del grupo para la consecución de sus objetivos profesionales
- La capacitación es un elemento que contribuye a la retención del personal clave de la organización
- El desarrollo es parte fundamental de la cultura del Banco
- Capacitación es un área de clase mundial para satisfacer las necesidades del Banco

Citibanamex continúa implementando Pathways, un novedoso programa de aprendizaje a cuatro años, creado en 2013, con alcance a toda la institución y orientado a desarrollar y fortalecer competencias genéricas a partir de una base común de conocimiento en cinco áreas: liderazgo, desempeño, conocimiento del negocio, cultura y control.

Pathways tiene un enfoque incluyente, con alternativas que fortalecen el desarrollo profesional de todos los colaboradores de la institución y se ofrece en dos modalidades:

- **Autoestudio (cursos en línea)**
- **Presencial (aula física y aula virtual)**

Sus objetivos son:

- **Establecer un modelo formativo institucional estandarizado, con una base común de conocimiento**
- **Apoyar la construcción de una cultura organizacional de alto desempeño**
- **Desarrollar y retener el talento en toda la organización.**
- **Vincular estrategias globales, como la administración de talento y liderazgo alineados con los objetivos del negocio**

3er Foro de Asistentes y Secretarías

Se llevó a cabo la tercera edición de este evento, diseñado para brindar una oferta amplia de capacitación a las y los colaboradores con función de asistentes, de tal manera que puedan fortalecer sus conocimientos en diversos temas de actualidad, mediante nueve pláticas o cursos, que se imparten en aulas virtuales durante tres días y en diferentes horarios, para facilitar la participación.

Capacitación Global de Riesgo ICG y Crédito y Consumo

Es un programa de capacitación de carácter global, de periodicidad anual y dirigida a las áreas de Riesgo ICG y Riesgo Crédito y Consumo, que se ofrece durante todo el año. En 2016 se impartieron 12 diferentes cursos, en los que participaron 289 personas.

Capacitación Global de Finanzas

Se trata de cursos de carácter global que se imparten anualmente durante una semana completa. Está dirigida a los colaboradores que desempeñan actividades financieras en todas las áreas del Banco y busca unificar los conocimientos mediante la impartición de siete cursos seleccionados de un catálogo de aproximadamente 15 cursos disponibles. En la edición 2016 participaron 253 personas.

Capacitación por Oferta Pública

Citibanamex brinda a sus colaboradores una opción de capacitación adicional a la oferta interna, con la cual el colaborador puede inscribirse en cursos o eventos de capacitación impartidos por diversos proveedores en temas diversos que satisfacen las necesidades que el colaborador manifiesta y que están directamente relacionados a la función que realiza. En esta modalidad se autorizaron 261 cursos de 66 proveedores diferentes, invirtiendo un monto aproximado de \$7 millones.

Estrategia de Reforzamiento PYME

Es un programa que tiene como objetivo capacitar a ejecutivos y coordinadores del área PyME con actualizaciones en temas de productos, procesos, servicios y atención Post Venta, además de brindarles un taller presencial para conocer los estados financieros y dominar ejercicios de análisis de razones financieras, riesgos potenciales de crédito, cálculo de línea y casos prácticos. El propósito es que el personal PyME fortalezca sus competencias para la asesoría financiera a la Pequeña y Mediana Empresa.

En 2016 se capacitaron 372 personas

Estrategia de Liderazgo PYME

Capacitación integral para coordinadores PyME y gerentes de mercado que incluye una evaluación de 360° con la que se detecta el tipo de gestión (management) que caracteriza a cada colaborador y sobre esa base se asigna un programa de coaching y capacitación presencial a la medida. Las líneas temáticas de esta capacitación son: mentoring/neuroventas, negociación enfocada al sector PyME, liderazgo en la era digital y gestión de equipos.

En 2016 se capacitó a 85 personas la estrategia tendrá continuidad en 2017.

OFRECEMOS CAPACITACIÓN FUNCIONAL EN DIVERSAS MODALIDADES, ENFOCADA AL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS

Certificación de Administrador Interno - DoyS

Esta capacitación tiene la finalidad de asegurar la continuidad de la función de Administrador Interno e integrar nuevas estrategias, actualización de procesos y regulaciones con la finalidad de:

- **Tener un mejor control y custodia de medios de acceso y efectivo en sucursal**
- **Lograr una correcta administración de documentos y personal (operadores cajeros)**
- **Minimizar y prevenir riesgos**
- **Favorecer los indicadores de gestión**
- **Mejorar el NPS**

Con esta capacitación se busca hacer frente a fraudes, quebrantos y situaciones de riesgo y garantizar la operación, y la aplicación de los procesos y herramientas de control, productividad, rentabilidad, IES y referencias, a fin de disminuir errores operativos que nos ponen en riesgo con fraudes o quebrantos

El Administrador Interno hace frente a las revisiones de políticas y regulaciones de las autoridades: CNBV, Banxico, Condusef, Revisiones Globales, y Auditorías Internas de Citibanamex, por lo que es fundamental mantener actualizados y certificados a los Administradores Internos con la intención de disminuir el riesgo operativo.

Capacitación KYC - DOyS

Este programa tiene como objetivo fundamental concientizar a los Ejecutivos de Sucursales sobre la importancia de conocer a nuestros clientes a fin de prevenir riesgos de lavado de dinero, además de:

- **Establecer consistencia global en los procesos de AML.**
- **Establecer los estándares a nivel global por tipo de cliente.**
- **Realizar mejoras en la documentación de los procesos y estándares de AML.**

Certificación Gerente de Sucursal: *Global Branches Management Training*

Estrategia Global diseñada para estandarizar los procesos y conocimientos de los Gerentes de Sucursal y asegurar la consistencia operativa, así como la atención y el servicio, enfocados en ofrecer experiencias extraordinarias y potencializar los resultados de los equipos de sucursales, a partir del desarrollo de las habilidades de liderazgo necesarias para la adecuada toma de decisiones. En 2016 se certificaron 190 Gerentes de Sucursal.

Vestibular de Ventas para Ejecutivos Personales

Curso presencial que certifica a Ejecutivos Personales de nuevo ingreso como asesores financieros integrales, en sintonía con la experiencia y la oferta de valor de Citibanamex para los clientes. Refuerza la práctica de estándares de control, ética y evolución de la atención al cliente. Se capacitó a 1024 ejecutivos de nuevo ingreso.

Certificación AMIB Fig. 1 a Ejecutivos de Ventas

La capacitación y certificación en Fig. 1 de AMIB corresponde al cumplimiento de las regulaciones para poder comercializar los fondos de Inversión en sucursal. Se certificó a 949 ejecutivos.

Certificación AMIB Fig. 3 a Banqueros Priority

La capacitación y certificación en Fig. 3 de AMIB, es un cumplimiento regulatorio para poder comercializar los fondos de Inversión Gold. Se certificó a 247 banqueros.

Re Certificación AMIB Fig. 1 y 3

De acuerdo a la regulación, es necesario re certificar a los ejecutivos cada tres años en Fig. 1 o Fig. 3. para mantener la vigencia y poder ofertar los productos de inversión de acuerdo a su nivel.

Se re certificó a 316 ejecutivos.

Estrategia de Fondos Gold - Priority

La capacitación presencial tiene como objetivo desarrollar las habilidades de venta para la correcta asesoría de las estrategias de inversión Fondos Gold. Se certifica el conocimiento de las características, procesos y prácticas de venta para la promoción y colocación de la nueva oferta de fondos de inversión para el segmento Banamex Priority. Se capacitó a 293 banqueros a nivel nacional.

Estrategia de Sales Force - Priority

Tiene como propósito conocer el uso, navegación, dominio y funciones de la plataforma Salesforce para los banqueros Citibanamex Priority. Se capacitaron 168 banqueros.

Estrategia de Taller Priority para Banqueros

Programa de capacitación presencial de una semana que proporciona a los banqueros de nuevo ingreso del segmento Priority el lenguaje y las herramientas necesarias para lograr la confianza y comprensión de las actividades de relación con los clientes. Participaron 70 banqueros a nivel nacional.

Estrategia de Taller Priority para Coordinadores

La capacitación tiene como objetivo proporcionar al equipo de coordinadores Priority la estrategia y visión del negocio, a través de herramientas que les permitan realizar una gestión exitosa de sus equipos de trabajo e influir positivamente para la correcta implementación del modelo. Fueron capacitados 16 coordinadores.

Escuela de Crédito y Cursos de Ventas - Banca Empresarial

La Capacitación para las Escuelas de Crédito, consta de los cursos core: Risk Analytics, Commercial Credit Fundamentals, Commercial Problem Recognition y Commercial Intermediate Risk, con la finalidad de fortalecer los conocimientos de los banqueros de relación en los retos que se les presentan con el otorgamiento de créditos. Se suma un curso fundamental para la elaboración y análisis de los estudios de crédito, el curso Commercial Credit Approval Writing.

En el tema de ventas, se fortalece a los banqueros de relación con los cursos de Ventas, SPIN y MASS, ofreciendo una capacitación ventas, básica e intermedia-avanzada para los colaboradores de Banca Empresarial.

Negociación Especializada - Banca Empresarial

Para el tema de negociación, se tienen los cursos de Building Great Client Relationships, Building Great Thought Relationships y Building Banker Relationships, cuyo objetivo es fortalecer el conocimiento en temas de negociación y conocimientos de productos y la relación con los clientes a nivel de banqueros y directores de zona.

Cultura Organizacional

G4-56, G4-LA10

Nuestra cultura conjunta lo mejor de México y lo mejor del mundo, ha evolucionado desde hace más de 132 años de la mano con los cambios del país y de su entorno global, impulsando el crecimiento y el progreso de México y sirviendo a nuestros clientes para que hagan realidad sus proyectos.

Nuestro propósito es promover tres valores: Ser responsable, Ser un equipo y Ser nuestro futuro.

Estos valores tienen como objetivo desarrollar una mayor conciencia sobre nuestra forma de construir responsabilidad, colaboración y adaptación al cambio, a través del crecimiento personal y de generar un ambiente que facilite el éxito general y compartido.

LA FUERZA DE SER UNO tiene como propósito que cada uno de los colaboradores se perciba como persona responsable, íntegra, congruente, dinámica, entusiasta, eficaz, comprometida y ética.



OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA:

- SENSIBILIZAR A LOS COLABORADORES SOBRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
- PERMEAR EL PROGRAMA DE LA FUERZA DE SER UNO
- VIVIR LOS VALORES QUE SE PROPONEN Y LOGRAR EFECTIVIDAD A TRAVÉS DEL TESTIMONIO DIARIO.
- EVALUAR Y TENER EVIDENCIAS DEL IMPACTO DEL PROGRAMA EN EL VOE, EL ENPS Y EL NPS DE LOS CLIENTES.

AVANCES DEL PERIODO COMPRENDIDO

ENTRE 2014 A FINALES DE 2016

- FACILITADORES VOLUNTARIOS CAPACITADOS Y CERTIFICADOS: 90.
- PARTICIPANTES EN TALLERES PRESENCIALES:
 - FI: 17,065 COLABORADORES Y 571 TALLERES
 - TALLER DE REFORZAMIENTO: 725 COLABORADORES Y 33 TALLERES
 - TALLERES APLICACIÓN: 135 COLABORADORES Y 7 TALLERES
- COLABORADORES QUE HAN ADQUIRIDO LOS CONCEPTOS A TRAVÉS DE PROGRAMAS INSTITUCIONALES:
 - CEE: 3,456 COLABORADORES
 - MI ESTILO BANAMEX: 23,785 COLABORADORES
 - INDUCCIÓN: 17,580 COLABORADORES

Las horas de capacitación por tipo de cargo, plaza y género se detallan a continuación:

G4-LA9, G4-LA12

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CARGO	2013		2014		2015		2016	
	HORAS	%	HORAS	%	HORAS	%	HORAS	%
Dirección	44,304	4.68	35,032	3.15	38,525	2.80	40,643	2.00
Gerencia	97,147	10.26	36,356	3.26	58,368	4.25	162,570	8.00
Colaboradores	805,818	85.07	1,042,232	93.59	1,276,927	92.95	1,828,918	90.00
Total	947,269	100.00	1,113,620	100.00	1,373,820	100.00	2,032,131	100.00

G4-LA9, LA-12

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CARGO	2013		2014		2015		2016	
	HORAS	%	HORAS	%	HORAS	%	HORAS	%
Sindicalizados	160,316	16.92	301,338	27.06	398,408	29.00	528,354	26.00
Nómina Banco	786,953	83.08	812,281	72.94	975,412	71.00	1,503,777	74.00
Total	947,269	100.00	1,113,619	100.00	1,373,820	100.00	2,032,131	100.00

NÚMERO DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y PORCENTAJE POR GÉNERO

CAPACITACIÓN POR TIPO DE CARGO	2013		2014		2015		2016	
	HORAS	%	HORAS	%	HORAS	%	HORAS	%
Eventos de capacitación	305,425	100.00	335,165	100.00	388,846	100.00	435,212	100.00
Eventos con mujeres	163,862	53.65	182,203	54.36	204,878	52.69	221,958	51.00
Eventos con hombres	141,563	46.35	152,962	45.64	183,968	47.31	213,254	49.00
Horas totales	947,269		1,113,620		1,373,820		2,032,131	



2,032,131
HORAS DE
CAPACITACIÓN

435,212
EVENTOS DE
CAPACITACIÓN

Desarrollo de Talento y Capacitación para el Liderazgo

G4-LA10

Contamos con un proceso corporativo interno de para identifica, desarrolla, impulsa y fortalece a los colaboradores de "alto potencial" que se inicia con una "Evaluación de talento", proceso formal de apreciación en el que los gerentes de cada área identifican los talentos a desarrollar en su equipo.

- **Currícula de Alto Potencial (High Potential Curriculum):** programa anual constituido por actividades de desarrollo que se asignan a los colaboradores identificados como "de alto potencial". Incluye las siguientes estrategias:
- **Harvard Leadership Direct:** Conecta a líderes de Citibanamex con expertos de la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard, para el desarrollo de un aprendizaje práctico que aplica el método del análisis de caso en temas de interés para la organización.
- **ExecOnline:** Provee a directores de Citibanamex de los mejores programas virtuales de universidades líderes a nivel mundial en materia de negocios.
- **HILS:** Curso que promueve el cambio de liderazgo, fortalece la autoconciencia, la inteligencia emocional, ayuda a consolidar las relaciones interpersonales y a equilibrar la vida personal y el trabajo.

- **Mentoring Institucional:** Programa en el que trabaja un ejecutivo de gran experiencia con otro menos experimentado a fin de impulsar el desarrollo de su conciencia y capacidades profesionales e interpersonales y, con ello, su carrera.
- **Team Challenge:** Programa de desarrollo en el que los participantes integran equipos de alto rendimiento y colaboración para analizar proyectos reales y proponer alternativas innovadoras. Su objetivo es desarrollar habilidades de liderazgo y atender proyectos estratégicos de Citibanamex.
- **Vértice:** Sesiones estratégicas con miembros de dirección de Citibanamex con duración de 8 horas que tienen como objetivo conocer los principales retos del negocio y la interrelación entre las diferentes áreas de la organización; generar networking, así como contar con una perspectiva del entorno económico, político y social del país.
- **IPADE:** Programa realizado con el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas para acelerar el perfeccionamiento directivo, alinear la estrategia a los planes organizacionales y objetivos comunes; estimular la motivación y compromiso e incrementar la capacidad emprendedora.

- **MBA TEC - UB:** Maestría a tres años realizada junto con el Tecnológico de Monterrey, cuyo objetivo consiste en formar profesionistas hábiles en el diseño de soluciones éticas ante problemas complejos de negocio y preparar líderes capaces de dirigir en ambientes multiculturales y procesos de cambio, que generen valor sustentable desde una perspectiva global de competencia.
- **MBA USA Top-20:** Se ofrece apoyo económico a colaboradores de Citibanamex para que puedan estudiar su MBA en una de las mejores y más reconocidas universidades de Estados Unidos. La modalidad que se ofrece es de tiempo completo.
- **WEIL 1- Women Excellence in Leadership:** Programa para mujeres que apoya el proceso de descubrimiento y definición de su rol como líderes, tanto dentro de su área como en un contexto organizacional mayor. Promueve un proceso de conciencia y responsabilidad del desarrollo personal, de manera que puedan ser modelos para su equipo y para otros equipos de trabajo en la organización.

- **WEIL 2- Women Excellence in Leadership, Fase Dos:** Extensión de la fase 1 del Programa WEIL, que busca desarrollar el liderazgo de manera más profunda para transformar las acciones cotidianas en oportunidades para inspirar y motivar a su equipo. Busca también transformar a las participantes en embajadoras del liderazgo efectivo y la adecuada gestión de las personas a través del impulso de una cultura de trabajo en equipo.
- **Programa de Coaching Ejecutivo:** tiene la finalidad de impulsar el mejoramiento del desempeño laboral y personal en los ejecutivos, al potenciar fortalezas y competencias clave; acompaña al ejecutivo con una metodología que logra extraer lo mejor de sus capacidades, conocimientos y habilidades para el logro de sus objetivos.

LIDERAZGO (LEADERSHIP)

Es una estrategia global diseñada para desarrollar y fortalecer competencias de liderazgo en puestos gerenciales y directivos de acuerdo a los estándares de liderazgo de la organización. Los entrenamientos son presenciales y virtuales y están diseñados para adaptarse a diferentes niveles y responsabilidades de gestión gerencial y directiva. Los programas que se imparten son:

Cursos Presenciales	Cursos Virtuales
Gerencia en Citi	Liderazgo individual
Liderazgo en Citi 1	El Líder del Cambio
Liderazgo en Citi 2	Coaching para obtener resultados
Liderazgo en Citi 3	Fundamentos esenciales de gerencia
Líderes capacitando a líderes	Conversaciones efectivas de desarrollo
Coaching para obtener resultados	Conversaciones efectivas de desempeño

UNIVERSIDAD BANAMEX

G4-LA10, G4-LA11, G4-SO4

Estos programas han tenido un alcance importante, con impacto en el 40% de los líderes del Grupo Financiero a través de 84 cursos impartidos con el apoyo de 52 facilitadores internos certificados.

En 2016 se implementó en México el programa "Experiencia para el Nuevo Gerente" que proporciona a los nuevos gerentes los recursos y herramientas que necesitan para gestionar a sus equipos.

También se implementó el programa "It start with us" que a través de análisis de casos conduce a los líderes a la reflexión para responder a los diferentes desafíos que enfrentan al gestionar a sus equipos. Los casos se presentan como modelos de liderazgo a partir del ejemplo con el más alto nivel de integridad

En 2016 se desarrolló e implementó otro importante programa para todos los gerentes de la organización, "Leadership Matters. It start with us" ("El Liderazgo Importa"), en el que a través de casos prácticos y experiencias muy concretas, los participantes pudieron reflexionar sobre la importancia de su liderazgo y el impacto que sus decisiones tiene en los resultados de la organización y en el desarrollo y bienestar de sus equipos.

Estos programas contaron con la participación de directivos de alto nivel de la organización como facilitadores y a ellos asistieron 3,000 líderes.

La Universidad Banamex (UB - Instituto Banamex A.C.) imparte diplomados, licenciatura y maestrías a colaboradores de Banamex fuera del tiempo de trabajo para impulsar su desarrollo personal y profesional. Los alumnos de licenciatura cubren una cuota mínima de 250 pesos al mes, y los de maestría de 500 pesos, lo que representa menos de 4% del costo de los programas, y el resto lo cubre el área donde trabaja el alumno.

El plan de estudios de licenciatura incluye un curso de Ética y en dos de las maestrías se imparte la materia de Ética y valores de la organización.

Desde 2007 la Universidad Banamex ha sido pionera en el uso optimizado de la sala sincrónica de enseñanza a distancia en vivo. Esta instrucción en tiempo real presenta notables beneficios:

- Se mantiene la atención del alumno, al utilizar múltiples herramientas de interacción como el chat y la pizarra para aprendizaje colaborativo simultáneo
- Se ofrecen dinámicas de participación colectiva e individual
- El impacto en el aprendizaje es el doble al de un salón presencial, según los resultados del examen del Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL) y la experiencia de los profesores de clase tradicional.

El número de promociones de los egresados de la Universidad Banamex es muy superior si se compara con los de los colaboradores de Grupo Financiero Banamex que no cuentan con licenciatura. Mientras que las bajas por trimestre del Grupo Financiero están en 31% y las voluntarias en 24% de colaboradores inscritos, las de la Universidad Banamex están por abajo de 2% y las voluntarias abajo de 1%.

Se ha iniciado un proyecto de transformación para cambiar la plataforma de las salas virtuales, actualizar contenidos e introducir nuevas técnicas didácticas a través de juegos, impulsando así a la Universidad Banamex hacia el futuro de la educación.

G4-LA10

NÚMERO DE ALUMNO INSCRITOS Y EGRESADOS POR PROGRAMA						
PROGRAMAS ACADÉMICOS	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES BANCARIAS LAOB	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN, SERVICIO Y OPERACIÓN LASO	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y VENTAS LAV	MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y LIDERAZGO MCHL	DIPLOMADOS	TOTAL
Número de alumnos inscritos en 2013	181	132	168	174	96	751
Número de alumnos inscritos en 2014	225	183	232	285	595	1,520
Número de alumnos inscritos en 2015	244	192	292	279	1,139	2,146
Número de alumnos inscritos en 2016	216	224	383	294	969	2,086
Número de alumnos egresados de 2007 a 2014	208	152	152	475	333	1,320
Número de alumnos egresados de 2007 a 2015	236	174	174	579	856	2,019
Número de alumnos egresados de 2007 a 2016	289	212	207	718	1,463	2,889



2,889

EGRESADOS (ACUMULADO)

2,086

ALUMNOS INSCRITOS EN 2017



2.3

PROVEEDORES
G4-EC9

CITIBANAMEX CUENTA CON MÁS DE 6,800 PROVEEDORES, LO QUE ES TESTIMONIO DEL TAMAÑO DE LA INSTITUCIÓN Y DE LA CANTIDAD DE SERVICIOS QUE REQUIERE A NIVEL NACIONAL

Políticas clave para el proceso de selección y manejo de proveedores

GRI: G4-LA14, G4-LA15, G4-HR10, G4-HR11, G4-SO10

Las políticas globales aplicables al proceso de selección y manejo de proveedores se encuentran dentro de los portales internos de Citibanamex y Citi:

<http://intranet.banamex.com/compliance/>
<http://policies.citigroup.net/cpd/hometab.htm>
<http://www.citigroup.com/citi/suppliers/>

- Código de Conducta (Code of Conduct)
- Política de Manejo del Gasto (Citi Expense Management Policy - CEMP)
- Política de Selección y Manejo de Proveedores (Citi Supplier Selection & Management Policy - CSSMP)
- Política de Estándares para Proveedores (Citi Standards for Suppliers)
- Política Antilavado de Dinero (Global Anti-Money Laundering Policy -AML)
- Política Antisoborno y Corrupción (Anti-Bribery and Corruption Policy - AB&C)
- Política Manejo del Riesgo Operacional (Operational Risk Management Policy)

La política de selección y manejo de proveedores, así como la política de estándares con proveedores son guías de buenas prácticas de contratación y manejo de recursos para lograr la consistencia con valores éticos, sociales y ambientales dentro de toda la cadena de suministro.

Dentro del Código de Conducta se establece como responsabilidad de todos los colaboradores: proteger los activos tangibles e intangibles de Citi y de los clientes, proveedores y distribuidores, que estén a su cargo. Los activos de Citi, del cliente, del proveedor, del distribuidor y de terceros pueden utilizarse únicamente para fines aprobados y de acuerdo con las licencias, términos y condiciones aplicables. Los activos incluyen dinero en efectivo, valores, bienes materiales, servicios, planes de negocio, información de clientes y de empleados, información de los proveedores, información sobre distribuidores, propiedad intelectual (programas informáticos, modelos y otros elementos), y cualquier otra información personal, propietaria o confidencial.

CADENA DE SUMINISTRO DESCRIPCIÓN

G4-12, G4-EC9

PROVEEDORES
NACIONALES / I
NTERNACIONALES

PRODUCTOS
Extracción de materia
prima transporte
producción almacén venta

SERVICIOS
servicio consultoría venta

PROCESO DE
DILIGENCIA CON
PROVEEDORES

REQUISICIÓN DE
COMPRA

ORDEN DE
COMPRA

ENTREGA
SERVICIO/PRODUCTO

ENTREGA
DE FACTURA

PAGO

PROCESO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

	<p>01. DESARROLLO / EVALUACIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL ÁREA USUARIA</p> <p>Definir requerimientos/especificaciones Recomendar especificaciones alternativas/substitutos Identificar oportunidades de estandarización Formación del equipo de proyecto de adquisición (procurement) Definir un plan preliminar para el proyecto</p>
<p>02. DESARROLLO DE PERFIL INTERNO</p> <p>Recopilar y validar con los negocios la información de gastos Documentar las relaciones de proveedores existentes Analizar contratos existentes y precios Compilar los datos de desempeño de proveedores existentes Identificar cualquier restricción de compra Crear pronóstico inicial de ahorros en plataforma electrónica de contratación de servicios (eSourcing)</p>	
	<p>03. EVALUACIÓN DE MERCADO DE SUMINISTRO</p> <p>Analizar la competencia en el mercado y el poder de compra de Citi Entender las tendencias del mercado y la estructura de costos Evaluar y documentar el criterio de selección del proveedor Evaluar la base global de proveedores, incluyendo las relaciones con ellos Identificar y evaluar proveedores potenciales y compilar lista de proveedores calificados</p>
<p>04. DESARROLLO DE ESTRATEGIA DE COMPRAS</p> <p>Desarrollar estrategia y completar el documento de estrategia de Sourcing Considerar elementos del modelo de Costo Total de Propiedad (Total Cost of Ownership - TCO) Alinear estrategia a condiciones del mercado Racionalizar de ser posible la base de proveedores Agrupar/desagrupar requerimientos conforme a la estructura del mercado Documentar y aprobar estrategia de Sourcing Actualizar el pronóstico de ahorros con información detallada de gasto y costo</p>	
	<p>05. INTERACCIÓN CON PROVEEDORES</p> <p>Determinar las capacidades mínimas requeridas y detallar las especificaciones Conducir el proceso de solicitud de información (Request for Information - RFI), si aplica Determinar la lista de proveedores para el concurso competitivo Definir el tiempo y alcance para el concurso competitivo Estructurar la solicitud de propuesta (Request for Proposal -RFP) y subasta Conducir el evento competitivo Evaluar las respuestas al RFP y resultados de la subasta</p>
<p>06. NEGOCIACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</p> <p>Desarrollar y evaluar las finanzas del proveedor y el costo total del negocio en el tiempo y considerar elementos de TCO Documentar una táctica de negociación basada en hechos Planear la negociación Conducir las negociaciones con los finalistas Definir el plan de transición, entender los costos asociados y el impacto al negocio Seleccionar el proveedor(es) y documentar los beneficios Afinar el pronóstico de ahorros utilizando los resultados de RFP, subasta y negociación Obtener aprobaciones Ejecutar una validación final de riesgo de los proveedores</p>	
	<p>07. IMPLEMENTAR ACUERDOS</p> <p>Confirmar la identificación de proveedores en sistema Finalizar y ejecutar los acuerdos Planear y conducir las comunicaciones internas y externas Finalizar las métricas de desempeño Subir el contrato a sistema con aprobaciones y evidencias Planear la implementación y transición Finalizar el modelo transaccional (catálogos en sistema)</p>
<p>08. MONITOREO DE CONTRATO/ RENDIMIENTO DE PROVEEDORES</p> <p>Administrar mecanismos para el seguimiento del desempeño de los proveedores Monitoreo del gasto no conforme Comunicar los resultados de desempeño/calidad Control de la caducidad de los contratos</p>	

Tanto los proveedores como Citibanamex están obligados a mantener la confidencialidad sobre la relación y la información que manejan dentro de dicha relación, a menos que la divulgación haya sido aprobada y autorizada previamente. Se alienta a los proveedores a cumplir con lineamientos éticos, sociales y ambientales. Asimismo, se alienta la contratación de organizaciones que destaquen por la participación de integrantes de género femenino, grupos vulnerable o minorías.

Durante todo el proceso de selección y adquisición, Citibanamex evita los conflictos de interés, mismos que los empleados están obligados a revelar de inmediato. La relación con algunos proveedores puede estar sujeta a restricciones y obligaciones de divulgación por las leyes que rigen las operaciones de crédito y manejo de valores.

La aplicación de cuestionarios es otro de los medios para verificar que los posibles proveedores no incurran en prácticas contrarias a los derechos humanos.

En 2016 no hubo ningún caso o impacto social negativo relacionado con prácticas laborales y derechos humanos en la cadena de suministro del Grupo.

Por tratarse de una institución con alcance nacional, el 94% de los proveedores de Citibanamex son locales. El proceso de selección es centralizado para garantizar el control; sin embargo, se busca la relación geográfica de las áreas que solicitan el servicio con el ámbito de acción de los proveedores.

GRI: G4-13

En 2016 no hubo ningún cambio que haya tenido un impacto significativo sobre la cadena de suministro.

Indicadores medioambientales:

G4-EN30, G4-EN31

- Transporte del personal - autobuses. Se iniciará recolección de datos durante 2016
- Sistema de mensajería. Se iniciará recolección de datos durante 2016
- Inversiones/gastos/concursos relacionados a sustentabilidad y medioambiente
- Con el área de Inmuebles: Proceso de certificación para la remodelación y ocupación del edificio Moras (\$30 millones de dólares), proceso de construcción y certificación para edificio Data Center Querétaro (\$150 millones de dólares de los EUA)
- Con el área de Sustentabilidad, Programa de Reciclaje de residuos, Proyectos de Autoabasto de Energía Eléctrica I y II

3. COMPROMISO SOCIAL

CITIBANAMEX

TRABAJAMOS DE LA MANO CON MÚLTIPLES INSTITUCIONES QUE, COMO NOSOTROS, CONSIDERAN LA PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA, EL COMBATE A LA POBREZA Y EL EQUILIBRIO DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SUSTENTABILIDAD COMO HERRAMIENTAS ESENCIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS

114	119	120	124	128	130	144	168	180	194	200	206	210	214
COMPROMISO CON MÉXICO	ALIANZAS PÚBLICAS Y PRIVADAS	EVALUACIÓN DE PROYECTOS: INVERSIÓN SOCIAL	INTEGRACIÓN DE CONSEJOS DIRECTIVOS	MAPA DE INVERSIÓN SOCIAL 2016	FOMENTO CULTURAL BANAMEX	FOMENTO SOCIAL BANAMEX	FOMENTO ECOLÓGICO BANAMEX	EDUCACIÓN FINANCIERA CITIBANAMEX	VOLUNTARIADO	PATRIMONIO ARTÍSTICO	ARCHIVO HISTÓRICO	INCLÚYEME	TELETÓN

EN CITIBANAMEX ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE UN MÉXICO MÁS PRÓSPERO, CON MEJORES OPORTUNIDADES Y MÁS JUSTO ES EL ÚNICO CAMINO PARA LOGRAR EL PROGRESO Y EL BIENESTAR DE LA SOCIEDAD

G4-DMA, G4-2, G4-S01

Ésa es la base para transformar la realidad de nuestro país y por ello promovemos un desarrollo integral y sustentable basado en el equilibrio entre lo financiero, lo social y lo ambiental.

Nuestro compromiso social es una realidad que nos llena de orgullo y satisfacción. Una realidad que se construye todos los días a través del trabajo y las aportaciones de las instituciones que hemos creado: Fomento Cultural, Fomento Social, Fomento Ecológico, Educación Financiera, así como del impulso y la participación de nuestros colaboradores por medio del programa de Voluntariado.


Nuestro compromiso de contribuir a satisfacer las necesidades variables de la comunidad ha llevado al Banco a buscar soluciones innovadoras enfocadas plenamente en el beneficio de la sociedad. Trabajamos de la mano con múltiples instituciones que, como nosotros, consideran la promoción de la educación y la cultura, el combate a la

pobreza y el equilibrio del medio ambiente y la sustentabilidad como herramientas esenciales para mejorar la calidad de vida de las personas. Apoyamos y somos solidarios con quienes creen y trabajan cada día para nuestro país, en beneficio de otros mexicanos.

Cada una de las áreas de Compromiso Social invierte los recursos de Citibanamex y de terceros para el apoyo a proyectos culturales, sociales, ambientales y educativos.

G4-22

Este año, a fin de mostrar con mayor transparencia lo que hacemos, y en beneficio de una mejor comprensión del esfuerzo realizado, presentamos no sólo la información de la inversión relacionada con donaciones y patrocinios, sino también los costos generados por la operación en las áreas de vinculación y los proyectos en beneficio de la sociedad.



CADA UNA DE LAS ÁREAS DE COMPROMISO SOCIAL INVIERTE LOS RECURSOS DE CITIBANAMEX Y DE TERCEROS PARA EL APOYO A PROYECTOS CULTURALES, SOCIALES, AMBIENTALES Y EDUCATIVOS



3.1

**COMPROMISO
CON MÉXICO**

G4-DMA, G4-2, G4-S01

MISIÓN

Impulsar el desarrollo integral y el bienestar de la sociedad a través de programas y acciones de corresponsabilidad que reflejen el compromiso permanente de Citibanamex con el progreso del país.

VISIÓN

Ser una organización líder en retorno social, que hace aportaciones decisivas a la construcción de un México más próspero, en el que las personas desarrollan competencias económicas para fortalecer su patrimonio y contribuir al progreso nacional; una organización que contribuye a un México más incluyente, con una mejor calidad de vida para todos a través de la educación y el empleo, más consciente de la importancia de la conservación ambiental y orgulloso de sus valores e identidad, que preserva su patrimonio artístico y lo comparte con el mundo.

478.9 MDP

MONTO DE INVERSIÓN SOCIAL
DE CITIBANAMEX



4,602,363

BENEFICIARIOS

542

ALIADOS

180.3 MDP

DONATIVOS

134.6 MDP

PATROCINIO A
CAUSAS SOCIALES

164.0 MDP

COSTOS DE LAS ÁREAS DE
CITIBANAMEX COMPROMISO
SOCIAL

3.3

EVALUACIÓN DE PROYECTOS: INVERSIÓN SOCIAL

G4-DMA, G4-2, G4-EC1, G4-S01



LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE UNA METODOLOGÍA PARA EVALUAR EL IMPACTO SOCIAL DE LOS PROYECTOS ES UNO DE LOS ESFUERZOS MÁS IMPORTANTES DE CITIBANAMEX COMPROMISO SOCIAL PARA INCIDIR EN MEJORES RESULTADOS PARA LAS COMUNIDADES BENEFICIADAS

A través de un trabajo constante se fortalecen los criterios de la evaluación de proyectos y se validan los tres ejes definidos - Social, Institucional y Aliados - que constituyen el triángulo de valor de Compromiso Social.

Con el fin de establecer una plataforma institucional de análisis, que nos ayude a optimizar los apoyos que brindamos, desarrollamos una matriz general y una macro que constituyen las herramientas de evaluación a partir de las cuales analizamos y condensamos grandes volúmenes de información tanto cualitativa (perfil de beneficiarios, ubicación de la zona de intervención y objetivos), como cuantitativa (inversión, alcance, número de aliados y beneficiarios). Éstas incluyen una representación gráfica para sintetizar el impacto social del proyecto.

Sobre la base de estas herramientas, los proyectos propuestos o preseleccionados para ser impulsados por las áreas de Compromiso Social pasan por un proceso de estimación estandarizado de

mejora continua y de rápida respuesta que facilita y da respaldo a la toma de decisiones. Asimismo, se ha establecido un proceso interactivo de evaluación en cinco pasos a fin de atender los requisitos básicos y generar un mayor impacto social.

- 1. RECEPCIÓN:**
Verificación de elementos básicos de formulación de un proyecto
- 2. EVALUACIÓN INICIAL:**
Consideración sobre las variables que integran el triángulo de valor.
- 3. RETROALIMENTACIÓN:**
Oportunidad de mejora del proyecto
- 4. EVALUACIÓN PARA APROBACIÓN:**
Matriz para evaluación cualitativa
- 5. DICTÁMEN:**
Calificación general y por rubro - Retorno Social de la Inversión
- 6. APROBACIÓN:**
Los proyectos se presentan a la Junta de Evaluación de Proyectos para su aprobación.

A través de la implementación de este proceso y mediante la integración de un equipo multidisciplinario con personal interno y una entidad independiente, durante 2014, 2015 y 2016 se han alcanzado los siguientes logros:

2014

238
PROYECTOS
EVALUADOS

163
PROYECTOS
APROBADOS

1.24
RSOI PROMEDIO

1.34
RSOI PROMEDIO

2015

279
PROYECTOS
EVALUADOS

215
PROYECTOS
APROBADOS

1.08
RSOI PROMEDIO

1.16
RSOI PROMEDIO

2016

283
PROYECTOS
EVALUADOS

228
PROYECTOS
APROBADOS

1.34
RSOI PROMEDIO

1.47
RSOI PROMEDIO

3.4

INTEGRACIÓN DE CONSEJOS DIRECTIVOS

G4-DMA, G4-2, G4-S01



FOMENTOS BANAMEX

INTEGRACIÓN DE LOS CONSEJOS

G4-34

El seguimiento, análisis y propuestas que realizan los Consejos Directivos de cada una de las asociaciones civiles - o Fomentos- son elementos que

contribuyen a dar solidez a su operación y mejorar su desempeño y resultados. Al cierre de 2016 los Consejos se integraron de la siguiente manera:

ASAMBLEA DE ASOCIADOS DE LOS FOMENTOS	
NOMBRE	CARGO 2016
Alfredo Harp Helú	Asociado
Roberto Hernández Ramírez	Asociado
Banco Nacional de México, S.A. (representado por Ernesto Torres Cantú)	Asociado
Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM E.R. (representada por Edgardo del Rincón)	Asociado
Acciones y Valores Banamex, S.A. de C.V. (representada por Antonio Espíndola Riveroll y David Fuentes Zendejas en forma mancomunada)	Asociado

CONSEJOS DIRECTIVOS

FOMENTO CULTURAL BANAMEX CONSEJO DIRECTIVO	
NOMBRE	CARGO 2016
Alberto Gómez Alcalá	Presidente
Brandee McHale	Vocal
Manuel Calvillo Aranda	Vocal
Miguel Carrera Compean	Vocal
Luis Miguel Torre Amione	Vocal
Andrés Albo Márquez	Vocal
José María Castro López	Vocal
Carlos Rodolfo Castellón Flores	Secretario no miembro
Heydi Rosalina Muñoz González	Pro-secretaria no miembro
Cándida Fernández Baños	Directora

FOMENTO SOCIAL BANAMEX CONSEJO DIRECTIVO	
NOMBRE	CARGO 2016
Alberto Gómez Alcalá	Presidente
Brandee McHale	Vocal
Manuel Calvillo Aranda	Vocal
Miguel Carrera Compean	Vocal
Luis Miguel Torre Amione	Vocal
Andrés Albo Márquez	Vocal
José María Castro López	Vocal
Carlos Rodolfo Castellón Flores	Secretario no miembro
Heydi Rosalina Muñoz González	Pro-secretaria no miembro
Ana Vanessa González Deister	Directora

FOMENTO ECOLÓGICO BANAMEX CONSEJO DIRECTIVO	
NOMBRE	CARGO 2016
Alberto Gómez Alcalá	Presidente
Brandee McHale	Vocal
Manuel Calvillo Aranda	Vocal
Miguel Carrera Compean	Vocal
Luis Miguel Torre Amione	Vocal
Andrés Albo Márquez	Vocal
José María Castro López	Vocal
Carlos Rodolfo Castellón Flores	Secretario no miembro
Heydi Rosalina Muñoz González	Pro-secretaria no miembro
Ana Vanessa González Deister	Directora





INVERSIÓN 2016

MAYORES A 20 MDP
CIUDAD DE MÉXICO

ENTRE 10 Y 20 MDP
OAXACA

ENTRE 5 Y 10 MDP
CHIAPAS, ESTADO DE MÉXICO

ENTRE 1 Y 5 MDP
YUCATÁN, VERACRUZ, PUEBLA,
QUINTANA ROO, GUERRERO,
JALISCO, TABASCO, SINALOA,
SAN LUIS POTOSÍ, MICHOACÁN,
HIDALGO, GUANAJUATO,
QUERÉTARO, CHIHUAHUA, NAYARIT

MENOR A 1 MDP
CAMPECHE, SONORA, DURANGO,
TLAXCALA, COAHUILA,
TAMAULIPAS, BAJA CALIFORNIA
SUR, AGUASCALIENTES, MORELOS
NUEVO LEON, ZACATECAS, BAJA
CALIFORNIA, COLIMA

3.5

**MAPA DE INVERSIÓN
SOCIAL 2016**

G4-8

3.6

FOMENTO CULTURAL
BANAMEX

MIS TAPETES
AHORA SE

EXPORTRAN

A DONDE NUNCA PENSÉ



CON LA CREACIÓN DE FOMENTO CULTURAL EN 1971 SE INSTITUCIONALIZÓ EL COMPROMISO DE CITIBANAMEX DE IMPULSAR LA INVERSIÓN EN EL DESARROLLO CULTURAL, ASÍ COMO DE PROMOVER, PRESERVAR Y DIFUNDIR LA CULTURA MEXICANA, UN COMPROMISO QUE CONTINUAMOS HONRANDO. EL PALACIO DE CULTURA CITIBANAMEX, SITUADO EN EL PALACIO DE ITURBIDE, JOYA DE LA ARQUITECTURA CIVIL BARROCA DE FINALES DEL SIGLO XVIII EN LA CIUDAD DE MÉXICO ES, DESDE SU CREACIÓN, LA SEDE DE SUS ACTIVIDADES.

LÍNEAS DE ACCIÓN

G4-EC1, G4-EC7b, G4-EC7c, G4-S01

PROYECTOS DE INVERSIÓN CIFRAS EN PESOS	FUENTES DE FINANCIAMIENTO 2011-2016			SUBTOTAL	BENEFICIARIOS
	Banco	FCB	Socios		
2011					
Varios Proyectos	\$798,710	\$5,218,749	\$2,830,103	\$8,847,563	3,180
Actividades en Casas de Cultura	\$7,745,967			\$7,745,967	33,629
Donativos Otorgados	\$250,000	\$743,000	\$6,394,000	\$7,387,000	
Exposiciones internacionales	\$6,870,000	\$1,201,000	\$10,806,691	\$18,877,691	168,177
Exposiciones nacionales	\$7,357,060	\$1,720,000	\$844,845	\$9,921,905	1,527,287
Programa de Apoyo al Arte Popular		\$1,569,805	\$511,136	\$2,080,941	2,329
Publicaciones*	\$3,322,827			\$3,322,827	35,500
Restauración y conservación	\$3,046,406	\$209,000	\$2,454,156	\$5,709,562	9,600
TOTALES	\$29,390,970	10,661,54	\$23,840,931	\$63,893,456	1,744,202
2012					
Varios Proyectos	\$2,855,223	\$6,051,759	\$6,529,861	\$15,436,843	6,890
Actividades en Casas de Cultura	\$7,992,185			\$7,992,185	34,282
Donativos Otorgados	\$4,000,000	\$534,000	\$8,798,050	\$13,332,050	12,710
Exposiciones internacionales	\$1,000,000		\$613,784	\$1,613,784	3,351
Exposiciones nacionales	\$4,075,559	\$400,000	\$6,091,160	\$10,566,719	1,850,968
Programa de Apoyo al Arte Popular		\$1,010,315	\$1,071,525	\$2,081,841	3,325
Publicaciones*		\$2,560,120		\$2,560,120	34,000
Restauración y conservación	\$9,907,365		\$1,077,021	\$10,984,386	10,850
TOTALES	\$29,830,332	\$10,556,194	\$24,181,401	\$64,567,927	1,922,376

PROYECTOS DE INVERSIÓN CIFRAS EN PESOS	FUENTES DE FINANCIAMIENTO 2011-2016			SUBTOTAL	BENEFICIARIOS
	Banco	FCB	Socios		
2013					
Varios Proyectos	\$765,035	\$1,966,467	\$2,264,530	\$4,996,032	1,400
Actividades en Casas de Cultura	\$10,673,874			\$10,673,874	44,351
Donativos Otorgados	\$2,590,108	\$509,000	\$22,039,591	\$25,138,699	15,640
Exposiciones internacionales	\$5,159,542	\$5,557,144	\$6,450,944	\$17,167,630	1,980,818
Exposiciones nacionales	\$10,396,682	\$314,240	\$713,412	\$11,424,333	753,390
Programa de Apoyo al Arte Popular	\$1,966,397	\$2,355,450	\$850,384	\$5,172,231	2,520
Publicaciones*	\$2,103,785	\$1,039,738		\$3,143,522	30,500
Restauración y conservación	\$7,151,762			\$7,151,762	47,650
TOTALES	\$40,807,184	\$11,742,039	\$32,318,862	\$84,868,084	2,845,769
2014					
Varios Proyectos	\$6,889,357	\$2,083,793	\$24,585	\$8,997,735	47,650
Actividades en Casas de Cultura	\$12,024,727		\$26,365	\$12,051,092	52,622
Donativos Otorgados	\$2,800,000	\$346,000	\$970,000	\$4,116,000	49,300
Exposiciones internacionales	\$9,783,669		\$451,260	\$10,234,928	185,285
Exposiciones nacionales	\$8,001,222	\$856,120	\$168,885	\$9,026,228	1,472,785
Programa de Apoyo al Arte Popular	\$1,113,921	\$3,506,512	\$2,767,640	\$7,388,073	1,385
Publicaciones*	\$586,741	\$2,205,068	\$20,700	\$2,812,509	23,350
Restauración y conservación	\$4,408,521	\$45,629	\$3,459,679	\$7,913,829	34,306
TOTALES	\$45,608,158	\$9,043,122	\$7,889,113	\$62,540,393	1,843,333
2015					
Varios Proyectos	\$2,613,756	\$2,622,912	\$953,154	\$6,189,822	34,500
Actividades en Casas de Cultura	\$16,556,132	\$0	\$0	\$16,556,132	109,689
Donativos Otorgados	\$5,390,000	\$245,000	\$2,380,000	\$8,015,000	42,580
Exposiciones internacionales	\$11,190,873	\$0	\$734,505	\$11,925,378	268,960
Exposiciones nacionales	\$4,966,964	\$283,734	\$1,059,494	\$6,310,192	1,633,786
Programa de Apoyo al Arte Popular	\$4,187,272	\$2,598,542	\$1,045,486	\$7,831,301	1,792
Publicaciones*	\$994,039	\$7,049,847	\$228,600	\$8,272,486	14,750
Restauración y conservación	\$2,443,304	\$154,588	\$2,742,326	\$5,340,218	32,450
TOTALES	\$48,342,340	\$12,954,623	\$9,143,565	\$70,440,529	2,123,757
2016					
Varios Proyectos	\$2,975,088	\$2,355,168	\$175,428	\$5,505,684	32,100
Actividades en Casas de Cultura	\$11,627,671	\$0	\$0	\$11,627,671	262,879
Donativos Otorgados	\$1,605,000	\$300,000	\$1,545,000	\$3,450,000	28,650
Exposiciones nacionales	\$13,206,745	\$697,455	\$4,763,374	\$18,667,574	2,244,220
Programa de Apoyo al Arte Popular	\$1,924,111	\$962,295	\$1,094,739	\$3,981,146	1,280
Publicaciones*	\$2,513,986	\$11,052,387	\$0	\$13,566,383	12,900
Restauración y conservación	\$3,098,914	\$172,560	\$4,392,446	\$7,663,920	35,520
TOTALES	\$36,951,516	\$15,539,865	\$11,970,987	\$64,462,378	2,604,649

Casas de Cultura

Desde su fundación en 1884, Grupo Financiero Banamex ha manifestado su interés por preservar y promover los valores de la cultura mexicana. Como parte de esta preocupación, ha rescatado y rehabilitado inmuebles virreinales con destacado valor histórico-cultural, que se han abierto al público como parte del propósito de contribuir al desarrollo cultural, social, ecológico y educativo del país.

Entre estos edificios se encuentran el Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, sede del banco desde su creación, y el Palacio de Iturbide, centro operativo de Fomento Cultural Banamex, ambos en la Ciudad de México. De igual manera, abrieron sus puertas al público la Casa del Mayorazgo de la Canal, en San Miguel Allende, Guanajuato (en 2010); el Museo Casa Montejo, en Mérida, Yucatán (2010), y el Palacio del Conde del Valle de Súchil, en Durango, Durango (en 2011).

POR PRIMERA VEZ SE EXHIBIERON PIEZAS DE INDUMENTARIA TRADICIONAL DE MÉXICO DE ALTO VALOR ESTÉTICO JUNTO A UN CONJUNTO DE PRENDAS A TRAVÉS DE LAS CUALES SE REVISAN 75 AÑOS DE HISTORIA DE LA MODA EN EL PAÍS

Exposiciones

G4-24, G4-EC7, G4-S01

Durante 2016 Fomento Cultural Banamex presentó 28 exposiciones nacionales que convocaron a 2'244,220 visitantes.

"INDUMENTARIA Y MODA EN MÉXICO, 1940-2015"

El Banco Nacional de México (a través de Fomento Cultural Banamex)-, la Secretaría de Cultura (a través de Dirección General de Culturas Populares y del Instituto Nacional de Antropología e Historia), El Palacio de Hierro y Vogue México, presentaron en el Palacio de Cultura Banamex - Palacio de Iturbide la exposición El arte de la indumentaria y la moda en México. 1940-2015, con la curaduría de Ana Elena Mallet y Juan Rafael Coronel Rivera.

Por primera vez se exhibieron piezas de indumentaria tradicional de México de alto valor estético junto a un conjunto de prendas a través de las cuales se revisan 75 años de historia de la moda en el país. Ambos conjuntos mantuvieron un diálogo a través de sus materiales, formas y motivos ornamentales. La muestra fue resultado de un programa de investigación y reunió 225 maniqués con vestidos o conjuntos completos y más de 400 piezas de alrededor de 100 colecciones particulares y públicas, acervos de diseñadores y casas de moda nacionales e internacionales.

"NACIMIENTOS. ARTE Y TRADICIÓN POPULAR"

Citibanamex Compromiso Social a través de Fomento Cultural Banamex, presentó al público una de las tradiciones más antiguas de la cultura occidental: la creación de Nacimientos, la cual se ha conservado hasta nuestros días y se mantiene viva en la creatividad de los Grandes Maestros del Arte Popular.

La muestra, que no se presentaba en el Palacio de Iturbide desde el año 2008, reunió 3,190 piezas agrupadas en más de 500 Nacimientos, realizados por 335 maestros artesanos. Además de creaciones provenientes de diversas regiones de la República Mexicana, se mostraron por primera vez adquisiciones recientes y obras de los Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica, pertenecientes al Programa de Apoyo al Arte Popular de Fomento Cultural Banamex, A.C.

Los Nacimientos forman parte de la Colección Fomento Cultural Banamex, A.C., que se ha convertido en el acervo más grande e importante en su tipo. La curaduría de la exposición estuvo a cargo de Cándida Fernández de Calderón, directora de la institución. En su recorrido se muestran piezas de diferentes materiales y técnicas, en las que destacan las ramas de barro, metales, producciones en papel, piel, madera, fibras vegetales, piedra, técnicas textiles y plumaria, entre otras.

En sus creaciones, los Grandes Maestros del Arte Popular han impreso su imaginación, talento y humor y muchos de los Nacimientos elaborados por los artistas populares incorporan a la representación elementos característicos de su región, como la flora, fauna y arquitectura de su localidad.

Exposiciones



4

PALACIO DE ITURBIDE

9

CASAS DE CULTURAS

10

ITINERANTES NACIONALES

5

METRO CDMX

28

EXPOSICIONES
NACIONALES

2,244,220
VISITANTES



1'319,667

PALACIO DE ITURBIDE

246,914

CASAS DE CULTURAS

88,828

ITINERANTES NACIONALES

588,811

METRO CDMX

Nota: No hubo exposiciones internacionales en 2016.

Publicaciones

Una de las labores que ha cimentado el prestigio de Fomento Cultural Banamex es la publicación y edición de libros, catálogos y folletos sobre temas del arte y la cultura de México. Esta actividad es uno de los canales más importantes para dar a conocer nuevas investigaciones sobre cultura y

tradiciones, en temas de historia, arte, arquitectura, diseño, restauración y gastronomía, entre otros. Varias de estas publicaciones han obtenido importantes premios y reconocimientos editoriales, tanto nacionales como internacionales.

2011		
NOMBRE	LIBRO / CATÁLOGO	EJEMPLARES
Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica, tomo 1	Libro impresión en español e inglés.	12,500
Hidalgo, maestro, párroco e insurgente	Libro impresión en español	9,000
Grandes Maestros del Arte Popular de Oaxaca	Libro impresión en español	5,000
Taller de cubiertas arquitectónicas	Libro impresión en español	1,000
Humanis Corporis Fabrica. Libri Septem	Libro impresión facsimilar en latín	1,000
Grandes Maestros del Arte Popular de Oaxaca	Libro impresión en español	5,000
El Arte de Coleccionar Arte	Libro impresión en español	5,000
Pintura de los Reinos. Identidades compartidas en el mundo hispánico. Siglos XVI-XVIII	Catálogo impresión en español	2,000

2012		
NOMBRE	LIBRO / CATÁLOGO	EJEMPLARES
Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica, tomo 2	Libro impresión en español e inglés	14,900
Pintura de los Reinos. Identidades compartidas en el mundo hispánico.	Libro impresión en español	1,500
Fotografía en México 1872 - 1970	Libro impresión en español	1,500
Transcomunalidad	Libro impresión en español	3,100
Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica	Catálogo para la exposición en Cádiz, España. Impresión en español.	1,000
Grandes Maestros del Arte Popular Mexicano	Catálogo reimpresión en español e inglés	5,000
Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica, tomo 1	Catálogo reimpresión en español	3,000
La Colección del Banco Nacional de México	Catálogo reimpresión en español	4,000

2013		
NOMBRE	LIBRO / CATÁLOGO	EJEMPLARES
Arquitectura en México 1900-2010		
La construcción de la modernidad. Tomos: I - II	Libro impresión en español	8,000
Arquitectura imaginada. Proyectos no construidos	Libro impresión en español	3,000
Instantáneas de la Ciudad de México. Un álbum de 1883 - 1884	Libro impresión en español	1,500
El Ballet Folklórico de México de Amalia Hernández	Libro impresión en español e inglés.	4,000
México en el Louvre, obras maestras de la Nueva España de los siglos XVII y XVIII	Catálogo para la exposición en París, Francia. Catálogo impresión en español y francés	2,000
Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica	Catálogo para la exposición en Madrid, España. Impresión en español	1,000
Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica	Catálogo para la exposición en Bogotá, Colombia. Impresión en español.	9,000
Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica	Catálogo para la exposición en Sao Paulo, Brasil. Impresión en portugués.	2,000

2014		
NOMBRE	LIBRO / CATÁLOGO	EJEMPLARES
"Amalia Hernández and the Ballet Folklórico de México"	Libro reimpresión en inglés.	1,500
"El México de los mexicanos II"	Libro impresión en español e inglés.	10,000
"Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica. Tomo III"	Libro impresión en español e inglés.	5,100
"Yvonne Domenge. Interconexiones"	Libro impresión en español e inglés.	4,000
"Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica"	Catálogo para la exposición en Buenos Aires, Argentina. Impresión en español.	750
"Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica"	Catálogo para la exposición en Los Ángeles, EEUU. Impresión en español e inglés.	2,000

ENTRE 2011 Y 2016

38
LIBROS Y
CATÁLOGOS

TIRAJE

156,000
EJEMPLARES

FOMENTO
CULTURAL HA
PUBLICADO
EN SU HISTORIA

229
LIBROS Y
CATÁLOGOS

EN 2016

2
LIBROS

TIRAJE

12,900
EJEMPLARES





2015	NOMBRE	LIBRO / CATÁLOGO	EJEMPLARES
	"Artificios. Plata y Diseño en México 1880-2015"	Libro impresión en español e inglés	9,750
	"Justo Montiel, pintor orizabeño"	Libro impresión en español	1,000
	"Javier Marín Terra. La materia como idea"	Libro impresión en español e inglés.	1,000
	"Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica" Sede Quito, Ecuador	Catálogo para la exposición en Quito, Ecuador. impresión en español	400
	"Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica"	Catálogo para la exposición en Santiago de Chile. Impresión en español.	600
	"El Retorno de la Serpiente. Mathías Goeritz y la invención de la arquitectura emocional"	Catálogo Impresión en español	2,000

2016	NOMBRE	LIBRO / CATÁLOGO	EJEMPLARES
	"Francisco Toledo"	Libro impresión en español e inglés	11,400
	"Flor Garduño"	Libro impresión en español	1,500

Premios Editoriales 2011-2016

PREMIOS EDITORIALES 2011 - 2016			
"Construyendo Patrias, Iberoamérica 1810-1824. Una reflexión"	Premio Antonio García Cubas a la mejor publicación en la categoría libro de arte o edición facsimilar	2011	Conaculta - INAH
"Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica 1"	Primer lugar en la categoría libro de arte del XX Premio Quórum de diseño gráfico e industrial	2012	Quórum Consejo de diseñadores de México, A.C.
"Hidalgo: maestro, párroco e insurgente"	Mención honorífica del premio Antonio García Cubas en la categoría libro de divulgación	2012	Conaculta - INAH
"De Humani Corporis Fabrica. Libri septem"	Premio Antonio García Cubas a la mejor publicación en la categoría edición facsimilar	2012	Conaculta - INAH
"Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica 2"	Mención honorífica del premio Antonio García Cubas en la categoría libro de arte o edición facsimilar	2013	Conaculta - INAH
"Arquitectura en México, 1900-2010. La construcción de la modernidad. Obras, diseño, arte y pensamiento"	Premio Antonio García Cubas a la mejor publicación en la categoría libro de arte o edición facsimilar	2014	Conaculta - INAH
"Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica 3"	Premio Antonio García Cubas en la categoría libro de arte o edición facsimilar	2015	Conaculta - INAH
"Javier Marín. Terra. La materia como idea"	Premio Antonio García Cubas en la categoría catálogo	2016	Secretaría de Cultura - INAH
"Arquitectura en México, 1900-2010. La construcción de la modernidad. Obras, diseño, arte y pensamiento"	Premio de la Bienal Panamericana de Arquitectura y Urbanismo, en la categoría de "libros de teoría, historia y crítica de la arquitectura, el urbanismo y el paisaje"	2016	Bienal Panamericana de Arquitectura y Urbanismo, Quito, Ecuador

Programa de Apoyo al Arte Popular

El Programa de Apoyo al Arte Popular es considerado como un distintivo de Fomento Cultural Banamex. Sus exposiciones y publicaciones, hacen de este programa un referente en el arte popular mexicano. Fue establecido en 1996 con el propósito de impulsar y fortalecer la creación artesanal en México y mejorar la calidad de vida y bienestar de los grandes maestros y sus comunidades.

El programa cumple sus objetivos a través de la entrega de reconocimientos económicos, la conformación de una importante colección y la consolidación de talleres de distintas especialidades, así como la presentación de exposiciones, la publicación de libros, la comercialización de la producción artesanal y el apoyo a concursos nacionales y estatales.

Desde su creación, el programa ha adquirido y enriquecido una importante colección denominada "Grandes Maestros del Arte Popular Mexicano". Esta colección está integrada por piezas de notable belleza, iconografía y calidad en su manufactura, realizadas por los artesanos mexicanos más destacados de cada una de las especialidades del arte popular, procedentes de todo el país.

Repitiendo el éxito del programa mexicano y con la intención de conformar una colección de arte popular contemporáneo de Iberoamérica, fomentar el proceso de investigación y registro de los creadores, así como fortalecer la creación artesanal, promover y dignificar el arte popular de la región, desde 2007 se comenzó a integrar la colección "Grandes Maestros del Arte Popular Iberoamericano", con piezas iberoamericanas: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, El Salvador, España, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Desde su creación hace 20 años, este Programa preserva las manifestaciones artesanales promueve la formación de talleres y la capacitación de maestros y aprendices. En estas dos décadas ha beneficiado a más de 1,700 artesanos de todos los estados de México y de 21 países de Iberoamérica, que incluyen Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Durante el 2016, el programa apoyó a 426 artesanos de 55 comunidades en 16 estados del país, a través de 114 actividades en las que se impulsó la comercialización de piezas artesanales, la cercanía con clientes y se difundieron las creaciones en las tiendas de las Casas de Cultura Citibanamex.

DESDE 2007 SE COMENZÓ A INTEGRAR LA COLECCIÓN "GRANDES MAESTROS DEL ARTE POPULAR IBEROAMERICANO", CON PIEZAS PROCEDENTES DE 22 PAÍSES IBEROAMERICANOS

ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE APOYO AL ARTE POPULAR

1. Talleres

Apoyamos talleres con el fin de impulsar la transmisión de las técnicas y conocimientos de los grandes artesanos a las nuevas generaciones y así evitar la pérdida de una tradición, contribuir a una mejor conservación y conocimiento del arte popular reforzar el sentido de pertenencia a la comunidad, mejorar las condiciones de trabajo con la infraestructura adecuada -desde sus herramientas hasta el apoyo contable y comercial-, además de elevar la calidad de vida de los artesanos y su comunidad.

Los talleres se desarrollan en siete temas y modalidades:

- Capacitación
- Apoyo técnico
- Embalaje
- Muestras y muestrarios
- Rescate
- Orientación administrativa
- Acciones de comercialización

2. Programa de bordadoras

El objetivo de este programa es proporcionar elementos de apoyo a maestras bordadoras para lograr una mayor eficiencia en la producción de sus piezas y su comercialización, a través de capacitaciones en los siguientes temas:

- Historia del bordado
- Orgullo y pertenencia
- Muestrarios
- Administración y contaduría
- Promoción y comercialización
- Conservación de textiles
- Internet, dominios y redes sociales
- Marca colectiva, denominación de origen y marco jurídico

3. Colecciones y exposiciones

En convenio con el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART), Fomento Cultural Banamex apoya tres concursos nacionales a fin de estimular a los artesanos a presentar sus mejores obras.

4. Comercialización

Apoyamos a los artesanos en la comercialización y promoción de sus piezas mediante diferentes actividades de comercialización:

a) **Feria Internacional de Arte Popular Santa Fe (International Folk Art Market Santa Fe):** es la feria de arte popular con más prestigio en el mundo y cuenta con la participación de artesanos de más de 60 países. Asesoramos y apoyamos la participación y asistencia de los artesanos para la exhibición y venta de sus piezas. La feria se lleva a cabo en Santa Fe, Nuevo México, en los Estados Unidos de América

b) **Feria Nueva York Ahora (New York Now, the Market for Home, Lifestyle + Gift):** con un enfoque negocio a negocio, participamos con muestrarios textiles para impulsar el pedido de piezas en mayor volumen

c) **Subastas:** en alianza con algunas asociaciones civiles, facilitamos piezas para ser subastadas a fin de recolectar fondos para apoyar causas sociales y de beneficencia

d) **Puntos de venta:** colocamos piezas a consignación para su venta en comercios

e) **Ventas especiales:** facilitamos piezas para ventas organizadas por grupos privados

SUBASTA DE ARTESANÍAS EN NUEVA YORK

Citibanamex Compromiso Social, a través de Fomento Cultural Banamex y Phillips Casa de Subastas, presentó una selección de piezas en la subasta de arte latinoamericano contemporáneo realizada en Nueva York el 23 de mayo de 2016. Se subastaron ocho conjuntos de piezas de arte popular que se vendieron por el doble de su precio estimado. El monto recaudado se entregó a los artesanos creadores de las obras.

El catálogo de la subasta, *"Mexico. Latin America. New"*, incluyó una selección de piezas de los maestros artesanos que pertenecen al Programa de Apoyo al Arte Popular de Fomento Cultural Banamex, y se contó con la colaboración pro bono de Phillips.

Los conjuntos subastados fueron:

- 1 Óscar Soteno Elías. Estado de México "Árbol de la vida".
- 2 Juana Gómez. Chiapas. "Jaguares de barro".
- 3 Dámaso Ayala. Guerrero. "Baúles de madera"
- 4 Hilario Alejos Madrigal. Michoacán. "Piñas verdes de barro vidriado"
- 5 Arnulfo Xochitiotzi Cocolletzi. Tlaxcala. "Sarape de lana y seda".
- 6 Hugo César Nájera Buendía. Estado de México. "Metate con forma de jaguar en piedra volcánica.
- 7 René Ángeles Navarro. Ciudad de México. "Cajonera de madera con incrustaciones de hueso y concha.
- 8 Odilón Marmolejo Sánchez. Ciudad de México. "Candelabros"

Para complementar la subasta presencial, Phillips llevó a cabo una subasta en línea del 16 al 26 de mayo. El catálogo incluyó 28 piezas de 25 maestros artesanos, provenientes de la Ciudad de México, Chiapas, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, Oaxaca, San Luis Potosí, Tlaxcala y Yucatán.

Esta subasta, la primera de arte latinoamericano en Nueva York que vende arte popular mexicano, es otra manera en que Fomento Cultural apoya la preservación y fortalecimiento de las tradiciones y del quehacer artístico popular de México. Su éxito, logrado gracias a la colaboración de Phillips, es testimonio y reconocimiento de la calidad del trabajo de los maestros artesanos como artistas contemporáneos.

5. Congresos y encuentros

Impulsamos la participación de los artesanos en congresos y conferencias con el fin de facilitar el intercambio de conocimientos entre artesanos a través de talleres de desarrollo de habilidades, intercambio de técnicas, pláticas y seminarios con especialistas, entre otras actividades.

SEGUNDO ENCUENTRO DE GRANDES MAESTROS DEL ARTE POPULAR DE IBEROAMÉRICA SOBRE TEJIDOS

- 29 Grandes maestros artesanos
- 6 países
- 5 instituciones aliadas
- 16 conferencistas y mesas redondas
- 4 conferencistas de 3 países

Del 3 al 7 de octubre de 2016, en el Centro de Textiles del Mundo Maya, ubicado en la planta alta del ex convento de Santo Domingo de Guzmán, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, se realizó el Segundo Encuentro de los Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica, en la categoría de Tejido, que reunió a 29 maestros artesanos de seis países que participan en el Programa de Apoyo al Arte Popular de Fomento Cultural Banamex. (Chile, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, México y Perú).

Se contó con el apoyo de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) por medio del Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART), la Secretaría de Cultura a través de la Dirección General de Culturas Populares y del Gobierno del Estado de Chiapas.

El objetivo del encuentro fue fomentar el intercambio y el enriquecimiento de conocimientos entre los Grandes Maestros del Arte Popular, así como desarrollar una agenda para fortalecer las políticas públicas y la participación de entidades privadas en la preservación y promoción del arte popular en la región iberoamericana, a través de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB).

Se impartieron 16 conferencias y mesas redondas, las cuáles abordaron temas sobre técnicas de tejido, como son: criterios para la descripción y clasificación de textiles tejidos;

nuevas tendencias; intercambio de técnicas entre artesanos; materias primas: su importancia y conservación; retos de la comercialización; propiedad intelectual; incentivos fiscales y turismo, entre otros.

Las conferencias estuvieron a cargo de 16 investigadores y especialistas en arte popular, diseñadores y gestores culturales, con la participación activa de los maestros artesanos. Entre los expositores estuvieron los antropólogos Marta Turok y José Hernández Reyes; la diseñadora mexicana Carla Fernández; la presidenta del Centro de Textiles Tradicionales del Cusco, en Perú, Nilda Callañaupa; y el coordinador de la Cooperativa Sna Jolobil, en Chiapas, Pedro Meza Meza, entre otros expertos y artífices, quienes además pusieron a la venta algunas de sus piezas.

IV ENCUENTRO DE GRANDES MAESTROS DEL ARTE POPULAR EN LA ESPECIALIDAD DE BORDADO

- 11 Maestras Bordadoras
- 7 estados del país: Aguascalientes, Chiapas, Hidalgo, Oaxaca, Puebla, Veracruz y Yucatán
- 2 Instituciones aliadas (Gobierno del Estado de Yucatán y Fomento Cultural Banamex)
- 3 expositores (Mesas de trabajo)

Del 19 al 21 de octubre en el Museo Casa Montejo, en Mérida, Yucatán, se realizó el Cuarto Encuentro de los Grandes Maestros del Arte Popular de Iberoamérica, en la categoría de bordados, cuyo principal objetivo fue apoyar a las maestras bordadoras a través de actividades que les permitan desarrollar una mayor eficiencia en la producción de sus piezas y en su comercialización. Se realizaron diversas pláticas sobre temas de historia del bordado, asesoría de ventas, así como conferencias para intercambiar experiencias, actividades que estuvieron abiertas al público general.

Las artesanas participantes fueron: Josefina García Romo y Elba Yanett Rubio Alférez, de Aguascalientes; Pedro Meza Meza, de Chiapas; Dionisia Gómez Gómez, de Hidalgo; Teresita Borja Pérez, de Oaxaca; Candelaria Clemente Santos y Pascasia Cecilia Jaime Lino, de Puebla; Margarita González Flores, de Veracruz, y del estado de Yucatán, Lucila Kauil Chan, Magdalena Caamal Castillo y Dora Marlene Pat Moo.

Al finalizar el Encuentro las maestras artesanas montaron una exhibición y venta de sus creaciones en el Museo Casa Montejo. La mayoría de sus piezas forman parte del muestrario realizado por la coordinación de Apoyo al Arte Popular de Fomento Cultural Banamex con la finalidad de generar un antecedente que permita dar continuidad a futuros trabajos de capacitación con nuevos grupos de artesanas de otros estados y dar continuidad al trabajo y seguimiento al desarrollo de las Grandes Maestras Bordadoras.

6. Pasantía de Arte Popular

En 2016 Fomento Cultural Banamex recibió por primera vez en la Ciudad de México a los ganadores de la Bienal de diseño para la Artesanía de Colombia con el objetivo de brindar una oportunidad de desarrollo a los diseñadores y artesanos de este país, además de promover la creación de lazos de colaboración entre sus homólogos mexicanos, llevándolos a conocer los talleres y el proceso creativo de los Grandes Maestros del Arte Popular de México.

7. Concursos

En 2016 apoyamos la participación de los artesanos en cuatro concursos nacionales y estatales. Consideramos que la participación en concursos es de gran beneficio para los artesanos ya que sirve como una gran motivación para continuar y mejorar la creación de piezas. Obtener un diploma o reconocimiento es un gran

incentivo para su autoestima y crecimiento profesional y es un aval más de la calidad de su trabajo, que contribuye al incremento en la venta de sus piezas.

Concurso de Artesanías Edición 2016 del LXIII Concurso de Laca y XLIII de Máscara Tradicional, XIX de Talla en Madera y el IX Concurso de Bordado e Indumentaria Tradicional CONECULTA. Consejo Estatal para las Culturas y las Artes de Chiapas
Chiapa de Corzo, Chiapas

LVI Concurso Estatal de Domingo de Ramos 2016
Instituto del Artesano
Michoacano
Uruapan, Michoacán

LXXI Concurso Nacional del Cobre Martillado 2016
Instituto del Artesano
Michoacano
Santa Clara del Cobre, Michoacán

XLVII Concurso Estatal de Artesanías "Noche de Muertos" 2016
Instituto del Artesano
Michoacano
Pátzcuaro, Michoacán

RESTAURACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

A través de acciones que promuevan la inversión en infraestructura cultural, turística y urbana, promovemos el rescate, conservación y difusión del patrimonio tangible e intangible de las comunidades, así como el aprovechamiento de sus fortalezas para impulsar el turismo cultural como vía para una mejor calidad de vida de sus pobladores.

ESTUDIAR

EL VERANO EN EUROPA
CAMBIÓ MI VIDA

3.7

**FOMENTO SOCIAL
BANAMEX**

G4-2, G4-24, G4-EC1,
G4-EC7, G4-EC8, G4-S01



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

G4-EC1, G4-EC7b, G4-EC7c

PROYECTOS DE INVERSIÓN												
CIFRAS EN PESOS	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$
Fortalecimiento a organizaciones de la sociedad civil	287,235	27,191,884	187,727	50,221,937	161,482	26,652,249	499,238	39,706,445	1,028,891	36,888,947	65,531	20,644,985
Home Runs Banamex	241,127	10,074,000	130,567	10,733,000	159,325	10,482,500	44,036	10,517,500	381,935	9,408,100	42,347	10,115,000
Invermático/Pagomático	12,002	3,871,000	46,797	15,355,358	ND	1,938,286	178,047	13,612,353	135,932	9,703,304	1,331	4,966,196
Sembrando Esperanzas	1,541	10,059,884	ND	1,841,000	ND	840,000	429	3,103,319	561	1,900,459	70	348,850
Otros	32,565	3,187,000	10,363	22,292,579	2,157	13,391,463	276,726	12,473,273	510,463	15,877,084	21,783	5,214,939
Impulso a la educación de calidad y becas de excelencia	3,363	18,188,339	68,764	19,194,271	285	9,495,365	746	11,666,350	50,032	30,925,011	898	19,919,733
Impulso a proyectos productivos y desarrollo comunitario	5,707	9,830,376	170,880	16,211,102	3,768	11,734,417	4,162	10,680,470	5,109	14,960,127	310,342	21,302,373
Emprendimiento Social											297,414	9,636,970
Proyectos productivos											12,928	11,665,403
Infraestructura y atención a comunidades afectadas por desastres naturales	187,507	68,202,960	173,5344	113,243,139	295,200	5,039,004	96,438	90,555,869	496,866	67,265,942	69,763	20,688,574
TOTAL	483,812	123,413,559	2,162,715	198,870,449	460,735	52,921,035	600,584	152,609,134	1,580,898	150,040,027	446,534	82,555,665

Con esta visión, Fomento Social Banamex trabaja en cuatro ejes de acción:

01. FORTALECIMIENTO A ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL



02. IMPULSO A LA EDUCACIÓN DE CALIDAD Y BECAS DE EXCELENCIA



03. IMPULSO A PROYECTOS PRODUCTIVOS Y DESARROLLO COMUNITARIO SUSTENTABLE



04. INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN A COMUNIDADES AFECTADAS POR DESASTRES NATURALES

**LOS RECURSOS
APORTADOS A LA
BOLSA SON:**

**POR CARRERA
ANOTADA: \$ 5,000.00**

**POR HOME RUN
CONECTADO:
\$ 10,000.00**

**POR JUEGO GANADO:
\$ 30,000.00**

**A. FORTALECIMIENTO A
ORGANIZACIONES DE LA
SOCIEDAD CIVIL**

Programa Home Runs Banamex
Cada año Fomento Social
Banamex, en alianza con la
Fundación Alfredo Harp Helú
(FAHH) y la Fundación Alfredo
Harp Helú Oaxaca (FAHHO),
forman una bolsa de recursos
con base en los juegos ganados
y las jugadas de los equipos
de béisbol Diablos Rojos del
México y Guerreros de Oaxaca.
Con dichos recursos se apoyan
actividades y programas de un
gran número de instituciones
que trabajan en beneficio de la
población vulnerable que habita
en la Zona Metropolitana del
Valle de México y en el estado de
Oaxaca.

En 2016 las jugadas de ambos
equipos recaudaron una bolsa
total de 10.38 millones de pesos.
Fomento Social Banamex y la
Fundación Alfredo Harp Helú
hicieron una aportación adicional
de \$3.39 millones de pesos,
de modo que el monto global
otorgado por el programa Home
Runs Banamex fue de \$13.77
millones de pesos, de los cuales
50% fue aportado por Banamex
a través de Fomento Social
Banamex y el restante 50% por
las fundaciones FAHH y FAHHO.

En el 2016 se invitó a 370
organizaciones para participar
en la convocatoria del programa
Home Runs Banamex para la
Zona Metropolitana del Valle
de México, de las cuales 180
presentaron la documentación
requerida en relación a sus
proyectos. Por tercer año
consecutivo, Fomento Social
Banamex seleccionó 130
proyectos mediante una rigurosa
evaluación de impacto social. De
los 189 proyectos presentados
se evaluaron 180, mismos que
presentaron, en promedio, un
Retorno Social de la Inversión
(RSOI) de 1.26. En el caso de los
130 proyectos que resultaron
seleccionados, el RSOI promedio
fue 1.48.

En conjunto, los 130 proyectos
seleccionados suman una
inversión social de 44.5 millones
de pesos, de los cuales el
programa Home Runs Banamex
aportó \$9 millones ; es decir que
por cada peso aportado por el
programa se logró, en alianza
con las organizaciones y sus
donantes, invertir en desarrollo
social cinco pesos adicionales.



ZONA METROPOLITANA
DEL VALLE DE MÉXICO

130

PROYECTOS APOYADOS

\$ 9 MDP

OTORGADOS

42
SALUD

42

EDUCACIÓN / CAPACITACIÓN

34

BIENESTAR SOCIAL

2

PROYECTOS PRODUCTIVOS

3

FOMENTO AL DEPORTE

1

ECOLÓGICO/AMBIENTAL

2

CULTURA

4

PRODUCTIVOS-EMPLEO

EL DETALLE DE
LOS DONATIVOS
ENTREGADOS POR
EL PROGRAMA
HOME RUNS
BANAMEX 2016 ES
EL SIGUIENTE:

OAXACA

102

PROYECTOS APOYADOS

\$ 4.7 MDP

OTORGADOS

12

FOMENTO AL DEPORTE

30

BIENESTAR SOCIAL

7

SALUD

22

PLATAFORMA EDUCATIVA

14

EDUCACIÓN / CAPACITACIÓN

6

PROYECTOS PRODUCTIVOS

3

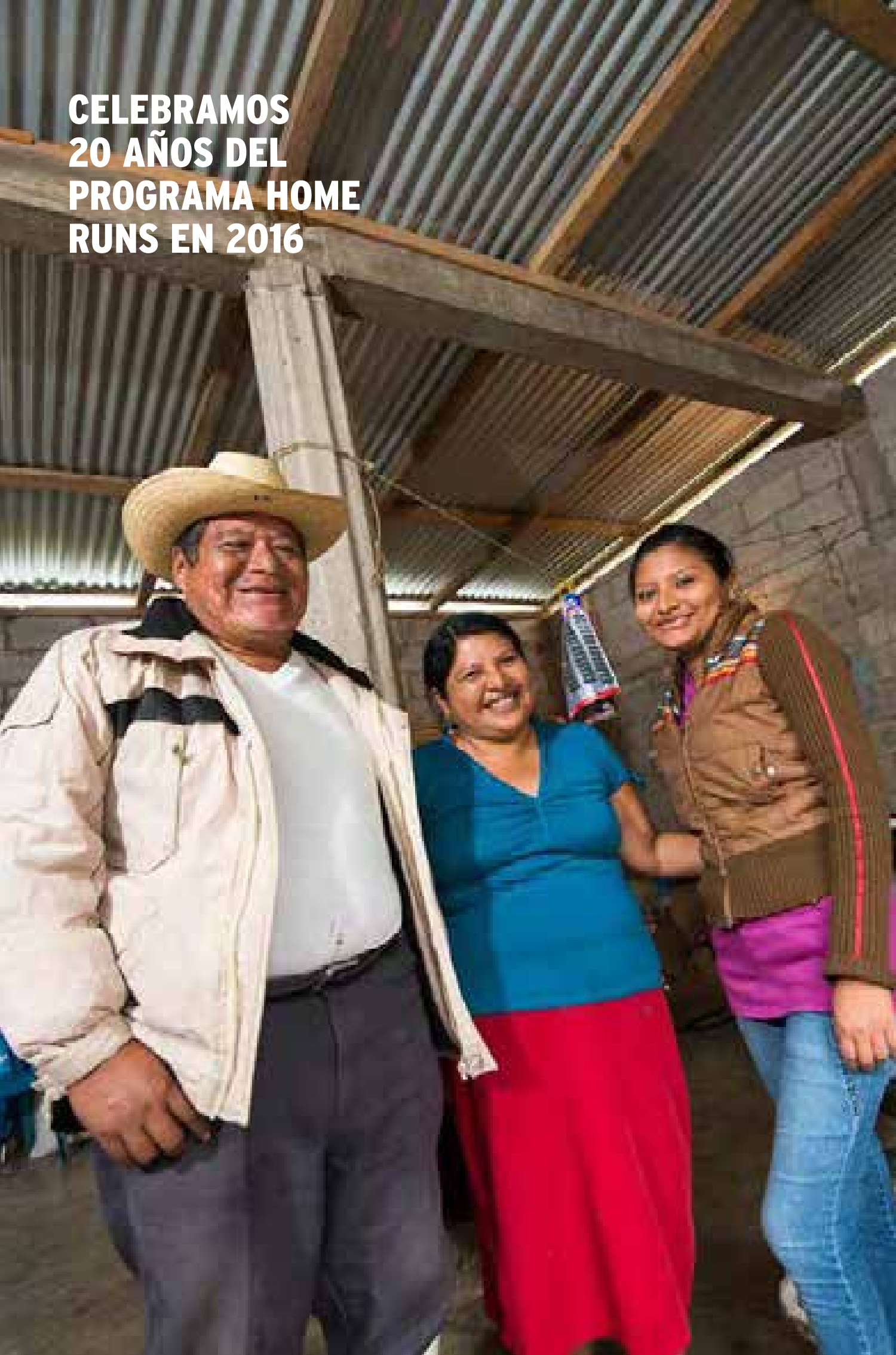
CULTURA

8

ECOLÓGICO/AMBIENTAL



CELEBRAMOS 20 AÑOS DEL PROGRAMA HOME RUNS EN 2016



En el marco del 20 aniversario del programa Home Runs se duplicaron los donativos otorgados a las 20 fundaciones que han sido beneficiarias recurrentes del programa, alcanzando un monto total por donativo de 120 mil pesos.

Durante el 2016 continuamos los esfuerzos de impulsar la profesionalización de las organizaciones participantes en el programa Home Runs Banamex a través de una alianza con Donadora, plataforma de donativos a proyectos sociales. Esta alianza nos permite acercar a las organizaciones beneficiadas a una fuente adicional de donativos a través de la realización de campañas de financiación colectiva (crowdfunding). En esta línea, Donadora ofreció cursos de capacitación a las fundaciones beneficiadas, fortaleciendo sus capacidades para obtener recursos y así lograr mayor impacto en sus respectivas causas. Donadora ofrece una plataforma tecnológica sólida, cuenta con una amplia experiencia y reconocimiento en el mercado, características que consideramos esenciales para que la estrategia de financiación colectiva resulte exitosa.

Invermático y Pagomático

Los programas de *Invermático* y *Pagomático* se crearon en 1996 bajo un esquema en el que Citibanamex aporta un porcentaje de las utilidades obtenidas por mantener los contratos de nómina con los gobiernos estatales o con empresas privadas, que se aplica a proyectos sociales.

Los gobiernos de las entidades o empresas proponen proyectos para ser aprobados por un subcomité técnico integrado por cinco miembros: tres designados por el gobierno estatal o la empresa y dos por Citibanamex. Una vez aprobados los proyectos, Fomento Social Banamex entrega los recursos a la organización o entidad que ejecutará dichos proyectos. Citibanamex continuará depositando los recursos en subcuentas específicas etiquetadas por estado o por empresa y con estos recursos se beneficiará a los sectores más vulnerables de la sociedad en cada entidad hasta que los recursos existentes se agoten, después de lo cual se discontinuará el programa.

Fomento Social Banamex apoyó a tres estados con recursos de Invermático y Pagomático, con un costo total de 6.71 millones de pesos y una aportación directa de 4.96 millones de pesos a donatarias autorizadas, beneficiando de manera directa a más de mil personas.

Durante 2016, Fomento Social Banamex otorgó los siguientes donativos:

CUENTA	NOMBRE DEL PROYECTO	MUNICIPIOS Y COMUNIDADES BENEFICIADAS	INSTITUCIÓN RECEPTORA
Invermático Oaxaca	Donación de auxiliares auditivos a personas con discapacidad auditiva en el Estado de Oaxaca.	San Martín Mexicapam, Oaxaca de Juárez.	Coral Centro Oaxaqueño de Rehabilitación de Audición y Lenguaje, A.C.
Invermático Aguascalientes	Salud Integral para el Adulto Mayor Desamparado	Villa Juárez, Municipio de Asientos, Aguascalientes.	Casa de Descanso para Ancianos Matilde Roubroy de Villanueva, I.B.P
Invermático y Pagomático Guerrero	Por una niñez guerrerense bien nutrida	Chilpancingo, Guerrero	Organismo de Nutrición Infantil, A.C.

B. IMPULSO A LA EDUCACIÓN DE CALIDAD Y BECAS DE EXCELENCIA

G4-S01

Jóvenes de Excelencia Citibanamex

El programa Jóvenes de Excelencia Citibanamex es una iniciativa que impulsa y prepara a estudiantes universitarios mexicanos sobresalientes, preponderantemente de universidades públicas estatales, que se encuentren cursando los últimos dos años de su licenciatura o equivalente (ingenierías) y que tengan intención de estudiar una maestría en el extranjero.

Es un programa con visión de largo plazo que reafirma el compromiso de Fomento Social Banamex con la educación y con la movilidad social en México, al apoyar el desarrollo y preparación integral de jóvenes buscando detonar su espíritu de liderazgo y su compromiso con las comunidades a las que pertenecen.

En 2016 se firmaron convenios de colaboración con 13 Instituciones de Educación Superior (IES) a lo largo del país, se dio continuidad al programa con el lanzamiento de las convocatorias correspondientes a la tercera generación en siete IES, se lanzó la primera convocatoria a nivel nacional en coordinación con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), con una cobertura en más de 180 instituciones, y se realizaron cuatro programas de estancia de verano en el extranjero, dos de ellos en coordinación con la Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI), uno con el Tecnológico Nacional de México y otro en colaboración con tres universidades (UADY, UAT y BUAP).

Al 2016 Fomento Social Banamex apoyó la capacitación y formación de 933 estudiantes seleccionados.

Los jóvenes beneficiarios de este programa tienen acceso a:

- Apoyo económico directo de hasta 20 mil pesos durante el periodo de preparación a través de Tarjeta Saldado de cuenta Transfer
- Capacitación para el dominio del idioma inglés
- Cursos extracurriculares intensivos de matemáticas
- Vinculación con empresarios líderes de la región en donde se encuentran estudiando (10 beneficiarios en mesas con empresarios)
- Posibilidad de realizar pasantías en empresas líderes regionales y en Citibanamex (12 beneficiarios realizaron prácticas)
- Cursos de Educación Financiera (5 IES)
- Pláticas y encuentros de motivación (2 IES)
- Mentoría 1-1 con profesionistas que cuentan con la experiencia de haber realizado una maestría en el extranjero (361 mentores asignados)
- Cursos en línea de Admisiones y para quien lo requiera, cursos especializados en exámenes estandarizados GRE/GMAT
- Entrevista 1-1 para revisión de Plan de Maestría
- Asesoría sobre las mejores opciones de universidad en el extranjero según el área de estudio seleccionada
- Asesoría sobre las mejores opciones de beca y financiamiento según aptitudes y necesidades
- Si así se requiere, revisión de la(s) carta(s) de aplicación a universidad(es) destino
- Estancias cortas de verano en el extranjero. (116 beneficiados)

- Para los beneficiarios de la Convocatoria con ANUIES (116 beneficiarios), curso de inglés VOXY en línea con contenidos significativos para el estudiante, sesiones de tutoría grupal, seguimiento, evaluaciones e incentivos según avances, lo cual se realiza en colaboración con Bécals

Complementariamente, Fomento Social Banamex apoyó a un grupo de 116 beneficiarios para que tuvieran la oportunidad de mejorar su nivel de inglés realizando estancias cortas de verano en las universidades en cuatro universidades de Estados Unidos (Nuevo México (NMSU), Texas A&M, UT Dallas y Florida Institute of Technology)ca y en la Universidad de Durham en el Reino Unido, donde recibieron cursos intensivos de inglés y de preparación especializada para GRE/GMAT. Además, algunos de ellos realizaron una estancia corta de investigación y otros recibieron asesoría sobre el proyecto de investigación que realizarán durante su maestría.

Durante 2016 fueron aceptados en programas de maestría 57 beneficiarios del programa.

UNIVERSIDAD	1ª GENERACIÓN 2014-2016		2ª GENERACIÓN 2015-2017		3ª GENERACIÓN 2016-2018	
	AÑO SELECCIÓN	BENEFICIARIOS	AÑO SELECCIÓN	BENEFICIARIOS	AÑO SELECCIÓN	BENEFICIARIOS
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP)	2014	46	2015	39	2016	40
Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ)	2014	33	2015	25	2016	38
Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMEX)	2014	39	2015	17	2016	26
Universidad Veracruzana (UV)	2014	44	2015	23	2016	50
Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT)	2014	28	2015	30		
Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez (UTCJ)	2014	10	2015	6		
Universidad Autónoma de Yucatán (UADY)			2015	29	2016	21
Universidad Marista de Mérida (UMM)			2015	28	2016	12
Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP)			2015	31		
Universidad Autónoma de Morelos (UAEM)			2015	17		
Tecnológico Nacional de México (TecNM)			2015	44		
Instituto Tecnológico de los Mochis (ITLM)					2016	25
Convocatoria Nacional ANUIES					2016	116
Estancia: Texas A&M					2016	38
Estancia: UT Dallas					2016	47
Estancia: NMSU					2016	25
Estancia: Durham					2016	6
		200		289		444

EN 2016 SE
IMPULSARON
PROYECTOS
PRODUCTIVOS EN
DIFERENTES REGIONES
DEL PAÍS:

CHIAPAS	Se otorgaron 1.5 millones de pesos al Centro de Apoyo para la Comunidad A.C., para apoyar a 1,804 indígenas para consolidar el grupo de cooperativas y empresas de economía solidaria dentro del marco de su plan estratégico a 2020.
CAMPECHE	Se entregaron 370 mil pesos a Estudios Rurales y Asesoría campesina, A. C., para beneficiar de 2,874 productores con la difusión de estrategias para la sostenibilidad de la apicultura y la conservación de la selva maya.
OAXACA	Durante el 2016 se otorgó un millón de pesos para Solidaridad Internacional Kanda, A. C., en beneficio de 1,590 pepenadores-recicladores de las regiones Valles Centrales y Mixteca de Oaxaca, para aumentar los ingresos familiares, mejorar sus condiciones de vida y la sustentabilidad ambiental.
PUEBLA	Se destinaron 1.56 millones de pesos para la Fundación Comunitaria Puebla, A. C., para apoyar a 1,200 productores de del municipio de Jonotla con el establecimiento y operación del Centro de Producción, Formación y Capacitación Agropecuaria "Taltokalis".
QUINTANA ROO	Se apoyó con 650 mil pesos a Estudios Rurales y Asesoría Campesina, A. C., para beneficiar a 128 campesinos con el fortalecimiento de la actividad apícola como alternativa económica en el poniente de Bacalar.
VERACRUZ	Se destinaron 720 mil pesos para la Fundación Pedro y Elena Hernández, A. C., en beneficio de 1,814 familias para el desarrollo de actividades de conservación y cultura ambiental en el Área Natural Protegida Sierra de Otontepec y su zona de influencia.
YUCATÁN	Sedonaron 1.2 millones de pesos a El Hombre Sobre la Tierra, A. C., para beneficiar a 2,870 personas de los municipios de Yaxcabá y Chankom, con el fortalecimiento y consolidación de las actividades de seguridad alimentaria, diversificación productiva y educación.

C. IMPULSO A PROYECTOS
PRODUCTIVOS Y
DESARROLLO COMUNITARIO
SUSTENTABLE

Fomento Social Banamex está convencido de que un México más próspero, con mejores oportunidades y más justo es el único camino para lograr el progreso y el bienestar de los más vulnerables y la base para transformar la realidad de nuestro México. Es por ello que en 2016 continuaron los esfuerzos para apoyar el desarrollo integral y sustentable a través del impulso a proyectos productivos en diferentes regiones del país.

Programa de
Emprendimiento Social

G4-DMA (FS5), G4-FS10

Fomento Social Banamex lanzó en 2015 su iniciativa de apoyo al emprendimiento social con una inversión anual de 4.4 millones de pesos, que en 2016 se incrementó para alcanzar 9.6 millones de pesos. Esta iniciativa busca impulsar y apoyar empresas sociales como mecanismo para potenciar el desarrollo social en México. Para nosotros, el emprendimiento social es un proceso que busca resolver de manera sostenible e innovadora los problemas sociales más importantes.

1. Por segundo año consecutivo, Fomento Social Banamex en alianza con New Ventures - la plataforma líder que cataliza empresas sociales y ambientales y fortalece el ecosistema que las soporta, a través de servicios y programas de financiamiento, aceleración y promoción - lanzó a nivel

nacional la convocatoria "New Ventures Exponential powered by Fomento Social Banamex" para seleccionar y apoyar a los seis emprendimientos sociales con mayor potencial de impacto y crecimiento en el país. Este año la convocatoria, que estuvo enfocada en emprendimientos del sector energético, recibió 129 propuestas, las cuales fueron evaluadas por su potencial de generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

El monto del donativo aportado por Fomento Social Banamex fue de 3.3 millones de pesos que se otorgaron a la organización Centro de Negocios Sustentables, A.C. Al apoyar estos seis emprendimientos se espera multiplicar los beneficios para el medio ambiente y para la sociedad al abrir el acceso a productos y servicios innovadores y de alta calidad. Gracias al apoyo de Fomento Social Banamex, así como de otros aliados del sector privado, cada uno de los emprendimientos seleccionados recibió:

- 300 mil pesos de capital semilla
- Acompañamiento estratégico personalizado y asesoría de mentores de alto nivel
- Talleres y eventos de vinculación e inspiración con actores clave en temas de emprendimiento, innovación e impacto
- Herramientas de tecnología
- Asesoría legal
- Diseño de identidad corporativa



2. Fomento Social Banamex, en alianza con Socialab y el Gobierno del Estado de Jalisco, a través de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología, lanzó a nivel nacional el Desafío de Innovación Ideas de Impacto en búsqueda de las mejores ideas de negocio enfocadas en resolver problemáticas de salud y desarrollo urbano en seis categorías: vida saludable, adulto mayor, servicios de salud, movilidad urbana, eficiencia energética y medio ambiente.

El monto del donativo aportado por Fomento Social Banamex para este proyecto fue de 500 mil pesos, entregados a la organización Co-plataforma de Investigación Generativa, A.C. Se recibieron 362 propuestas, de las cuales se seleccionaron tres finalistas por su potencial para resolver la problemática social y/o ambiental planteada, tomando en cuenta la factibilidad, sustentabilidad financiera y escalabilidad del impacto del proyecto. Los tres emprendimientos seleccionados fueron:

Los proyectos seleccionados se describen en la siguiente tabla:

NEW VENTURES EXPONENTIAL POWERED BY FOMENTO SOCIAL BANAMEX		
EMPRENDIMIENTO	SECTOR	PROYECTO
Atlas Energy , CDMX, Querétaro y Nuevo León	Energía Solar	Atlas Energy busca crear parques de energía solar en azoteas de fraccionamientos para generar ingresos adicionales en familias de medianos ingresos.
Caliza , Ciudad de México	Energía Solar	Caliza es una plataforma de crowdfunding para proyectos de energía solar en escuelas y fomenta el uso de energías renovables.
Eknis , Estado de México	Estufas Ecológicas	Eknis, empodera a las mujeres en zonas rurales a través de la venta de estufas limpias de bajo costo.
GasEco , Michoacán	Gas Natural	GasEco es una empresa que impulsa la conversión a gas natural vehicular y generar un ahorro substancial en el gasto de combustible para conductores de transporte colectivo en Morelia.
GasZen , Guanajuato	Gas LP	GasZen busca revolucionar la industria del Gas LP haciéndola más transparente y empoderando a los usuarios con información real y confiable de su consumo utilizando tecnologías móviles.
Kessel , CDMX	Energía Solar	Kessel es una empresa de tecnología de calentadores solares 100% mexicana para familias de bajos ingresos.

DESAFÍO DE INNOVACIÓN IDEAS DE IMPACTO		
EMPRENDIMIENTO	SECTOR	PROYECTO
Dry-Nergy , Jalisco	Salud	Dry-Nergy plantea resolver la problemática de manejo de desechos orgánicos en zonas urbanas de alta densidad poblacional sin acceso a drenaje mediante un baño seco innovador que permite separar los desechos sólidos y líquidos para crear compostaje.
Pasea Turismo Incluyente , CDMX	Ciudades Sostenibles	Pasea Turismo Inclusivo de la Ciudad de México, busca generar opciones de turismo para personas con discapacidad utilizando aplicaciones móviles y certificando a las empresas y lugares que califiquen como una opción de alta calidad para las personas con discapacidad.
Tótem Granjas Cunicolas , Jalisco	Seguridad Alimentaria	Tótem busca mejorar la alimentación de las familias de bajos recursos y generar empleos formales de alta calidad en el sector agropecuario a través de la instalación, capacitación y comercialización de granjas cunicolas.



Con el objetivo de apoyar a los emprendedores a convertir sus ideas en emprendimientos de alto impacto social y de multiplicar los beneficios sociales y ambientales de estos proyectos, Fomento Social Banamex otorgó a cada ganador 80 mil pesos de capital semilla, los cuales fueron duplicados por el público a través de campañas de fondeo colectivo que organizaron los emprendedores. Los emprendimientos recibieron además:

- Incubación, acompañamiento y tutoría durante seis meses
- Asesoría jurídica
- Herramientas y asesoría de expertos en uso de tecnologías
- Difusión en redes y medios de comunicación

3. En 2016, Fomento Social Banamex apoyó por sexto año consecutivo a Cleantech Challenge México, el concurso de empresas verdes más importante de México. Por tercera ocasión

se entregó el Premio Banamex a la Empresa de Mayor Impacto Social, el cual busca reconocer a las empresas que dentro de la convocatoria muestran un mayor compromiso con generar triple impacto: aquellas que además de buscar la rentabilidad económica y el mejoramiento del medio ambiente tienen como principal objetivo la producción de bienestar social en las comunidades donde operan. En esta ocasión, el monto de la aportación fue de un millón de pesos a la organización Green Momentum.

Para elegir a las tres empresas ganadoras del Premio Banamex a la Empresa de Mayor Impacto Social, se tomó en cuenta la relevancia de la problemática que buscan resolver, su impacto social, la innovación en su modelo de negocio y la escalabilidad de la solución. Los ganadores fueron:

CLEANTECH CHALLENGE MÉXICO 2016		
EMPRENDIMIENTO	SECTOR	PROYECTO
1er lugar: Ladrillos Machihembrados,		
Veracruz, \$200,000 pesos	Reciclaje y Vivienda Sustentable	Ladrillos Machihembrados es una empresa que se dedica a la fabricación de ladrillos para construcción (pisos y muros) a partir de materiales reciclados. Son ligeros y ensamblables, lo que los hace prácticos y permiten generar ahorros en tiempo y costo de traslado.
2do lugar: Tecnologías AgriBest,		
Estado de México, \$100,000 pesos	Agricultura Sostenible	AgriBest es una empresa que elabora productos biotecnológicos desarrollados a partir de cepas bacterianas benéficas, hongos entomopatógenos, extractos vegetales y mejoradores de suelo que modifican el metabolismo y fisiología de las plantas para incrementar el rendimiento de los cultivos de manera sustentable.
3er lugar: EcoFix Ingeniería e Infraestructura,		
Ciudad de México, \$50,000	Materiales de construcción sustentables	EcoFix es una empresa que produce resinas inertes que se introducen en las tuberías de agua potable y al encontrar una fuga -ya sea por fractura, falla en empaques de las bridas o una grieta- la sella y repara sin contaminar el agua.

CLEANTECH CHALLENGE MÉXICO 2016 EN CIFRAS

1,386
PROPUESTAS RECIBIDAS

340
EMPRESAS INVITADAS A PARTICIPAR

+ 1,500
EMPLEOS CREADOS

116
SOLICITUDES DE REGISTRO DE PROPIEDAD INTELECTUAL

21%
DE PROPUESTAS LIDERADAS POR MUJERES

4. Fomento Social Banamex, en alianza con SenseCube, Veolia, el Sistema de Agua de la Ciudad de México y Laboratorio para la Ciudad lanzó a nivel nacional la convocatoria SenseCube Agua Urbana y Ciudades Sostenibles en búsqueda de emprendimientos que resuelvan problemáticas de ciudades y agua en siete verticales principales: calidad, fugas, pagos, ahorro y reúso, concientización, acceso e inundaciones.

El monto del donativo aportado por Fomento Social Banamex para este proyecto fue de 1.4 millones de pesos, entregados a la organización Co-plataforma de Investigación Generativa, A.C. A cada emprendimiento seleccionado se le proporcionaron: 80 mil pesos de capital semilla, material para prototipos, espacio físico de oficina y vinculación con actores relevantes del sector. Los seis emprendimientos seleccionados en esta generación fueron:

SENSECUBE AGUA URBANA Y CIUDADES SOSTENIBLES		
EMPRESA	SECTOR (VERTICAL)	PROYECTO
Calidad del Agua, Nuevo León	Calidad	Calidad del Agua es una plataforma que genera big data sobre la calidad del agua en diferentes zonas de la ciudad, con el objetivo de utilizar esta información para mejorar el acceso a agua potable.
Índigo Impacto, Chiapas	Acceso y distribución	Índigo Impacto es una franquicia social de quioscos de venta de agua potable en comunidades vulnerables de zonas rurales y periurbanas, con el objetivo de "empoderar" a mujeres emprendedoras.
IQBK, Ciudad de México	Ahorro y Reúso	IQBK es una empresa que busca escalar el ahorro de agua utilizada en regaderas, mediante el desarrollo y comercialización de un dispositivo tecnológico de bajo costo.
Kool Ja, Yucatán	Acceso	Kool Ja es una empresa que diseña y comercializa sistemas de riego eficientes en uso de energía y agua para zonas rurales a un costo muy accesible, que permiten a pequeños productores incrementar hasta 15 veces su producción.
Swalk, Ciudad de México	Ciudades Sostenibles	SWALK es una aplicación móvil que permite a los ciudadanos calcular rutas de traslado más seguras, así como generar big data sobre la seguridad y prevención de delitos en las ciudades.



5. Por primera ocasión, en 2016 Fomento Social Banamex se unió a Unreasonable México para lanzar a nivel nacional una convocatoria en búsqueda de emprendedores audaces que están resolviendo las problemáticas ambientales y sociales más apremiantes en el país y cuyas propuestas tienen el potencial de beneficiar a un millón de personas en los próximos cinco años.

El monto del donativo otorgado por Fomento Social Banamex para este proyecto fue de 2 millones de pesos, entregados a la organización Valores Para el Tercer Milenio, IAP. A cada una de las 11 empresas seleccionadas para participar en el programa se le otorgaron 20 mil pesos en capital semilla, cinco semanas de asesoría con más de 50 mentores de prestigio internacional y vinculación con fundaciones e inversionistas. Los emprendimientos seleccionados fueron:

INSTITUTO IRRAZONABLE 2016		
EMPRESA	SECTOR	PROYECTO
CREA Potencial, Ciudad de México	Educación	Forman emprendedores sociales desarrollando su capacidad creativa, de innovación y de trabajo en equipo con diversas metodologías.
Diagnolab, Chiapas	Salud	A través de unidades móviles en las comunidades rurales de Chiapas, ofrece diagnósticos y atención médica a la población. Atención y detección de enfermedades como cáncer de mama, entre otras. Sservicios médicos, como: rayos X, tomografía, mastografía, ultrasonido y laboratorio.
Dilo en Señas, Nuevo León	Inclusión	"Dilo en señas" es una aplicación móvil didáctica para aprender jugando la Lengua de Señas Mexicana (LSM); diseñada especialmente para niños sordos, pero que todos podemos jugar.
Dr. Sonrisas, Nuevo León	Salud	Tratamiento emocional para niños que padecen enfermedades crónicas y terminales. Sus programas sirven para apoyar a niños y familias que se encuentran en estas circunstancias. De esta manera se genera un cambio positivo en su estado anímico que se refleja directamente en su estado de salud.
FAB, Ciudad de México	Educación	Diseñan e implementan talleres de fabricación digital y capacitan a profesores de preparatorias públicas y técnicas para que introduzcan actividades que incentiven al alumno a ser proactivo, trabajar en equipo, diseñar y trabajar con tecnología de punta (cortadoras láser, impresoras 3D, robótica, programación, circuitos, entre otros).
Gammakat, Yucatán	Energía	Eliminan residuos sólidos urbanos (basura), transformándola en Diesel Sintético de alta calidad, sin emisiones y sin contaminar el ambiente. Gammakat es una empresa mexicana cuya actividad se centra en el suministro de tecnología, maquinaria e instalaciones destinadas al tratamiento de residuos.
Hermol, Michoacán	Empleabilidad	Detonan actividades productivas en zonas de pobreza extrema. Actualmente principal modelo consiste en la construcción de hornos en estas zonas para fabricar tabiques rojos (ladrillos) y comercializarlos en mercados de alto valor.
Kessel, Ciudad de México	Energía	Fabrican, distribuyen y venden calentadores solares económicos y accesibles para familias mexicanas de la base de la pirámide, diseñados explícitamente para el contexto mexicano y condiciones climáticas locales. Cada familia ahorra 80-90% en sus gastos energéticos en comparación con las soluciones de gas existentes.
Learny Games, Puebla	Educación	Transforman contenidos educativos de nivel primaria en videojuegos que permiten monitorear el desempeño académico de los usuarios. El monitoreo brinda un reporte en tiempo real sobre áreas de oportunidad y deficiencia, velocidad cognitiva, nivel de frustración, gráfico del desempeño académico día por día y un posible perfil vocacional. Estos videojuegos se distribuyen de manera gratuita a través de ONG's en escuelas primarias públicas del país.
Prentige, Nuevo León	Educación	Plataforma en línea que conecta estudiantes universitarios con tutores especializados. Ambas partes se registran en la plataforma para conectarse vía online o presencial, beneficiando a los estudiantes que requieren una asesoría y no logran encontrar al tutor adecuado.
Promesa, Ciudad de México	Educación	Combaten la contaminación ambiental a través de educación y fomento del reciclaje. Desarrollan programas didácticos de alta calidad sobre educación ambiental en escuelas públicas y privadas, con empoderamiento de los niños al ser ellos mismos quienes se encargan de correr los programas dentro de las escuelas y en sus casas.

6. En 2016 Fomento Social Banamex se unió a la Fundación del Empresariado en México así como al Banco Interamericano para el Desarrollo, la Fundación ADO y Promotora Social México para llevar a cabo el proyecto “Fortalecimiento de la Empresa Social como un medio que contribuye al desarrollo sostenible de personas y comunidades en situación de pobreza”. A través de este proyecto, Fomento Social y sus aliados buscan: promover alianzas entre empresas del sector privado

y empresas sociales, facilitar el acceso de las empresas sociales a financiamiento e inversión e incidir en la construcción de un marco regulatorio que fomente el fortalecimiento de las empresas sociales.

El monto del donativo otorgado a Fundación del Empresariado en México, AC para este proyecto fue de un millón de pesos. Las 15 empresas sociales que están participando en el programa agrupan a más de 22 productores y son:

FORTALECIMIENTO DE LA EMPRESA SOCIAL		
EMPRENDIMIENTO	SECTOR	PROYECTO
Agronegocios de la Ciénega SPR de RL, Michoacán	Agricultura	Empresa social en la que participan 97 socios productores de granos (maíz blanco, amarillo y sorgo) y cereales (trigo, cebada y cártamo), a los cuales ofrece asistancia para la producción y comercialización..
Sociedad Cooperativa Rural de Compra Venta en Común El Grullo SCL, Jalisco	Bienes	Es una cooperativa de compra y venta en común que tiene como objetivo el abasto de bienes y servicios de calidad para sus socios y sus familias. La cooperativa cuenta con 3,900 socios activos.
Agroproductos Ecológicos de México S.C. De R.L., Oaxaca	Agricultura	AGROEMEX es una cooperativa de comercialización y procesos agroindustriales de granos y semillas que forma parte del grupo empresarial promovido por Comunidades Campesinas en el Camino, Sociedad de Solidaridad Social (S.S.S.), conformado por más de 600 productores del Istmo de Tehuantepec y la región sureste del estado de Oaxaca.
La Organización & Organic Coffee, S.A. de C.V., Oaxaca	Producción de café	Una empresa social que tiene como objetivo el generar valor agregado a la producción de los socios de CEPSCO, mediante la producción y comercialización de café tostado y molido en distintas presentaciones, así como de servicios de cafetería.
Cacao de Comalcalco S.P.R. De R.L. "Báaxal", Tabasco	Producción de cacao	Cacao de Comalcalco S.P.R. de R.L. es una organización formada por 27 productoras y productores de cacao, que desde el 2013 se unieron con el objetivo de buscar alternativas a las problemáticas de producción y comercialización. A finales del 2015 constituyeron el "Consortio para el desarrollo integral Tlakauitli S.A. de C.V." para la comercialización de sus productos.
Decora y Construye S.A.P.I. De C.V., Querétaro	Pisos cerámicos	Empresa social del sector manufacturero que produce materiales y accesorios para la industria de la construcción y la decoración. Desde 2004 se dedica al corte y armado de pisos cerámicos, porcelánicos y mármol.
Unión de Cooperativas Agropecuarias BIOESPACIO de Etchohuaquila S.C. De R.L. de C.V., Sonora	Agricultura	Es una unión de 27 sociedades cooperativas de la etnia mayo, al sur de Sonora, dedicadas a la producción de hortalizas orgánicas bajo sistemas de agricultura protegida. En conjunto con otra empresa emanada de esa comunidad ejidal, comercializa y empaca sus productos con certificación orgánica y de comercio justo, a los mercados de Estados Unidos.
Masehual Siuamej Mosenyolchicauani, S.S.S., Puebla	Ecoturismo	Empresa social dedicada a servicios ecoturísticos y producción de artesanías.
Ecológica Campesina El Cielito, SC de RL de CV, Jalisco	Ecoturismo	Una empresa social que desde 2006 empresa promueve y opera servicios ecoturísticos en torno de su hotel "Cabañas El Cielito".
Orgánicos de la Chontalpa, S.A. de C.V., Tabasco	Producción de cacao	Empresa social formada por cuatro grupos de productores en el municipio de Comalcalco, Tabasco, dedicada a la integración de la cadena de valor del cacao.
Palicam Procesadora Paliceña S.C. De R.L. de C.V., Campeche	Producción de mango	Empresa social dedicada a la integración de cadena de valor del mango manila.
Sociedad Cooperativa Servicios Ecoturísticos de la Ventanilla S.C. de R.L. de C.V, Oaxaca	Ecoturismo	Empresa social que ofrece servicios ecoturísticos, como recorridos por el manglar, servicio de cabañas y alimentos.
Hotel Canto de la Selva, Campamento Tamandúa, Centro Ecoturístico El Pirú, La Casa del Morpho, Chiapas	Ecoturismo	Empresas sociales ecoturísticas en Marqués de Comillas, comprometidas con la conservación de la selva. Las cuatro empresas sociales ecoturísticas, se encuentran vinculadas ya que ofrecen servicios complementarios, por lo que no compiten entre sí. Hotel ecoturístico "Canto de la Selva", Campamento "Tamandúa", Centro ecoturístico El Pirú, y la unidad de manejo para la conservación de la vida silvestre (UMA) "La Casa del Morpho", basada en el manejo sustentable de las mariposas y de la elaboración de artesanías a partir de sus alas.
Cooperativa Casa de Piedras Tecali S.R.L. de C.V., Puebla	Pisos cerámicos	Está dedicada a la manufactura y venta de artículos decorativos elaborados con base al aprovechamiento de residuos de ónix y mármol, los cuales son transformados artesanalmente.
Campesinos Ecológicos de la Sierra Madre de Chiapas (CESMACH) S.C, Chiapas	Producción de café	Es una organización conformada por 582 pequeños productores de 36 comunidades pertenecientes a cuatro municipios ubicados en la zona de amortiguamiento de la reserva de la biosfera el Triunfo. CESMACH es resultado de la organización de campesinos para la producción, certificación, acopio y comercialización de café orgánico y en transición en el mercado internacional.

D. INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN A COMUNIDADES AFECTADAS POR DESASTRES NATURALES

1. Alianza para la Reducción de Riesgos y Recuperación Ante Desastres Naturales en México
En conjunto con organizaciones como el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, World Vision México, Oxfam México y Ayuda en Acción de México, Fomento Social Banamex creó la Alianza para la Reducción de Riesgos y Recuperación Ante Desastres en México ("La Alianza RRD"), que tiene como objetivo fortalecer las capacidades de las comunidades más vulnerables del país en la reducción de riesgos por desastres, a través del intercambio de conocimientos, experiencias y metodologías, con las que comprenden la importancia de la prevención, se organizan y se preparan ante futuras contingencias.

En 2016 Fomento Social destinó 9.2 millones de pesos a la Alianza RRD para las acciones de la Fase III del proyecto, en beneficio de 278 comunidades pertenecientes a 54 municipios de 10 Estados de la República Mexicana, beneficiando de manera directa a más de 105 mil personas.

El trabajo de la Alianza RRD ha incidido en la organización de comités de protección civil para elaborar planes de manejo de riesgos comunitarios, favoreciendo también la vinculación con organizaciones de la sociedad civil, empresas y los tres niveles de gobierno. Esto ha sentado las bases para realizar acciones que permitan reducir riesgos y aumentar fortalezas ante las eventualidades causadas por la naturaleza y el ser humano, fortalezas que pueden ser retomadas por las políticas públicas y escaladas a otras zonas del país.

El proceso de fortalecimiento RRD consiste en:

- Fortalecimiento de la organización comunitaria, a través de la creación y consolidación de Comités RRD, con el conocimiento y la validación de las autoridades comunitarias.
- Identificación y conocimiento de riesgos (capacidades, vulnerabilidades y amenazas) - diagnóstico comunitario de riesgo que incluye mapa de riesgos.
- Preparación para enfrentar emergencias e identificación de medidas para reducir vulnerabilidades
- Plan RRD: los componentes de preparación y prevención.

Las comunidades en las cuales trabajamos son de alta o muy alta marginación, rurales y principalmente indígenas (amuzga, maya, chontal, tzeltal, mixteco, mixe, tzotzil, etc.). Los logros de la Fase II fueron:

- 270 comunidades beneficiadas pertenecientes a 50 municipios de 10 estados de la República Mexicana: Campeche, Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tabasco, Veracruz, Yucatán.
- 207 comités de RRD
- 193 diagnósticos de riesgos
- 167 planes comunitarios de RRD
- Guía para la sistematización de buenas prácticas
- 1 catálogo con las mejores buenas prácticas editado y publicable
- Intercambio de conocimiento y experiencias entre líderes y líderes comunitarias
- 3,100 beneficiarios directos, de los cuales 1,291 son mujeres (42%)
- Construcción de relaciones con autoridades municipales y estatales

Adicionalmente, el programa ha identificado 67 buenas prácticas y sistematizado 14 buenas prácticas preventivas que se han aplicado tradicionalmente para reducir vulnerabilidades. Igualmente, se han realizado cinco foros estatales (Xalapa, Veracruz; Villahermosa, Tabasco; San Cristóbal de las Casas, Chiapas; Oaxaca, Oaxaca, y Mérida, Yucatán), con el fin de compartir experiencias en RDD y se han llevado a cabo actividades de fortalecimiento de capacidades internas de la Alianza RRD, a través de dos encuentros nacionales de promotores.

2. PROGRAMA UNO POR UNO: REHABILITACIÓN, RECONSTRUCCIÓN Y DESARROLLO DE COMUNIDADES AFECTADAS POR EL IMPACTO DE FENÓMENOS NATURALES

El programa Uno por Uno canaliza importantes apoyos económicos y técnicos para impulsar la recuperación y reactivar la vida productiva de las regiones afectadas por desastres naturales. Bajo el principio de aportar un peso por cada peso que aporte la sociedad, Banamex apoya trabajos de rehabilitación de la infraestructura de servicios básicos comunitarios, dotación de enseres domésticos, apoyo económico a las familias damnificadas y rehabilitación de viviendas.

A continuación se describen las actividades relacionadas con el programa Uno por Uno en el 2016:

Huracán Patricia, 2015.

Ante la presencia del huracán Patricia, en 2015 Banamex anunció el arranque de su campaña Uno por Uno, en la que se comprometió a aportar un peso por cada peso que fuera depositado por el público, con lo que se reunió un total de 106 mil pesos.

Continuando con las acciones realizadas previamente, en 2016 Fomento Social aplicó 1.8 millones de pesos de este fondo a la construcción de 59 viviendas en la comunidad de Chamela, Municipio La Huerta, Jalisco, en beneficio de 246 personas. El proyecto se realizó en colaboración con el Fideicomiso Provivah y el Gobierno Federal, a través del Fideicomiso Fondo Nacional de Habitaciones Populares (FONHAPO), la construcción de 59 viviendas en la comunidad de Chamela, Municipio La Huerta, Jalisco, en beneficio de 246 personas, con un costo total de 8.26 millones de pesos.

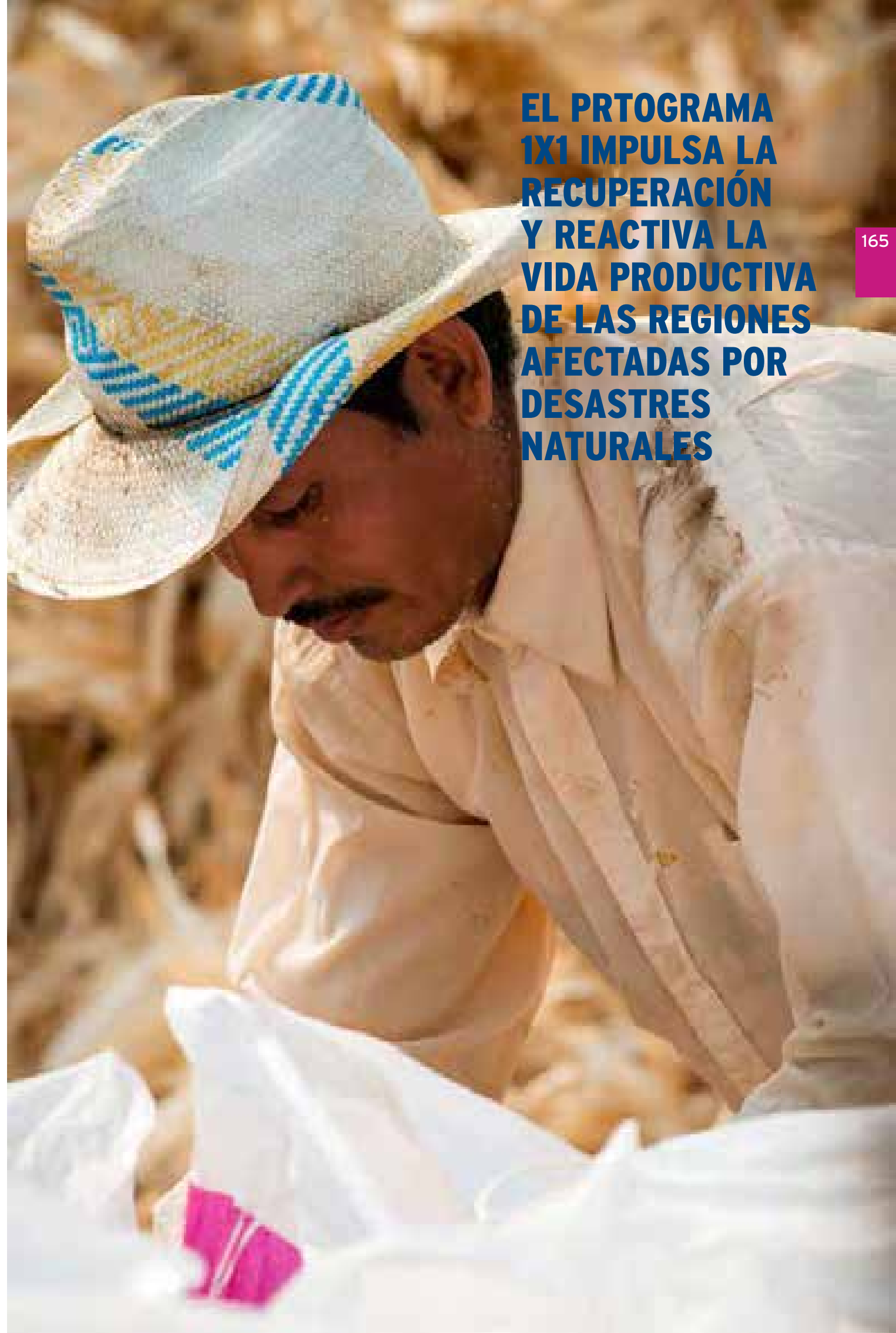
3. PROGRAMA "VIVIENDA"

El programa Vivienda se deriva del programa Uno por Uno, pues los fondos recolectados por las campañas Uno por Uno son utilizados para construir viviendas en beneficio de las personas afectadas por los desastres naturales. En 2016, se realizaron las siguientes acciones:

Chiapas. Ampliación del proyecto de "Construcción de 800 viviendas en beneficio de familias en situación de vulnerabilidad y riesgo", a través de la incorporación de canaletas para la captación de agua de lluvias, con una inversión de 854.9 mil pesos, en beneficio de 4,381 personas de familias rurales, en 83 localidades de 11 municipios.

Tabasco. Como parte del proyecto de construcción de 120 viviendas, mencionadas en nuestro informe 2015, que se realizaron con una aportación de cinco millones de pesos, en 2016 se destinaron 2.59 millones de pesos adicionales para la conclusión de las 20 viviendas elevadas en las comunidades de El Chinal, El Güiral, Zapotal 1ª. Sección A, y Zapotal 1ª. Sección B, en el Municipio de Jonuta, en beneficio de 20 familias integradas por 85 personas.

EL PRTOGRAMA 1X1 IMPULSA LA RECUPERACIÓN Y REACTIVA LA VIDA PRODUCTIVA DE LAS REGIONES AFECTADAS POR DESASTRES NATURALES



Las viviendas se realizaron con un modelo innovador que tiene características de gran valor ecológico y para la prevención de riesgos: tienen una superficie de 53.82 m2 y están equipadas con estufa ecológica, cisterna y bomba, baño completo, tinaco, sistema purificador de agua, luminarias de bajo consumo de energía, biodigestor y pozo de absorción de aguas jabonosas. Además de proporcionar mejor calidad de vida a sus habitantes, las viviendas están diseñadas con una ingeniería que reduce y mitiga los riesgos en caso de sismos de hasta 7° en la escala de Richter, vientos de hasta 120 km/hr., e inundaciones de hasta tres metros de altura. Adicionalmente, integra un estudio de impacto antes, durante y después de contingencias provocadas por fenómenos naturales y/o lluvias atípicas.

El proyecto se llevó a cabo en alianza con la Comisión Nacional de Vivienda, el Gobierno del Estado de Tabasco a través de la Secretaría de Desarrollo Social del Estado, Hábitat para la Humanidad México, A.C., Fundación Kaluz, Cemex, Corazón Urbano, A.C. y Somos Agua, A.C.

4. CONVENIO CITIBANAMEX - SEDESOL: "POR UN MÉXICO SIN POBREZA".

El 20 de enero de 2015 Citibanamex y la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) firmaron un convenio de colaboración -el primero en su tipo-, con el objetivo de llevar a cabo proyectos orientados a promover

el mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad en el país. Las temas que se atenderán son: rezago educativo; acceso a los servicios de salud; acceso a la seguridad social; calidad y espacios de vivienda, así como de sus servicios básicos; además del acceso a la alimentación y el impulso al ingreso. En situaciones de emergencia ocasionadas por desastres naturales, se podrán realizar obras de atención de daños y acciones en las zonas y sectores sociales que lo requieran, dentro del marco de los programas emergentes de reconstrucción, reactivación económica y desarrollo sustentable, así como de reducción de riesgos ante desastres.

Como parte de este Convenio, en el 2016 se llevaron a cabo las primeras acciones en el Estado de Chiapas, a través de la instalación de 1,177 estufas ecológicas en el municipio Comitán de Domínguez y 23 en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez. También se construyeron 123 pisos firmes de concreto de aproximadamente 35 metros cuadrados en los municipios de Tuxtla Gutiérrez y Ocozocuahtla. La inversión destinada a estas acciones fue de 6 millones de pesos, de los cuales Fomento Social Banamex aportó 4.9 millones de pesos, Sedesol 675 mil pesos -en el marco del Programa de Empleo Temporal- y CEMEX 430 mil pesos, en beneficio de 5,689 personas de 1,323 familias del estado.

5. OAXACA: CONTINUIDAD A LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE COMUNIDADES AFECTADAS POR DESASTRES NATURALES

Dando continuidad a las acciones de reactivación económica en comunidades afectadas por desastres naturales en el estado de Oaxaca, en 2016 se otorgaron 2.9 millones de pesos a The Hunger Project México para continuar el proyecto "Terminando con el hambre en México: Catalizando el desarrollo autosuficiente" con el que se apoyó a 937 personas de comunidades del municipio de San José Tenango.

Huracán Ingrid y tormenta Manuel, 2013

Durante el 2016 se otorgaron 1.05 millones de pesos a Estudios Rurales y Asesoría Campesina, A. C., para continuar con los esfuerzos iniciados en 2014 para la recuperación de las zonas afectadas en los municipios de Xico, Coatepec, Cosautlan, Emiliano Zapata y Chiconquiaco del estado de Veracruz, apoyando a 220 familias en la reactivación de actividades de traspatio (producción de aves, hortalizas, café, porcinos) con enfoque de cuidado y conservación del entorno ambiental.

Viviendas	79
Infraestructura	1323
Estudios	1
Aliados	16
Beneficiarios directos	67,933
Entidades apoyadas	14
Costo total	\$58,747,927.25
Aportación Fomento Social Banamex	\$22,658,468.16
Aportación aliados	\$36,089,459.79

3.8

SEMBRAR

UN ÁRBOL ES CREAR
REFUGIOS PARA
LA FAUNA

**FOMENTO ECOLÓGICO
BANAMEX**

G4-EC1, G4-EC7b, G4-EC7c



LA MISIÓN DE FOMENTO ECOLÓGICO BANAMEX ES IMPULSAR LA CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA PROTECCIÓN DE LA NATURALEZA A TRAVÉS DE PROGRAMAS Y ACCIONES DE CORRESPONSABILIDAD QUE REFLEJEN NUESTRO COMPROMISO PERMANENTE CON EL PROGRESO DE MÉXICO

Apoyamos proyectos para el desarrollo sustentable de comunidades que habitan en ecosistemas fundamentales de nuestro país, además de participar en importantes programas de educación ambiental. En 2016 el monto total de donativos para el apoyo a proyectos ambientales fue de 13.7 millones de pesos. Los principales resultados fueron:

Conservación, reforestación y cuidado del agua

G4-2, G4-24, G4-EC1, G4-EC7, G4-EC8, G4-S01, G4-EN26

a. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 2.06 millones de pesos al Grupo Ecológico Sierra Gorda, I.A.P., para el proyecto

“Fortalecimiento de una red de producción primaria y de servicios, construyendo un territorio sustentable”, que consiste en el fortalecimiento de a través de la generación de valores económico por servicios de la naturaleza, a fin de fomentar una cultura sustentable con las siguientes actividades: ordenar la actividad turística al integrar nuevos microoperadores, transferir mejores prácticas a productores primarios, desarrollar compensaciones de carbono forestal en ranchos con prácticas regenerativas, fortalecer a microempresarios recicladores, aprovechar reforestaciones comerciales y llevar a cabo programas de educación ambiental comunitaria y. El proyecto se

PROYECTOS DE INVERSIÓN CIFRAS EN PESOS												
	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$	PERSONAS BENEFICIADAS	\$
Conservación, reforestación y cuidado del agua	297	9,562,864	1,221	20,212,363	437,765	6,021,598	59,908	17,423,249	117,282	21,707,779	10,696	6,104,063
Educación ambiental	1,493	1,931,196	13,620	3,617,913	780,775	2,126,087	27,015	1,162,981	28,007	5,730,107	168,635	5,461,578
Protección de especies en peligro de extinción	24	739,100	2,814	1,120,006	486	758,399	16	754,624	257,311	2,300,000	29,087	2,100,744
TOTAL	1,814	12,233,160	17,655	24,950,282	1,219,026	8,906,084	86,939	19,340,854	402,600	29,737,886	208,418	13,666,385



LOS RECURSOS APORTADOS A LA BOLSA SON:

llevó a cabo en los municipios de Arroyo Seco, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Peñamiller y Pinal de Amoles, en el estado de Querétaro; en los municipios de Ahumada, Aldama, Casas Grandes, Chihuahua, Janos y Jiménez, en el estado de Chihuahua; en los municipios de Atarjea y Tierra Blanca, en el estado de Guanajuato, así como en los municipios de Aquismón, Ciudad del Maíz, Lagunillas y Xilitla, en el estado de San Luis Potosí. Con enfoque prioritario de interés ecológico-ambiental, el proyecto benefició a 8,666. personas con apoyo a proyectos productivos.

b. Desde el 2013 Fomento Ecológico Banamex participa en un proyecto de restauración de ecosistemas en la región chatina del estado de Oaxaca a través de la reforestación y regeneración de cafetales, potreros, acahuales y bosques degradados, para contribuir a la recuperación de la riqueza natural y al incremento en la captación de bióxido de carbono en el largo plazo (30 años). El objetivo primordial es mejorar las condiciones ambientales y la calidad de vida de los cafecultores en la región.. En 2016 Fomento Ecológico dedicó 1.26 millones de pesos a este proyecto, "Biodiversidad, Carbono y Café: Desarrollo Sostenible en Comunidades Oaxaqueñas", que realiza en alianza con Rainforest Alliance México- Alianza para Bosques A.C. y que se lleva a cabo en tres municipios de Oaxaca, beneficiando a 400 personas. El monto total aportado desde

2013 es de 4.49 millones de pesos, y su entrega se realizó en tres fases. De acuerdo al avance del proyecto esta entrega corresponde a la última fase.

c. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por un millón de pesos a Fábricas del Agua Centro Sinaloa, I.A.P., para el proyecto "Establecimiento, Mantenimiento y Seguimiento en Campo de Ejemplares de Árboles de Apomo, como Especie Regional de Valor Cultural, Ambiental y Alimenticio", que consiste en el establecimiento, conservación y adopción de árboles de apomo por comunidades, agricultores y ganaderos de la región centro del estado de Sinaloa, para desarrollar su valor cultural, ambiental y alimenticio en la región, lo que genera grandes beneficios ambientales, además de apoyar económicamente a 55 personas.

d. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 800 mil pesos a Pronatura México, A.C., (Región Veracruz), para el Proyecto "Protección, Restauración y Educación Ambiental del Sistema Lagunar de Alvarado, Veracruz", en el que a través de la educación ambiental y para el establecimiento de infraestructura clave se generan capacidades fundamentales para la conservación del sistema lagunar de Alvarado, Veracruz. El proyecto se llevó a cabo en tres comunidades de los municipios de Alvarado y Tlacotalpan y benefició a 220 personas.

e. Se otorgó un donativo por 750 mil pesos a Amigos de Sian Ka'an, A.C, para el proyecto "Maya Ka'an, Nuevo Destino de Ecoturismo en el Centro de Quintana Roo, Como Estrategia de Reducción de la Pobreza y la Conservación del Medio Ambiente y la Cultura Maya", el cual consiste en extender los beneficios socioeconómicos del turismo internacional a las comunidades mayas del destino Maya Ka'an, a través del fortalecimiento y la promoción nacional e internacional de las empresas ecoturísticas de la comunidad. El proyecto se llevó a cabo en el estado de Quintana Roo, beneficiando a 200 personas, contribuyendo a la conservación ambiental de la Reserva de Sian Ka'an a través de la generación de empleos en actividades sustentables.

f. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 234.5 mil pesos a La Voz de Polanco, A.C. para el "Proyecto Muérdago" que se realiza para atender y sanar a los árboles urbanos en la delegación Miguel Hidalgo de Ciudad de México, en especial a los afectados por la plaga de muérdago. Además de los beneficios ambientales, el proyecto sirvió para apoyar a 1,150 personas.

g. Fomento Ecológico Banamex donó una camioneta Ranger marca Ford, a Reforestamos México, A.C., para el proyecto "Fábrica de Agua Nevado de Toluca", a fin de apoyar las labores de mantenimiento del bosque mediante brechas corta fuego, zanjas trincheras, podas y deshierbes, labor que se realiza con la participación de la comunidad en los ejidos de San José Contadero, San Juan de las Huertas, Loma Alta, Comunidad y Santa María del Monte, ubicados en los municipios de Zinacantepec y Temascaltepec en el Estado de México.

ÁRBOLES. RESULTADOS 2014-2015

ÁRBOLES	NÚMERO	LUGAR	ALIADOS
Plantados	41,000	Reserva de la Sierra Gorda de Querétaro	Grupo Ecológico Sierra Gorda, I.A.P.
	35,700	Oaxaca	Rainforest Alliance México - Alianza para Bosques, A. C. Unidad Ecológica para el Sector Café Oaxaqueño (UNECAFE)
	59,500	Temascaltepec y Zinacantepec, Estado de México	Reforestamos México, A.C.
	5,000	Imala, Culiacán, Sinaloa	Fábricas del Agua Centro de Sinaloa, I.A.P.
	2,954	Malinalco, Estado de México	Fundación Comunitaria Malinalco, A.C.
En Viveros	954,260	Maderables, Palma y Nativas en Reserva de la Biósfera El Triunfo, Chiapas	CESMACH y Comon Yaj Noptic
	5,000	Imala, Culiacán, Sinaloa	Fábricas del Agua Centro de Sinaloa, I.A.P.
	18,500	Malinalco, Estado de México	Santo Desierto del Carmen, A.C.
Mantenimiento en Fábricas de Agua	4,299,553	Izta-Popo y Nevado de Toluca	Reforestamos México, A.C. Protectora de Bosques del Estado de México (Probosque) Hewlett Packard Enterprise México (HP)

4,299,553 ÁRBOLES PLANTADOS PARA EL MANTENIMIENTO EN FÁBRICAS DE AGUA



Educación Ambiental

- a. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 1.38 millones de pesos a Pronatura México, A.C., para el Proyecto “Capacitación para el Desarrollo Sustentable en la Región Los Volcanes, Estado de México”, el cual consiste en fortalecer a grupos de mujeres y hombres en la creación de capacidades para el manejo sustentable del recurso agua, a través de la construcción de sistemas de captación de agua y huertos de traspatio para la obtención de alimentos de buena calidad, como una estrategia de seguridad alimentaria que contribuye a mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad de modo sustentable. El proyecto benefició a 250 personas en los municipios de Amecameca, Ixtapaluca Texcoco, Chalco, Tlalmanalco, Atlauta, Ayapango y Ecatingo en el estado de México.
- b. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por un millón de pesos a Extra, Fondo de Apoyo a Trabajadores de los Medios de Comunicación, A.C. para el proyecto “Bosque Urbano”, con el que se dieron en adopción 150,000 árboles a familias de Jalisco, con el fin de aumentar la masa forestal en la ciudad de Guadalajara y tres municipios exteriores a ésta.
- c. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 999.04 mil pesos a Fundación FloryCanto, A.C., para el proyecto “Instalación, desarrollo y operación del Centro Educativo, de capacitación y producción en desarrollo sustentable para adolescentes y jóvenes en situaciones de alto riesgo y marginación y desarrollo de Unidades de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre (UMA)”, con el cual se proporciona educación media superior, formación humana, capacitación y gestión en desarrollo sustentable a adolescentes y jóvenes en situaciones de alto riesgo y marginación en la región de Chalco-Amecameca del Estado de México. Este proyecto busca, a la vez, generar modelos de protección, desarrollo y reinserción de especies silvestres; desarrollar productos de calidad y brindar servicios de ecoturismo y educación ambiental a población abierta.
- d. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 700 mil pesos al Centro Mario Molina para Estudios Estratégicos sobre Energía y Medio Ambiente, A.C. para la elaboración del “Índice de Desempeño Ambiental 2016”, que evalúa el desempeño ambiental de las ciudades mexicanas con el fin de incentivar cambios que mejoren la sustentabilidad urbana y la calidad de vida de sus habitantes.
- e. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 499.90 mil pesos a Efecto Verde A.C., la realización del “Foro Nacional de Adaptación Climática en México”, cuyo objetivo fue posicionar el tema de adaptación al cambio climático dentro de la agenda nacional, identificar los retos que implica, así como generar un entendimiento común sobre los retos y oportunidades, las acciones y articulación de medidas de adaptación necesarias. El Proyecto se llevó a cabo en la Delegación Cuauhtémoc en el Distrito Federal, beneficiando a 300 personas.

f. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 360 mil pesos al Centro Mexicano de Derecho Ambiental, A.C. para el proyecto "Identificación de áreas sensibles en el manejo de riesgos sociales y ambientales en el sector financiero", con el que se diseña una herramienta que permita la identificación oportuna y la minimización de posibles riesgos socio ambientales en el otorgamiento de créditos bancarios. El proyecto se lleva a cabo a nivel nacional, con beneficios para 1,000 personas.

g. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 200 mil pesos a Reforestamos México, A.C. para el proyecto "Centinelas del Tiempo, Árboles Majestuosos de México, 6º Concurso Nacional de Fotografía", que fomenta la cultura ambiental en la sociedad a través de acciones de sensibilización y vinculación entre las grandes ciudades y los bosques, promoviendo una cultura de respeto y admiración Proyecto denominado "Fortaleciendo la salud medioambiental para generar sustentabilidad", el cual hacia los árboles de México. -ambiental.

h. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 190 mil pesos a El Proyecto Hambre, A.C., para el consistió en contribuir al mejoramiento del medio ambiente en la comunidad de Molina de Agua Zarca, a través de la implementación de estrategias participativas para la reforestación de espacios comunitarios favoreciendo con ello la recuperación del suelo fértil y la retención del

agua. El Proyecto se llevó a cabo en el municipio de Jiménez del Teúl, en el estado de Zacatecas, beneficiando directamente a 35 personas y, primordialmente al sector ecológico-ambiental.

i. Con una inversión de 110.77 mil pesos, Fomento Ecológico Banamex realizó, en alianza con Efecto Verde, A.C., el evento de educación ambiental "Zócalo, Azoteas Verdes y Huertos Urbanos" cuyo objetivo fue promover el reverdecimiento del centro histórico de la Ciudad de México a través de la promoción de un nuevo uso de las azoteas de hogares huertos urbanos autosustentables, y crear una cultura ambiental y una dinámica productiva a largo plazo como complemento de la aportación nutricional familiar y como fuente de ingreso adicional. El evento se llevó a cabo en la delegación Cuauhtémoc en el Distrito Federal, beneficiando a directamente a 150 personas que participaron en los talleres.

j. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 20 mil pesos a Alternare, A.C., para el proyecto "Creando conciencia sobre el impacto ambiental de nuestras acciones y aprendiendo a cuidar y conservar nuestros recursos naturales en el marco del Día de la Tierra", que sensibilizó a los participantes acerca del impacto que sus actividades cotidianas ocasionan al ambiente y sumó voluntarios en labores de conservación ambiental como parte del modelo de desarrollo integral sustentable que promueve la asociación en la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca., El proyecto se llevó a cabo en el Municipio de Aporo, Michoacán, beneficiando directamente a 40 personas.



k. En alianza con Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza, A.C., se presentó la exposición "Tesoros del Golfo de California", que a través de la exhibición de imágenes, videos y documentales muestra las riquezas naturales, ecosistemas, biodiversidad marina y terrestre y la belleza natural que existe en el Golfo de California y Cabo Pulmo; llegando a una audiencia amplia y diversa con mensajes positivos, educativos e inspiradores e información entretenida para despertar el interés en promover la conservación de estos lugares. La exposición se llevó a cabo en la Ciudad de México, beneficiando a 15,000 personas de manera directa.

Protección de especies en peligro de extinción

a. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 828 mil pesos a Ecoenlace Sustentable, A.C. para el Proyecto denominado "Apoyo a campamentos tortugueros de la Reserva de la Biosfera de Los Tuxtlas", a fin de contribuir al rescate, cuidado y conservación de las diferentes especies de quelonios que arriban a esa región. El proyecto se llevó a cabo en los municipios de Angel R. Cabada, Catemaco, Mecayapan y Tatahuicapan de Juárez, en el estado de Veracruz, y además de sus ventajas ambientales benefició a 825 persona.l.

b. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 706.80 mil pesos a Fundación Palace Resorts, I.A.P. para el Programa Integral de Conservación de Tortugas Marinas 2015, que contribuyó al restablecimiento de las poblaciones de tortugas marinas en el estado de Quintana Roo a través de las acciones de protección, conservación, investigación, capacitación y educación ambiental que dicho programa comprende. El Programa se lleva a cabo en el municipio

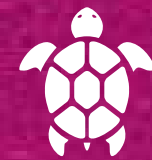
de Benito Juárez en el estado de Quintana Roo, y en 2015 benefició a 26,012 personas.

c. Además, otorgó un donativo por 456.94 mil pesos a Fundación Palace Resorts, I.A.P. para el Programa Integral de Conservación de Tortugas Marinas 2016", que contribuye al restablecimiento de las poblaciones de tortugas marinas en el estado de Quintana Roo a través de acciones de protección, conservación, investigación, capacitación y educación ambiental. Ese año fueron beneficiadas por el Programa 2,160 personas.

d. Fomento Ecológico Banamex otorgó un donativo por 109 mil pesos a Fundación Palace Resorts, I.A.P., para acciones de atención a población vulnerable, principalmente a través de la creación de una casa-hogar para la atención a requerimientos básicos de subsistencia en materia de alimentación, vestido o vivienda. El proyecto también busca promover entre la población de la prevención y control de la contaminación del agua, del aire y del suelo, la protección al ambiente y a la fauna terrestre o acuática, así como a la preservación y restauración del equilibrio ecológico, beneficiando primordialmente a los sectores ecológico-ambiental y asistencial. El Proyecto se llevó a cabo en el municipio de Benito Juárez en el estado de Quintana Roo, beneficiando a 90 personas.

Desde el 2006 Fomento Ecológico Banamex apoya a la Fundación Palace Resorts, I.A.P. en el "Programa Integral de Conservación de Tortugas Marinas", que busca proteger a esta especie a través de actividades de conservación, protección, educación ambiental, investigación y capacitación.

LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRANCURSO DEL 2016 SON:



1,202
NIDOS PROTEGIDOS

139,421
HUEVOS PROTEGIDOS

104,779
CRÍAS LIBERADAS

3.9

FINANZAS

APRENDÍ

PARA QUE MI
NEGOCIO CREZCA

**EDUCACIÓN FINANCIERA
CITIBANAMEX**

G4-2, G4-24, G4-EC7, G4-EC7c, G4-EC8,
G4-S01, G4-FS13, G4-FS14



LA EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA ES PARTE NATURAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE CITIBANAMEX Y DE SU COMPROMISO CON MÉXICO

En 2016 se cumplieron 12 años de ofrecer herramientas educativas para desarrollar y/o fortalecer competencias personales y financieras y así contribuir a mejorar la calidad de vida de niñas y niños, jóvenes y adultos, hombres y mujeres, emprendedores y empresarios, maestros, madres y padres de familia, colaboradores de instituciones del sector público, privado y social en ámbitos rurales y urbanos.

La educación económica y financiera es un tema de gran relevancia para la vida de cualquier persona, independientemente de su nivel de ingreso. De ahí la efectividad del enfoque del programa institucional, que parte de los principios del desarrollo humano y del empoderamiento personal para abordar los temas económicos y financieros.

A partir de las observaciones del trabajo de campo identificamos la cercana relación entre las finanzas y el emprendimiento, entendiendo éste no sólo como la creación de un modelo de negocio, sino como una actitud que se refleja en cualquier ámbito de la vida cotidiana, ya sea familiar, laboral o comunitaria.

La optimización de recursos para la atención de necesidades, la incorporación a la vida productiva o la generación de nuevas y mejores fuentes de ingreso que permitan acceder a un mayor bienestar y mejorar la calidad de vida son temas vinculados al emprendimiento, que ha cobrado especial relevancia para nuestro quehacer. No basta establecer metas, aprender a hacer un presupuesto y mejorar los hábitos de consumo responsable, también existe la necesidad de crear o fortalecer la actividad productiva.

De ahí la relevancia del emprendimiento social como concepto transversal de los programas y proyectos de Citibanamex Educación Financiera durante 2016, que contribuyen a la sostenibilidad económica, ambiental y social de emprendedores y empresarios, y que están alineados a la estrategia de Citi a nivel mundial Pathways to Progress. En 2016 Educación Financiera Citibanamex invirtió 3,605,966 en temas de emprendimiento.

LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS PERMITE ACCEDER A UN MAYOR BIENESTAR Y MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA

3,605,966

EN TEMAS DE EMPRENDIMIENTO



**SE INICIÓ LA
ETAPA DE
FORTALECIMIENTO
EN LA 9ª EDICIÓN
DEL "PREMIO
BANAMEX A LA
MICROEMPRESA"**

Muestra de ello fue el lanzamiento y representación de la obra de teatro "#Yoemprendo", realizada en colaboración con Fundación Nemi, y dirigida principalmente a niñas, niños, sus familias y maestros. Con 427 representaciones en 239 escuela, logró sensibilizar a 110,406 integrantes de la comunidad educativa en México.

Por segundo año consecutivo apoyamos el programa "Mi primera empresa" en colaboración con Fundación Educación Superior y Empresa (FESE), que atendió a 350 niñas y niños de siete escuelas primarias públicas, tres urbanas y cuatro rurales, para apoyarlos en la creación de su propia empresa. Este programa fue parte de una intervención en la que participan activamente maestros, madres y padres de familia, así como jóvenes estudiantes de las universidades locales.

El programa "SaberT productivo cuenta para ser dueño de tu futuro", que forma parte de la Alianza NEO (New Employment Opportunities), tuvo su segunda edición dentro del currículum formal de CONALEP. Con él se ha logrado la formación de 100 maestros, que a su vez han formado a 8,366 jóvenes estudiantes. Tan solo en 2016 fueron atendidos 3,701 jóvenes para impulsar el emprendimiento y la empleabilidad a través del desarrollo de habilidades personales y financieras. Este programa está siendo evaluado por el Centro de Investigación Educativa y Capacitación Institucional (CIECI) y por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

La exposición interactiva e itinerante "Ser emprendedor, una historia personal" que realizamos en colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y que está dirigida a jóvenes, fue visitada en 2016 por 54,810 personas en el Centro Textiles del Mundo Maya, en San Cristóbal de las Casas, Chis., y el Museo Interactivo La Avispa, en Chilpancingo, Gro. Desde 2011 la han visitado 240,737 personas en su trayectoria por nueve sedes en nueve estados de la República.

A su vez, el "Premio Banamex de Educación Financiera" se llevó a cabo en su 9ª edición con el tema de emprendimiento social, con la participación de 189 concursantes y 132 materiales. Se incorporaron nuevos socios entre los miembros del jurado: New Ventures, Ashoka, Cirklo y Proempleo.

Los materiales ganadores fueron el juego de mesa "Villa Genial" y el cuento ilustrado "Paixtle", mientras que el cuento "Un pequeño pulpo con grandes ideas" recibió mención honorífica. Estos materiales se incorporarán a la oferta educativa de Citibanamex Educación Financiera para ofrecerse de forma gratuita a la población a través de talleres, ferias y otros eventos.

En 2016 se inició la etapa de fortalecimiento en la 9ª edición del "Premio Banamex a la Microempresa". En esta ocasión se ofreció capacitación y asesoría personalizada, directamente en sus localidades, a 10 empresarios de microempresas ganadoras de las ediciones pasadas, para contribuir a su crecimiento o consolidación. Hasta ahora han participado en esta iniciativa 492 empresarios de 29 estados de la República, 25 microfinancieras y 339 colaboradores del banco han realizado visitas de campo como una acción de voluntariado.

En la implementación de esta segunda etapa participa Desarrollo de la Comunidad, A.C., en la evaluación participa Solliv, Constructing Opportunities for Solid Livelihoods, mientras que, Prodesarrollo nos acompaña como socio estratégico desde la primera edición del certamen, junto con diversas instituciones especialistas en microfinanzas.

Desde hace siete años participamos en la red del Centro para el Desarrollo Empresarial del Pequeño Comercio de Abarrotes (CEDEPEC, alianza de empresas que brinda capacitación permanente a comercios de abarrotes para su crecimiento y/o consolidación. En 2016 participaron 881 tenderos en el "Diplomado del Pequeño Comercio" y 4,116 desde 2011.

Tuvimos presencia y participación en la 79ª Convención Bancaria de la Asociación de Bancos de México (ABM) así como en la 9ª edición de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), en colaboración con la ABM y la Condusef. En 2016 participaron en este evento 14,346 personas y el total desde 2006 es de 151,685 personas.

En esta ocasión, como en 2015, se integró en el marco de la SNEF la experiencia interactiva del "Parque Financiero Impulsa", en el que participaron 44,886 jóvenes. Se trata de un programa itinerante de Junior Achievement México que apoyamos desde su creación y que ha beneficiado a 121,540 jóvenes desde 2012.

Son 12 años en los que hemos recorrido 576 municipios en los 32 estados del país para atender a más de 14.4 millones de personas y de generar ideas con 124 instituciones aliadas de los sectores público, privado y social para enriquecer la oferta educativa.

Para fortalecer las capacidades de la comunidad migrante latina, en 2016 participamos en la Semana de Educación Financiera en E.U.A. y Canadá, (SEF) a través de acciones que realizamos en colaboración con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), principalmente la difusión del curso en línea "Saber manejar tus recursos Cuenta", a través de la red de Centros Comunitarios de Aprendizaje, CCA, en 13 ciudades, con lo que fueron beneficiados 20,000 migrantes.

Este curso también se difundió, con el apoyo de Qualitas of life foundation en Nueva York, Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Bansefi, en Los Ángeles y el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), en 410 centros de apoyo al emprendedor y en las 321 Plazas Comunitarias del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) en 25 ciudades, en las que además se ofreció el módulo "Organizo mi bolsillo y "las finanzas familiares" en su modalidad virtual.

Gracias al trabajo colaborativo y la corresponsabilidad interinstitucional, en 2016 Citibanamex Educación Financiera atendió a más de 1.6 millones de personas dentro y fuera del país, a través de tres causas y una inversión de 35.7 millones de pesos.

"REINVENTAR A LA EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA"

2016 se caracterizó por ser un año para capitalizar experiencia y renovar muchos contenidos y la oferta educativa. Se integraron cuatro interactivos a la serie "1, 2, 3 por tus finanzas" en el programa global Live Well at Citi, dirigido a colaboradores y que también están disponibles para otras instituciones interesadas en incorporarlos a su propia oferta de formación.

Con la finalidad de favorecer una huella ambiental positiva, las impresiones de los materiales de Educación Financiera se realizan en papel y materiales amigables con el medio ambiente. Actualmente contamos con 254 materiales didácticos, 15 espacios educativos, 107 estrategias de capacitación y cuatro investigaciones.

ESPACIOS EDUCATIVOS	CANTIDAD
Movicine	3
Exposiciones itinerantes	2
Parque Financiero Itinerante	3
Casas Señoriales	3
Palacio de Cultura Banamex	1
Portal	1
Redes sociales	2
Blog	1
TOTAL	16

MATERIAL DIDÁCTICO	CANTIDAD
Libros	13
Cuentos	13
Manuales	30
Juegos	12
Folleto	23
Cómics	44
Miniserie y videos educativos	33
Interactivos	21
Simuladores	6
Cápsulas audiovisuales	32
Cineminutos	18
Obras de teatro	3
Películas	5*
Teatro guiñol	1
TOTAL	254

CAPACITACIÓN	CANTIDAD
Cursos presenciales*	11
Diplomados	3
Conferencias*	10
Talleres*	52
Cursos en línea	5
Cursos audiovisuales	26
TOTAL	107

INVESTIGACIÓN	CANTIDAD
Investigaciones con la UNAM	2
Investigación CEDEPEC	1
Investigación Ashoka	1
TOTAL	4

La participación en eventos como la "Feria Internacional del Libro de Guadalajara", el foro más relevante en su tipo en Iberoamérica, ha sido un espacio idóneo para presentar las nuevas publicaciones de Saber Cuenta, compartiendo el foro con socios estratégicos y con la Dirección Divisional del banco. En 2016 tuvimos 9,474 visitantes que participaron en nuestras actividades educativas y el total de visitantes desde 2010 es de 56,886.

Es así como en Citibanamex Educación Financiera nos reinventamos para fortalecer nuestras estrategias en tres grandes segmentos de atención: comunidad, clientes y colaboradores del Grupo Financiero.



Este año se reactivó el portal de internet <https://www.banamex.com/compromisosocial/educacion-financiera.htm> y se dieron a conocer las nuevas direcciones de facebook: [edu.citibanamex](https://www.facebook.com/edu.citibanamex) y twitter: [@edu_citibanamex](https://twitter.com/edu_citibanamex)



■ Privado 38% ■ Público 28%
■ Social 29% ■ Internacional 5%

CAUSA	2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	BENEFICIARIOS	\$	BENEFICIARIOS	\$	BENEFICIARIOS	\$	BENEFICIARIOS	\$	BENEFICIARIOS	\$	BENEFICIARIOS	\$
Desarrollo de competencias para lograr la optimización de los recursos de niñas, niños, jóvenes y adultos	1,094,824	52,551,030	1,282,736	56,469,506	978,266	39,993,020	2,054,667	29,201,383	3,192,887	33,419,630	1,346,933	31,581,788
Desarrollo de competencias para la toma de decisiones económicas y financieras en Mypimes	886	1,162,125	40,672	2,280,339	29,099	3,233,616	44,241	2,230,402	49,722	3,505,611	264,042	3,605,966
Desarrollo de competencias para el manejo de recursos de las OSC	226	180,960	330	387,070	130	463,766	610	450,176	971	1,020,000	373	555,000
Total	1,095,936	53,894,115	1,323,738	59,136,915	1,007,495	43,690,402	2,099,518	31,881,961	3,243,580	37,945,241	1,611,348	35,742,754

PARA CITIBANAMEX EDUCACIÓN FINANCIERA HA SIDO PRIORITARIO OFRECER EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA A LOS COLABORADORES

Comunidad

Una de las convicciones que fundamentan nuestro quehacer es que la educación debe ser de calidad, de acceso universal y enfocada en el desarrollo de competencias para la vida. Por ello, a lo largo de 12 años hemos diseñado e implementado una serie de programas enfocados en atender diversos grupos de la población.

Un ejemplo de ello es el programa de escuela de madres y padres "Saber decidir Cuenta para el bienestar de mi familia" que se realiza en conjunto con el Centro de Desarrollo Comunitario, A.C. y que es, impartido por sus promotores comunitarios. En 2016 se atendieron 3,358 personas y desde 2008 a 19,637 beneficiarios en todo el país. Entre los diversos programas itinerantes de edutainment, cabe destacar al "Movicine" que ofrece contenidos de educación económica y financiera para niñas, niños, jóvenes y adultos, en formatos divertidos y de fácil comprensión. Movicine atendió a 135,630 personas en 2016 y desde 2009 ha sido visitado por 1'400,413 personas.

En alianza con Fundación Cinépolis, en 2016 Citibanamex Educación Financiera se sumó al programa comunitario "DH BUS Project", propiedad de Culture Box Project A.C.. Es una iniciativa cultural y educativa itinerante en la península de Yucatán a través de la cual ofrecemos talleres didácticos, conferencias, películas y cápsulas audiovisuales, que han beneficiado a 4,000 personas, principalmente niñas, niños y jóvenes de los estados de Campeche y Quintana Roo.

Desde el 2011 el programa itinerante "Educaravana Saber Cuenta" implementa actividades educativas temporales en colaboración con gobiernos estatales y municipales. Desde ese año se han realizado 13 Educaravanas en nueve estados y 11 municipios que han beneficiado a 85,256 personas atendidas, de las cuales 25,678 fueron beneficiadas en 2016.

Adicionalmente participamos en el Diplomado "Fortalecimiento a Organizaciones de la Sociedad Civil" en alianza con Fundación Merced, al que aportamos contenidos de administración, contabilidad e impuestos. En 2016 participaron 373 organizaciones.

Clientes

Por la naturaleza de nuestro quehacer, trabajamos de la mano con diferentes áreas del banco, alineados a la visión de una inclusión financiera responsable, para ofrecer una atención integral a sus clientes como valor agregado a los productos y servicios financieros. Durante 2016 llevamos a cabo las siguientes estrategias dirigidas a clientes:

- **Atención a instituciones clientes de las diferentes áreas del banco a nivel nacional, a través de la implementación de una oferta educativa integral.**
- **Difusión de contenidos educativos a través de pantallas en sucursal, en un botón dentro de la app Transfer, en estados de cuenta, e-mailing, redes sociales o en la página web de diversos productos y canales.**

Colaboradores

Para Citibanamex Educación Financiera ha sido prioritario ofrecer educación económica y financiera a los colaboradores para contribuir al bienestar y calidad de vida de sus familias.

Desde 2005 se han llevado a cabo conferencias, talleres, cursos en línea y otras acciones para los colaboradores del grupo y sus familias, pero fue en 2013 cuando se diseñó una estrategia integral de educación, comunicación y evaluación como parte de la cultura organizacional del banco, alineada al principio de finanzas responsables.

Para lograrlo se realizó un diagnóstico inicial, cualitativo y cuantitativo, que contribuyó al diseño conjunto de interactivos digitales, así como de formación presencial que a la fecha supera 55,000 intervenciones educativas en diferentes modalidades:

- **Onboarding presencial y en línea, para colaboradores de nuevo ingreso.**
- **Oferta digital: "1,2,3, por tus finanzas"**
- **"Responsablemente": taller enfocado a la ética patrimonial.**

Voluntariado en actividades de Educación Financiera

Colaboradores de Citibanamex aportan sus habilidades, conocimientos, tiempo y experiencia para potenciar el alcance de los programas de educación económica y financiera hacia la comunidad.

- **El "Día del Ahorro Infantil" (DAI) es el programa liderado por el Comité de Educación Financiera de la Asociación de Bancos de México (ABM) en el que se convoca a los bancos agremiados a impartir un taller de ahorro dirigido a niñas y niños de 5º de primaria de escuelas primarias públicas. En 2016 se realizó en 15 estados y 193 escuelas, con la participación de 2,037 voluntarios de la banca, y se rediseñó el taller incorporando los temas de consumo, ahorro e inversión, mismo que fue pilotado en la ciudad de México.**
- **Gracias al programa "Educación financiera en la escuela de tus hijos" colaboradores del banco replican la oferta educativa de Saber Cuenta en las escuelas de hijos, familiares y amigos. Esta iniciativa ha permitido la atención de 611 niñas, niños y jóvenes desde el 2014, y 139 solo en 2016.**
- **En el programa "Pingo laboral" que se realiza durante el verano, el voluntariado Citibanamex invita a los hijos de los colaboradores a realizar una visita a los lugares de trabajo de sus padres y coordinan diferentes actividades, en las que se incluyen talleres de Educación Financiera.**

Evaluación de nuestra labor

“SOLOS NO SE PUEDE”

El estudio “Tendencias de innovación social en Educación Financiera” elaborado en 2015 por Ashoka México en colaboración con Citibanamex Educación Financiera, Compartamos Banco y Crédito Real, muestra que uno de los principios de diseño fundamental es trabajar en colaboración con entidades públicas, privadas, sociales e internacionales para lograr una mayor escalabilidad y, por ende, un mayor impacto en la población objetivo.

La implementación del programa de Educación Financiera de Citibanamex a nivel nacional está respaldada por una red interinstitucional de 465 replicadores que garantizan el enfoque y calidad de contenidos de la oferta educativa. Cada grupo está especializado en una parte de la oferta educativa, así como en la atención a segmentos específicos de población, y las actividades se diseñan dependiendo de la diversidad de grupos que se atienden, la variedad de la oferta educativa y el perfil de cada grupo.

En 2016 empezaron a sentarse las bases para fortalecer el modelo de formadores con el fin de garantizar la calidad en la réplica de la oferta educativa. Con ello se dio inicio a una serie de actividades que incluyen: realizar visitas de campo, evaluar, retroalimentar y realizar acciones de mejora en contenidos, habilidades de facilitación y metodologías.

“NO SE PUEDE MEJORAR LO QUE NO SE PUEDE MEDIR”

Citibanamex Educación Financiera ha buscado permanentemente contribuir a la construcción de indicadores de educación financiera y económica; para ello implementa diferentes metodologías de evaluación que se utilizan según el programa o la actividad evaluada.

Se utilizan instrumentos para capturar cobertura, conocer el nivel de satisfacción, medir el retorno social de la inversión, conocer los conocimientos adquiridos, encontrar las habilidades desarrolladas y su aplicación a la vida cotidiana, así como para medir el impacto social en aquellos proyectos con mayor profundidad en cuanto a población, intervenciones y duración.

En 2016 se enfatizó la evaluación de impacto y comenzó un plan a largo plazo que busca evaluar y documentar la labor y el impacto de los siguientes programas:

- **SaberT productivo cuenta para ser dueño de tu futuro (2016-2017).**
Evaluado por: Centro de Investigación Educativa Capacitación Institucional (CIECI).
- **Premio Banamex a la Microempresa (2015-2017).**
Evaluado por: Constructing Opportunities for Solid Livelihoods (Solliv.)
- **Mi Primera Empresa (ciclo escolar 2016-2017).**
Evaluado por: Möbius.
- **Estrategia para colaboradores Citibanamex (2016-2017).**
Evaluado por Phenoma.

Retos hacia el futuro

El 21 junio de 2016 el Presidente de la República presentó la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), cuya visión es: “lograr que todos los mexicanos, sin distinción alguna, sean partícipes de los beneficios que genera el sistema financiero, mediante estrategias concretas y coordinadas adecuadamente entre los distintos actores de los sectores público y privado, en un marco que procure la solidez y la estabilidad del sistema financiero”.

INCLUSIÓN FINANCIERA

EDUCACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA	
	Desarrollo de conocimientos para el uso eficiente y responsable del sistema financiero
INNOVACIONES TECNOLÓGICAS INCLUSIVAS	
	Aumentar su uso para conectar con la población excluida y facilitar la interconectividad
INFRAESTRUCTURA FINANCIERA	
	Desarrollo en zonas desatendidas mediante alianzas con actores no financieros y la Banca de Desarrollo
ACCESO UNIVERSAL	
	Mejor acceso y uso de servicios financieros formales para la población subatendida y excluida
MECANISMOS DE PROTECCIÓN	
	Fortalecimiento de la CONDUSEF para generar mayor confianza en el sistema financiero, basado en la protección de datos personales
MEDICIÓN	
	Generación de datos para evaluar los esfuerzos de inclusión financiera, identificar oportunidades, e incrementar la penetración de los servicios

¿CUÁL ES LA RELEVANCIA DE LA EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA EN LA PNIF?

La educación económica y financiera es el primer eje de esta política por la importancia que tiene para el desarrollo y consolidación de los otros cinco ejes que integran la PNIF, ya que mientras no se desarrollen y/o fortalezcan las capacidades personales y financieras de la población difícilmente garantiremos el pleno ejercicio de sus derechos económicos.

Esta política impactará tanto en los usuarios actuales y potenciales de los productos y servicios financieros, a través del acceso, uso y desarrollo de competencias financieras para la vida, como en el sector financiero a través del diseño de productos y servicios financieros que respondan a las necesidades reales y más urgentes de la población.

Ante este reto, Citibanamex Educación Financiera se mantiene en constante evolución, renovando e innovando sus contenidos, sus metodologías y sus canales de distribución para incrementar su alcance y profundizar el impacto social de su quehacer, procurando la sostenibilidad del programa y dando respuesta a los cambios generados en los diversos grupos que atiende:

- Promover el desarrollo de competencias económicas y financieras desde la educación formal básica, media- superior y superior a través del diseño e implementación de una oferta educativa diversa dirigida a la comunidad de pre-escolar, primaria y secundaria, así como diversas intervenciones en el nivel educativo superior.
- Innovar permanentemente contenidos, metodologías y canales para facilitar el acceso a la educación e inclusión financiera de calidad con impacto social. Trabajamos en el desarrollo de ecosistemas

virtuales que nos permitan reforzar experiencias digitales interactivas relevantes para distintos grupos de la población. Asimismo, desarrollamos estrategias que a través de tecnologías digitales nos permitan llegar a lugares remotos y dar acceso a un mayor número de personas.

- Impulsar una inclusión financiera responsable y de calidad que asegure la educación financiera, la protección al consumidor, al igual que el acceso y uso de productos y servicios financieros en colaboración con diferentes fintech que nos permitan, por medio del desarrollo de metodologías digitales, atender a nuevos grupos de la población con escaso acceso a productos y servicios financieros o de reciente inclusión para brindarles educación económica y financiera enfocada a promover su bienestar y calidad de vida
- Participar en la construcción de un modelo de finanzas responsables de la banca en México ya que la educación financiera es parte fundamental de cualquier estrategia de inclusión financiera
- Sumar esfuerzos, experiencias y recursos intersectoriales, para lograr mayor escalabilidad y sostenibilidad de los modelos de intervención, con un enfoque en bienestar y calidad de vida de las personas.
- Reforzar los esfuerzos de construcción de indicadores, evaluación e investigación para garantizar un impacto social sostenible que atienda las necesidades más urgentes de la población.
- Impulsar el desarrollo social y económico, a través de promover estrategias de inclusión social, digital, financiera y económica.



3.10

VOLUNTARIADO

G4-2, G4-EC1, G4-EC7, EC7c,
G4-EC8, G4-S01

ES MI
DECISION

WFOO WFOO APOYAR

A QUIENES MÁS
LO NECESITAN



DURANTE 2016 VOLUNTARIADO CITIBANAMEX CONTINUÓ SU COMPROMISO DE IMPULSAR Y FACILITAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES EN ACCIONES EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

Sus actividades presentaron un comportamiento muy positivo, fundado en la efectividad de la estrategia seguida desde su lanzamiento en 2004.

Voluntariado Citibanamex agrupa sus iniciativas en institucionales y locales. Las primeras son aquellas planeadas, coordinadas y ejecutadas con la intervención directa del equipo de Voluntariado, que presenta actividades ligadas a causas en las que el personal puede participar libremente. Las segundas son actividades planeadas, coordinadas y ejecutadas por los comités o coordinadores locales, atendiendo a causas y agenda propia, las cuales son asesoradas y monitoreadas por el equipo de Voluntariado. Con esta plataforma, el personal cuenta con más alternativas de participación y nivel de compromiso, así como mayor diversidad geográfica y respuestas diversas a tipos de necesidades.

LOGROS 2016

En 2016 Voluntariado Citibanamex incrementó 17% en el número de participaciones, pasando de 10,993 en 2015 a 12,805 en 2016. Esto es resultado de una mayor participación en iniciativas locales o de diferentes áreas de negocio, y de una mayor actividad por parte de los 32 equipos verdes, principalmente durante la Semana de la Tierra. Esto refleja el éxito de promover el Voluntariado como una plataforma en la que se pueden sostener las iniciativas locales o de las diferentes áreas de negocio.

Las horas de servicio se incrementaron de 45,066 a 48,624 en 2016, como resultado de un mayor número de participaciones. Además, el número de eventos aumentó de 246 a 355 y las organizaciones de la sociedad civil apoyadas de 186 a 204.

Voluntariado

48,624
HORAS
DE SERVICIO

355
EVENTOS

204
ORGANIZACIONES
CIVILES APOYADAS

VOLUNTARIADO BANAMEX	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Participaciones voluntarias	5,761	8,097	6,143	6,753	10,993	12,805
Horas de trabajo voluntariado	47,122	60,707	50,310	27,335	45,066	48,624
Eventos de voluntariado a nivel nacional	209	219	225	236	246	355
Personas Beneficiadas	40,305	59,443	24,496	28,432	53,658	57,576
Organizaciones apoyadas	65	47	60	160	186	204

EQUIPOS VERDES

Las actividades de los equipos verdes se concentraron en la celebración de la Semana de la Tierra, durante la cual los equipos verdes organizan y promueven campañas para

proteger recursos naturales y hacer un mejor uso de ellos. En esta ocasión, se registraron 46 eventos en los que participaron 1,643 personas.

RESULTADOS DE EQUIPOS VERDES	2013	2014	2015	2016
Equipos Verdes activos	55	55	30	32
Eventos	93	12	27	46
Miembros voluntarios	422	422	200	212
Colaboradores involucrados	5,295	520	1,542	1,643
Horas de trabajo voluntariado	22,164	2,010	1,340	6,421

DÍA GLOBAL POR LA COMUNIDAD

El Día Global por la Comunidad es una jornada nacional de servicio voluntario que tradicionalmente ha contado con el mayor número de participantes y que forma parte de un plan a nivel mundial, que se realiza en todos los países donde opera Citi. En 2016 realizamos actividades de voluntariado en 117 ciudades, 31 más que en 2015 y se contó con la participación de más de siete mil voluntarios. En esta ocasión, Voluntariado Citibanamex, en alianza con Cinépolis, organizó una actividad en la que familias de escasos recursos en ciudades seleccionadas acudieron a una matinée el sábado 11 de junio de 2016. Los voluntarios estuvieron a cargo de la planeación y la logística de ésta actividad, incluyendo las convivencias realizadas con los beneficiarios antes de la función de cine.

Adicionalmente, se realizaron actividades de mejora y recuperación de espacios en el Parque Ecológico de Xochimilco, en la Ciudad de México, con una organización sin fines de lucro que por más de 20 años se ha dedicado a la preservación de 200 hectáreas en esta zona de la capital.

Durante la jornada, cerca de mil ochocientas personas, colaboradores de Citibanamex, sus familiares y amigos, se dieron a la tarea de retirar lirio del lago Huetzalín, decorar algunas fachadas de trajineras, pintar los juegos infantiles, armar dos gimnasios al aire libre donados por Fomento Social Banamex y labores de jardinería, principalmente deshierbar y sembrar.

Además, Voluntariado llevó a cabo en el parque tres talleres educativos, organizados por Fomento Ecológico Banamex, Fomento Cultural Banamex y Educación Financiera Citibanamex. Los talleres tuvieron por objeto familiarizar a los participantes con el ajolote, una especie endémica de los canales de Xochimilco y aprender sobre la historia, cultura y tradiciones de Xochimilco.

CIFRAS RELEVANTES POR PROYECTO

VOLUNTARIOS POR PROYECTO	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Día Global por la Comunidad	1,828	4,692	2,468	3,800	4,922	7,623
Campamentos de tortuga marina	93	88	76	57	86	50
Carta a los Reyes Magos	980	323	312	550	702	327
Día del niño	560	768	807	435	832	1,196
Donación de sangre	199	168	187	445	476	291
Fiestas decembrinas	657	291	442	476	578	228
Equipos Verdes	160	160	125	138	1542	1,643
Teletón	297	353	178	175	202	148
Educación Financiera	407	288	426	147	511	531
Otros	580	966	1,122	530	1,142	768
TOTAL	5,761	8,097	6,143	6,753	10,993	12,805

El dinamismo presentado por las iniciativas de Voluntariado Citibanamex en 2016 marca el inicio de una nueva etapa en el programa, que lleve a un nuevo nivel la estrategia de hacer que el voluntariado sea parte de la cultura de la organización y que ha arrojado resultados muy positivos.

La posibilidad de interactuar con los colaboradores y sus familias permite estrechar los lazos sociales entre ellos y los miembros de la comunidad a quienes se brindan servicios, generando una convivencia más empática en las ciudades en las que se llevan a cabo las actividades de voluntariado.

Las actividades relativas a la celebración del Día del Niño, Carta a los Reyes Magos y Fiestas Decembrinas, vinculadas a organizaciones que atienden a niños y niñas en desventaja física o social, atraen gran participación, sumando en 2015 1,751 voluntarios participantes.

PARTICIPACIÓN

En 2016 destacan por su originalidad las siguientes iniciativas:

a) **Transcripción de libros para impresión en Braille, en alianza con IBBY México/A Leer.** Con motivo del Día del Niño se buscó la colaboración de voluntarios para la transcripción de libros infantil. Se utilizó un sistema de formato uniforme, de modo que se pudiera disponer de un

mayor número de libros en la biblioteca y para su reimpresión y uso en otras bibliotecas

b) **Campamentos de conservación de tortuga marina y desarrollo comunitario.** En alianza con la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (Conanp) de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, continuamos con la iniciativa del campamento de cuatro días en el estado de Yucatán. Participaron 50 voluntarios en actividades ecológicas y de mejoras en la comunidad local; por primera vez se llevó a cabo el anillamiento de 595 flamencos rosados para su conservación en su hábitat y se participó en la liberación de más de 100 crías de tortuga marinas; se impartieron talleres de educación financiera a niños y adultos de la comunidad de Las Coloradas. Con esto se alcanza la cifra de 18 campamentos realizados en los que se alcanzan 18 en 11 años, en los estados de Jalisco, Oaxaca, Veracruz, Campeche y Yucatán

c) **Saber Cuenta para las niñas y los niños:** se promovieron buenos hábitos económicos y financieros por medio del reconocimiento de recursos, la identificación de las características del entorno, la distinción entre necesidades y deseos, la apreciación del valor del dinero y del ahorro, así como la importancia del consumo responsable y el reconocimiento de la educación como una inversión para la vida

ARTISTAS

MEXICO ES
UN PAIS CON
MUCHOS

3.11

PATRIMONIO
ARTÍSTICO

G4-S01



CITIBANAMEX SE ENORGULLECE DE CONTRIBUIR A LA PROMOCIÓN DE LOS VALORES DE MÉXICO Y REAFIRMA SU VOLUNTAD DE APOYAR EL RESCATE Y LA DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL DE MÉXICO, COMPARTIENDO LAS OBRAS QUE INTEGRAN SU COLECCIÓN PARA SER CONOCIDAS POR EL PÚBLICO A TRAVÉS DE EXPOSICIONES Y ESTUDIADAS POR ESPECIALISTAS EN LA MATERIA

Citibanamex impulsa el sentido de orgullo nacional a través de la colección de arte mexicano, integrada con obras del siglo XVII al XXI que incluyen pintura de caballete, mobiliario, porcelana, murales y escultura. El objetivo del área es la conservación, exhibición y registro del patrimonio artístico del banco.

La colección de arte del Banco Nacional de México está integrada por más de 4,000 piezas con una enorme variedad de autorías, temas, épocas, y técnicas. Las obras de arte se encuentran instaladas en 128 Edificios de nuestra Institución en la República Mexicana.

En relación con la difusión de obra, en 2016 se participó en publicaciones a través de obras reproducidas en catálogos de exposiciones y libros de promoción.

De igual forma, se realizaron los préstamos de obra que se detallan a continuación:

PRÉSTAMOS TEMPORALES 2016

UNA EXPOSICIÓN INTERNACIONAL

- a) "Le Mexique. Des Renaissances"
Galerías Clemenceau, Grand Palais, Paris, Francia
2 obras

FUNCIONES DE PATRIMONIO ARTÍSTICO

4 MIL

PIEZAS EN CUIDADO Y MANTENIMIENTO

COLECCIÓN

DEL SIGLO XVII AL XXI
INSTALADA EN

128

EDIFICIOS

ADMINISTRACIÓN DE LA COLECCIÓN:

Manutención de la obra de arte registrada, inventariada y asegurada
Valuación de la Colección: Se valúan las obras de acuerdo al mercado internacional del arte, para efectos de seguro

ADQUISICIÓN DE OBRA

Atención al proceso de adquisición de obra: Análisis de pertinencia, verificación física, puja, trámites administrativos para el pago, acopio de obra, registro, avalúo, aseguramiento e instalación

EXPOSICIONES Y PUBLICACIONES

Atención al proceso de préstamos temporales: Análisis de pertinencia, contrato de comodato, póliza de seguro, logística de acopio y entrega de obra, dictamen, embalaje, traslado, e instalación, observando el puntual cumplimiento de las condiciones de seguridad

MOVIMIENTOS DE OBRA

Realización de instalaciones y/o retiros de obra en apego al proceso de movimiento de obra, a fin de garantizar la conservación y seguridad de las piezas

**DIEZ MUSEOS NACIONALES
CON 64 OBRAS**

a) "Colección pictórica del Banco Nacional de México"

Casa del Mayorazgo de la Canal, San Miguel Allende Guanajuato - Fomento Cultural Banamex
23 de enero al 30 de junio de 2016
30 obras

b) "El arte de la música"

Museo del Palacio de Bellas Arte
03 de marzo al 05 junio de 2016
1 obra

c) "El arte de la indumentaria y la moda en México"

Palacio de Cultura Banamex - Fomento Cultural Banamex
25 de abril al 25 de septiembre del 2016
3 obras

d) "Arquitecto y Escultor Manuel Tolsa"

Museo Nacional de San Carlos
12 de mayo al 16 de octubre de 2016
1 obra

e) "Imágenes para verte, una exhibición del racismo en México"

Museo de la Ciudad de México
12 de mayo al 18 de septiembre de 2016
16 obras

f) "Los Contemporáneos y su tiempo"

Sala Nacional del Museo del Palacio de Bellas Arte
12 de julio al 04 de septiembre de 2016
2 obras

g) "Diego Rivera en Tamaulipas, Colección Marte R. Gomez"

Instituto Tamaulipeco para la Cultura y las Artes
14 de julio al 19 de septiembre de 2016
4 obras

h) "Retrospectiva Luis Garcia Guerrero. El reino de la naturaleza 1960-1985"

Museo de Arte e Historia de Guanajuato
04 de agosto al 12 de octubre de 2016

i) "Diego Rivera como director de la Escuela Central de Artes Plásticas 1929-1930"

Museo Casa Estudio Diego Rivera y Frida Kahlo
11 de agosto al 06 de noviembre del 2016

j) "El Arte de las Naciones. El Barroco como arte global"

Museo Internacional del Barroco
22 de octubre del 2016 al 30 de enero de 2017

Durante 2016 se atendieron solicitudes para investigación de las obras de la colección, incluyendo revisión física e investigación iconológica, iconográfica por parte de curadores e investigadores reconocidos, tanto nacionales como internacionales. Asimismo, continuamos con la reproducción fotográfica de algunas obras de la Colección en los libros de Texto de la Secretaría de Educación Pública.



3.12

ARCHIVO
HISTÓRICO
G4-S01



EL ARCHIVO HISTÓRICO DEL BANCO NACIONAL DE MÉXICO RESGUARDA, ORGANIZA, CONSERVA Y DIFUNDE LA SELECTA DOCUMENTACIÓN HISTÓRICA CONFORMADA A TRAVÉS DEL TIEMPO, CON MATERIALES GENERADOS INCLUSO DESDE LOS AÑOS PREVIOS A SU FUNDACIÓN, QUE AHORA FORMA PARTE DEL PATRIMONIO HISTÓRICO Y CULTURAL DE LA INSTITUCIÓN

Abierto al público desde marzo de 1991, el Archivo Histórico de Citibanamex se encuentra ubicado en el mezzanine del Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso, edificio virreinal en el corazón del Centro Histórico de la Ciudad de México, que el banco ocupa desde el 2 de Junio de 1884.

Cuenta con un espacio amplio y cómodo, que en el pasado fuera bóveda de efectivo y valores, y que proporciona las condiciones ideales para la custodia y conservación de sus acervos y documentación bibliohemerográfica. Actualmente opera bajo la supervisión directa del Center for Culture Citi, con sede en Nueva York, en cuyo proyecto general se ha insertado recientemente.

Cuenta también con una sala de consulta y lectura, así como con guías, inventarios, catálogos y asesoría personalizada.

EL ACERVO CONSISTE EN:

a) Seis Fondos Documentales:

contienen documentos de los siglos XVIII al XX, divididos en expedientes dedicados a:

1. Banco Nacional de México (1884-1960)
2. Banco Nacional Mexicano (1881-1884)
3. Banco Mercantil Mexicano (1881-1884)
4. Empresas e instituciones filiales y subsidiarias (finales del siglo XIX e inicios del XX)
5. Marqueses de Jaral del Berrio (finales del siglo XVIII e inicios del XIX)
6. Palacio de los Condes de San Mateo de Valparaíso (oficina matriz, siglos XIX y XX)

b) Biblioteca: se compone de más de 3,000 volúmenes, los cuales se encuentran abiertos a la consulta, destacando las obras sobre historia de México, así como las relativas a materias técnicas como administración, banca y finanzas. Hay ejemplares de los siglos XVII al XXI, predominando lo moderno.

c) Hemeroteca: el banco ha generado revistas de temas bancarios como la Revista de Estudios Económicos, la primera en su tipo, así como la revista interna Banamex (1930-1967), la cual evolucionó al Periódico Banamex, eventualmente Avances de Imagen, llegando en 1984 a la revista Imagen. Entre otros títulos se encuentran Accival y Contacto: análisis de inversiones, la Guía Turística Banamex de ciudades donde está presente Banamex y las revistas más recientes revistas Valor Banamex y Valor Corporativo, disponibles para clientes y en el aeropuerto de la Ciudad de México.

d) Colección Numismática 1813-1994: cuenta con más de 2,400 piezas (entre monedas y billetes mexicanos), desde las primeras emisiones realizadas durante el gobierno de Agustín de Iturbide, las del Banco Nacional de México que circularon entre 1885 y 1914, de otros bancos en esos años, así como las múltiples emisiones de la Revolución Mexicana y las del Banco de México desde su fundación en 1925.

e) Fototeca: colección de más de 73,000 fotografías y transparencias de diferentes períodos del siglo XX y que describen diversas facetas de la historia del banco, entre actividades, arquitectura, celebraciones, reuniones, capacitaciones, deporte, ferias, productos, representaciones, premiaciones y otras tantas cuestiones de corte social y laboral.

f) Videoteca: más de 500 videos de acontecimientos y quehaceres relevantes al interior de Banamex (como apertura de sucursales, celebraciones, memorias, orientaciones, presentaciones, así como diversos documentales internos, videoclips y constancias de capacitaciones y programas internos), de los cuales aproximadamente la mitad corresponde a personajes, edificios y actividades de la institución.

g) Piezas museográficas: cerca de 350 objetos de distinta índole que dan cuenta de las actividades y de los sellos distintivos de los episodios históricos en el quehacer del Banco Nacional de México dentro de diversos departamentos. Incluye calendarios, alcancías, broches, cheques y chequeras, porta-agendas, boletos, folletos, plumas, tarjeteros, relojes y una gran variedad de otras piezas más que dan un colorido particular a las diversas facetas de nuestro trabajo en más de 130 años.

h) Acciones y Bonos: más de 200 acciones de diversas empresas mineras, ferrocarrileras, comerciales, industriales y financieras componen esta colección de reciente inicio, entre las que destaca la serie completa de las acciones del Banco Nacional de México desde su fundación en 1884.

Los materiales resguardados en el Archivo Histórico han sido fuente de consulta para investigadores y estudiantes nacionales y extranjeros a lo largo de su existencia. También han sido consultados para ilustrar conferencias, artículos, notas e impresos publicitarios.

El Archivo Histórico de Citibanamex cuenta con los siguientes servicios:

- Atención de consultas
- Orientación y asesoría especializada
- Posibilidad de reproducción fotográfica y/o en fotocopia
- Préstamo de libros al personal de la Institución
- Préstamo inter-bibliotecario
- Difusión interna del acervo y de las publicaciones del grupo
- Apoyo a investigadores e instituciones afines

3.13

INCLÚYEME
G4-ECB, G4-S01



FUNDACIÓN INCLÚYEME NACIÓ EN 2008 DE LA INQUIETUD DE UN GRUPO DE PADRES DE FAMILIA Y PROFESIONISTAS DE BRINDAR NUEVAS OPORTUNIDADES A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y AUTISMO Y SUS FAMILIAS

El respaldo de Citibanamex ha sido indispensable para el crecimiento de la fundación, aunque cuenta también con el apoyo de otros donantes e instituciones aliadas.

La Fundación Inclúyeme tiene como visión el crear conciencia en la sociedad mexicana acerca de los derechos de las personas con discapacidad intelectual y/o dentro del espectro autista. Abrir espacios en los ámbitos educativo, laboral, cultural, recreativo y otros; tanto públicos como privados, difundir en medios masivos y promover una mejor calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y/o dentro del espectro autista.

El objetivo mayor es contribuir al cambio cultural hacia el reconocimiento y respeto en torno a la discapacidad intelectual y el espectro autista, y favorecer que las personas con esta condición desarrollen habilidades y competencias que les permitan ser más independientes y participar activamente en la sociedad.

En 2016, el apoyo de Citibanamex se concentró en tres ejes principales:

1. Sensibilización en el tema de la discapacidad intelectual.

Citibanamex apoyó la exposición mediática de la Fundación. A través de su

equipo de mercadotecnia, se realizaron alrededor de 830 participaciones a través de las redes sociales y la publicación de anuncios en pantallas de sucursal y cajeros automáticos, entre otros, obteniendo un alcance de más de 20 millones de personas.

2. Programa A la Medida. En el Programa Inclúyeme en la Familia Citibanamex se otorgaron 15 becas para que niñas, niños, jóvenes y adultos con discapacidad intelectual y/o autismo (ocho de 1ra generación y siete de 2da generación), familiares de los colaboradores del Banco, puedan recibir formación para el desarrollo de habilidades. Dicho programa integra donativos de Fomento Social Banamex y donativos de colaboradores del Grupo, amigos y familiares.

3. Colaboradores Citibanamex.

Al cierre de 2016, la Fundación Inclúyeme ha conseguido apoyar la apertura de 129 espacios laborales para personas con discapacidad, de los cuales nueve son colaboradores de Citibanamex y trabajan en varios departamentos como Auxiliar administrativo, Auxiliar de cafetería, Mensajero y en Telemarketing y Centro de Copiado.

INSTITUCIONES ALIADAS

INSTITUTO DOMUS
FUNDACIÓN JOHN LANGDON DOWN A.C.
CARITAS DE AMISTAD A.C.
KADIMA A.C.
FUNDACIÓN CEDAC A.C.
CENTRO DE APRENDIZAJE PERSONALIZADO CONFE
CEPAJ A.C.
CENTRO DE INTEGRACIÓN SENSORIAL A.C.
CISEE
COCONEH AUTISMO
BEST BUDDIES MÉXICO
LA CASITA DE SAN ÁNGEL
DAUNIS
COMUNIDAD DOWN A.C.
FUNDACIÓN CTDUCA
ENLACE AUTISMO
CAPYS A.C.
CENTRO EDUCATIVO CASTELLO
CLÍNICA MEXICANA DE AUTISMO
COLEGIO GANDHI
CELAMEX
IPM
MCS CECRESTI

3.14

TELETÓN
G4-EC1, G4-S01



EN 2016 CITIBANAMEX
CUMPLIÓ 20 AÑOS DE
RESPALDAR ESTA GRAN
CAUSA QUE HA UNIDO
A LOS MEXICANOS EN
LA TAREA DE APORTAR
RECURSOS CON LOS QUE SE
LOGRA DAR SERVICIOS DE
REHABILITACIÓN A MILES
DE NIÑOS Y JÓVENES CON
DISCAPACIDAD



Desde 1996 Citibanamex ha asumido el compromiso de ser el banco del Teletón y contribuir en cada una de las campañas mediante la aportación de donativos y publicidad y a través de la infraestructura de su centro de atención telefónica, su red de sucursales, cajeros automáticos y corresponsales, así como con el trabajo voluntario de sus colaboradores.

En 2016 Citibanamex aportó a la Fundación Teletón 15.6 millones de pesos de manera directa, más 38 millones de pesos asociados a las compras realizadas con la tarjeta Teletón y 34.5 millones de pesos asociados a la administración y producción. En esta campaña participaron 25 mil colaboradores y voluntarios de Grupo Financiero Banamex en 1,400 sucursales participantes.

88.1 MDP
INVERSIÓN SOCIAL

DONATIVO BANAMEX

TARJETA BANAMEX TELETÓN

ADMINISTRACIÓN

4. COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

EN CITIBANAMEX INTEGRAMOS LA SUSTENTABILIDAD A NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO COMO PARTE DE NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO DEL PAÍS.

220

ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD

224

OPERACIONES
Y CADENA DE VALOR

234

CERTIFICACIONES DE INMUEBLES
LEED (LEADERSHIP IN ENERGY &
ENVIRONMENTAL DESIGN)

240

PROMOCIÓN DE NEGOCIOS
SUSTENTABLES

244

TRANSPARENCIA Y RELACIÓN
CON GRUPOS DE INTERÉS



4.1

**ESTRATEGIA DE
SUSTENTABILIDAD**

COMO PARTE DE NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO DEL PAÍS Y CON UN DESEMPEÑO RESPONSABLE, EN CITIBANAMEX INTEGRAMOS LA SUSTENTABILIDAD A NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Tenemos como objetivo que todos los productos y servicios ofrecidos logren un impacto ambiental y social positivo para el país, al tiempo que generamos valor para nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia se compone de cuatro pilares:

- **Operaciones y cadena de valor:** es la gestión de instalaciones y cadena de valor para minimizar los impactos ambientales y sociales directos de nuestras operaciones a fin de ser un referente de mejores prácticas
- **Gestión de riesgos ambientales y sociales:** es la colaboración con clientes para la gestión de riesgos ambientales y sociales y de los impactos asociados en nuestra oferta de productos y servicios

- **Promoción de negocios sustentables:** es el trabajo con clientes en la identificación de productos financieros innovadores que promuevan beneficios económicos, ambientales y sociales
- **Transparencia y relación con grupos de interés:** es involucrar a los grupos de interés para alcanzar el desarrollo sustentable y comunicarlo al reportar nuestros resultados

29,057

TON CO₂ SE DEJARON
DE EMITIRÁ TRAVÉS DEL
SUMINISTRO DE ENERGÍA
RENOVABLE

EQUIVALENTE A:

+39,000

HOGARES USANDO
ENERGÍA ELECTRICA

745,057

ÁRBOLES SIN SER
TALADOS

4.2

OPERACIONES Y CADENA DE VALOR

G4-EN3, G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16,
G4-EN19, G4-EN23, G4-EN31, G4-EN33



EN 2016 EL CONSUMO DE ENERGÍA Y SU IMPACTO EN HUELLA DE CARBÓN SE REDUJERON EN POCO MÁS DE 4% Y EL RECICLAJE AUMENTÓ SIGNIFICATIVAMENTE RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

Estos logros en nuestra huella ambiental se dieron primordialmente por buenas prácticas de operación y mantenimiento.

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA HUELLA AMBIENTAL						
REPORTE DE IMPACTO AMBIENTAL	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Superficie ocupada en metros cuadrados	1,174,163	1,111,016	1,123,070	1,062,236	1,728,844	1,702,689
Colaboradores al cierre de cada año	43,275	41,106	40,723	39,599	38,969	38,244
Indicadores absolutos						
Electricidad (GwH)	250.39	257.12	247.78	241.31	228.43	218.34
Energía comprada (GwH) (alcance 2)	250.39	257.12	247.78	241.31	228.43	218.34
Gas natural (GwH)	2.53	2.48	3.52	3.37	3.33	3.57
Diesel (GwH)	3.61	3.60	3.68	3.28	4.43	5.29
Energía consumida (GwH) (alcance 1)	6.14	6.08	7.20	6.65	7.76	8.86
Energía total (GwH)	256.53	263.20	254.98	247.96	236.19	227.20
Reciclaje (ton)	.00	.00	85.33	17.94	23.20	510.03
Otros residuos (ton)	8,459.98	8,584.29	8,405.57	8,581.07	8,310.34	8,102.81
Total de residuos (ton)	8,459.98	8,584.29	8,490.90	8,599.01	8,333.53	8,612.84
Total de agua (m ³)	840,775.88	919,216.54	906,252.09	868,924.72	811,306.10	827,248.37
Emisiones CO₂e						
CO ₂ e directo (GHG alcance 1)	1,524.17	1,511.25	1,744.33	1,600.87	1,915.89	2,205.75
CO ₂ e indirecto (GHG alcance 2)	120,960.54	127,552.06	119,698.92	110,539.90	104,637.44	100,017.46
CO ₂ e total (ton)	122,484.71	129,063.31	121,443.24	112,140.78	106,553.33	102,223.21
CO ₂ e neto (ton)	122,484.71	129,063.31	121,443.24	112,140.78	106,553.33	102,223.21
Indicadores relativos						
KWH/superficie ocupada	218.48	236.90	227.04	233.43	136.62	133.44
KWH/colaboradores la cierre	6,097.33	6,622.11	6,468.53	6,414.58	6,273.19	5,940.80
Ton/superficie ocupada	0.104	0.116	0.108	0.106	0.063	0.060
Ton/colaboradores al cierre	2.72	2.95	2.88	2.86	2.81	2.67

Uso eficiente de la energía

G4-DMA, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6
ENERGÍAS RENOVABLES

En 2016 se consumieron 63.4 GWh de energía renovable, lo cual representa 29% de la energía que utiliza Citibanamex para sus operaciones a nivel nacional. La energía proviene del parque eólico Dominica I en Las Charcas, San Luis Potosí.

La cantidad de energía eólica consumida en 230 inmuebles del banco a nivel nacional evita las emisiones de 29,057 toneladas de CO₂ equivalente por año, lo que equivale al uso de energía eléctrica en más de 39,000 hogares o evitar la tala de más de 745mil árboles.

En el periodo 2012-2015 hemos logrado una reducción de 47,359 toneladas de CO₂ equivalente, alcance 1 y 2 (39%). Con ello avanzamos en nuestro compromiso de lucha contra el cambio climático y en alcanzar nuestra meta al 2020.

Durante 2016 redujimos nuestra flota vehicular en 17% con lo que estimamos una reducción adicional en las emisiones por este concepto de alrededor de 416 toneladas de CO₂ equivalente, además y renovamos 116 unidades antiguas por modelos 2016.

La huella de carbono ocasionada por viajes aéreos se redujo hasta 870 Ton CO₂ equivalente (12.2% vs 2015). En el periodo 2013-2016 hemos acumulado una reducción cercana al 20%.

En 2016 presentamos el segundo reporte de emisiones de gases efecto invernadero ante el Registro Nacional de Emisiones (RENE) con el total de nuestras operaciones en México.

Reducción de Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI)

G4-EN15, G4-EN16

Durante 2016 logramos la reducción de más de 29.057 toneladas de CO₂ equivalente, solamente por consumo de energía renovable. Adicionalmente redujimos más de 7,200 toneladas de CO₂ equivalente como consecuencia de medidas de eficiencia energética.

Eficiencia Energética

En 2016 minimizamos el consumo de energía (alcance 1 y 2) del banco en 4% por buenas prácticas, actualización de tecnología y optimización del número de inmuebles. Esto significa una reducción de más de 8 millones de kilowatts-hora. Gracias a este resultado tuvimos un impacto positivo en el periodo 2012-2015, al evitar el consumo de más de 36 millones de kilowatts-hora (-14% considerando el año base 2012).

En 2016 continuamos con las siguientes iniciativas para la reducción del consumo de energía:

- Apagado de iluminación de oficinas/estacionamientos en horarios no laborables y donde existe luz natural disponible
- Apagado de dispensadores de agua potable
- Uso de aires acondicionados en horarios específicos y ajuste a la temperatura de confort
- Identificación de tableros eléctricos en inmuebles
- Colocación de timers para las marquesinas y en áreas de ATM en sucursales
- Evaluación de nuevas tecnologías de iluminación para sucursales
- Instalación de dispositivos ahorradores de gas

Manejo de residuos sólidos

G4-DMA, G4-EN23

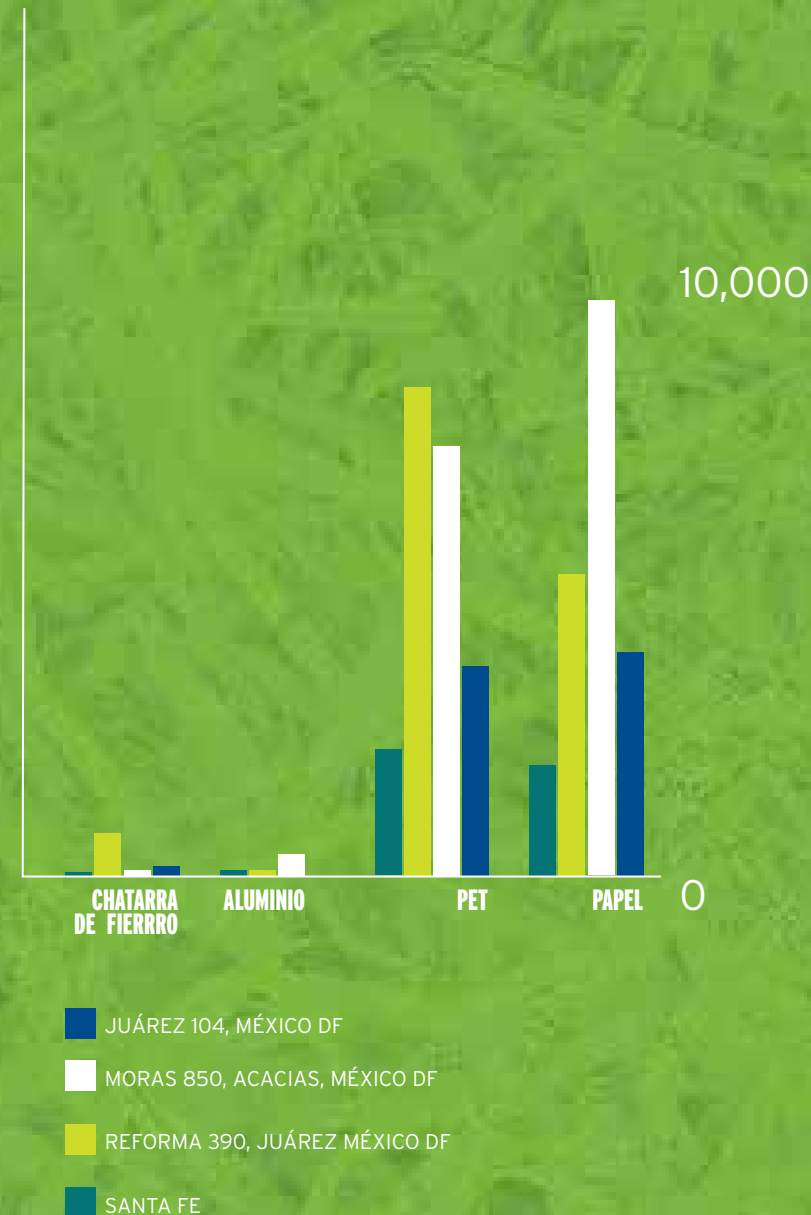
El programa de reciclaje de residuos tuvo grandes cambios y resultados durante 2016. Se consolidó la separación y reciclaje en tres inmuebles, iniciando la implementación en Corporativo Santa Fe. Con ello aumentamos el reciclaje en un 65% en estos inmuebles, siendo el papel y el PET los materiales de mayor impacto.

En las zonas Golfo, Sur y Norte se acopiaron y reciclaron más de 21 toneladas de residuos sólidos en colaboración con nuestro proveedor ISS (Integrated Service Solutions).

Considerando los inmuebles en la Zona Metropolitana del Valle de México, las acciones de reciclaje cuentan ahora con la participación de más de 9,600 colaboradores (25% de la población total del banco).

La campaña de reciclaje se extendió para atender áreas internas del banco que generan residuos en altos volúmenes por periodos derivados de cierre y renovación de sucursales, mobiliario en desuso y equipo tecnológico. Gracias este esfuerzo de nuestras áreas internas logramos reciclar 584 Ton adicionales de residuos sólidos y de manejo especial.

CUENTAS ACTIVAS (MM)



Campaña de acopio de PET

Durante 2016 continuamos el programa permanente de acopio y reciclaje de PET a través de los equipos verdes y en alianza con Ecología y Compromiso Empresarial A.C. (Ecoce), que se encarga de cecogerlos, pesarlos y reciclarlos/reutilizarlos. A continuación, se muestran los resultados:



Campaña masiva de reciclaje de electrónicos

G4-EN23

Por cuarto año consecutivo participamos en la campaña REINICIA México con Fundación Televisa, E-Waste y diferentes gobiernos locales. Se invitó a nuestros colaboradores y a la población en general a donar equipos electrónicos obsoletos en centros de acopio temporales para enviarlos a reciclaje. Con los equipos obsoletos donados en eventos con tres días de duración se desarrollan concursos de robótica con jóvenes de escuelas preparatorias técnicas.

Al cierre del 2016 participamos en cinco eventos, donde logramos recolectar casi 170 toneladas de residuos eléctricos y electrónicos, evitando el consumo de más de 2,100 m³ de agua en procesos industriales e impidiendo que se generen más de 477 toneladas de emisiones de dióxido de carbono.

Uso eficiente del agua

G4-EN8, G4-EN10, G4-EN22

Banamex ahorra más de 10 mil m³ de agua para consumo humano debido a prácticas de captación y reciclaje. Instalamos 19 medidores de agua en inmuebles en los que no se tenía reporte e iniciamos el consumo de agua tratada en el Data Center de Querétaro y en el Corporativo Santa Fe, logrando consumir más de 9,000 m³ en el año y disminuir el consumo de agua potable. Entre 2012 y 2016 hemos reducido el consumo de agua en 13%.

CAPTACIÓN, REUTILIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUA

AGUA AHORRADA (M3/AÑO)	2013	2014	2015	2016
Captación de aguas pluviales ¹	480	480	480	480
Captación de aguas jabonosas ²	576	576	576	576
Reutilización de agua ³	930	2,400	2,400	2,400
Tratamiento de aguas ⁴	1,260	5,160	5,160	9,017
Total	3,246	8,616	8,616	12,473
Agua ahorrada (m ³ /año) 2013 2014 2015				

Cadena de Valor

G4-EN32, G4-EN33, G4-LA15, G4-HR1
El programa de Sustentabilidad en la Cadena de Valor busca fortalecer la relación con los proveedores y crear beneficios mutuos. Cuenta con políticas y programas desarrollados, como la Declaración de Principios de los Proveedores y los Estándares para Proveedores.

A través de Citi contamos con herramientas para conocer, apoyar y guiar a los proveedores en temas de sustentabilidad como son:

- Herramienta de compras amigables con el ambiente
- Guía de Compra Sostenible de Papel. Las de Tecnologías de Información y Viajes se encuentran en desarrollo
- Política de Riesgos en Sustentabilidad y Diversidad

Estas políticas se aplicaron al 100% de los concursos competitivos durante 2016. Esto implica la participación de 325 proveedores a través de 56 concursos competitivos con apoyo del área de Compras.

Adicionalmente, realizamos un ejercicio de seguimiento a los resultados del CRQ 2014 con 19 Top Suppliers cuyo puntaje era inferior a 70. En las sesiones se expusieron las metas de Citi en torno a la sustentabilidad y la cadena de valor, así como un intercambio de experiencias y necesidades de nuestros proveedores en torno al reto de

la sustentabilidad en la empresa. A partir de ello generamos compromisos con nuestros proveedores:

Designar a una persona permanentemente para responder el CRQ

Iniciar acciones para mejorar los resultados en el siguiente ejercicio Citibanamex adoptó los siguientes retos:

- **Desarrollar un taller de apoyo en los temas de interés para los proveedores. Entre las opciones exploradas están: Gobernanza Corporativa y Políticas de Sustentabilidad, así como Objetivos de Desarrollo Sustentable en la empresa con apoyo de UN Global Compact.**
- **Impulsar la adopción con un proveedor del Certificado Empresa Socialmente responsable (ESR) de CEMEFI.**

³ <http://www.citigroup.com/citi/suppliers/index.htm>

Alianzas con Proveedores

G4-EN2, G4-EN33

Aumentó 30% el reciclaje de cartuchos de tóner a través de la campaña "Lexmark Cartridge Collection", realizada con el apoyo de nuestro proveedor Lexmark México. Con esta iniciativa reciclamos y reincorporamos a la cadena casi 23 toneladas de residuos, compuestos por:

- a **2.9 toneladas de plástico**
- b **2.6 toneladas de aluminio y otros metales**
- c **3.7 toneladas de tóner**
- d **13.4 toneladas de cartón**

Consumo de papel

G4-EN1, G4-EN2, G4-EN23, G4-EN27

Considerando que el papel es uno de los principales insumos utilizados por nuestra industria, Banamex se puso como meta reducir 40% de su consumo (tomando como base el año 2012).

Los procesos que más consumen papel son la generación de estados de cuenta (1) y la apertura de cuentas y productos en sucursales (2).

1) Estados de cuenta

a) **Estados de cuenta electrónicos (e-statement):** Desde la apertura de un producto de Banamex se solicita al cliente que proporcione su correo electrónico para que le sea enviado el estado de cuenta electrónico. Cada vez son más los clientes que proporcionan esta información por comodidad y para evitar el uso de papel.

Ya se cuenta con la posibilidad de obtener estados de cuenta de meses anteriores en la banca electrónica de Banamex, Bancanet, facilitando al cliente la consulta de información.

b) Estados de cuenta en papel:

A la par del nacimiento de productos electrónicos, se trabaja intensamente para convertir los estados de cuenta de papel existentes en electrónicos. Los resultados de la conversión han sido exitosos ya que el cliente está convencido de sus beneficios. También se siguen desarrollando estrategias de optimización para utilizar al máximo cada hoja enviada. Estas estrategias han resultado en ahorros de hojas de más del 35%, comparando 2016 vs 2012, lo que coloca al Banco muy cerca de la meta de

reducir 40% del consumo. A continuación se muestra la evolución en el consumo de hojas en estados de cuenta.

2) Sucursales

Dos temas son los que más influyen en la disminución del consumo de papel en sucursales

- a) **Digitalización de procesos:** En 2016 lanzamos una estrategia integral para transformar la visita de los clientes a sucursales en una completa experiencia digital. La estrategia es multi-anual y colocará a Citibanamex como líder en temas de digitalización. Durante 2016 se abrieron 18 sucursales digitales que mejoran la atención y la experiencia del cliente. El proceso de reconocimiento e identificación del cliente se hace ya de manera biométrica mediante la huella digital.
- b) **Optimización y controles:** Gracias a la optimización y el enfoque en la digitalización por parte de las áreas encargadas de sucursal, hemos reducido más de 60% el envío de volantes a sucursales.

271*

HOJAS DE PAPEL
BOND UTILIZA EN
ESTADOS DE CUENTA

317*

HOJAS DE PAPEL
BOND UTILIZA EN
SUCURSALES

*cifras en millones

4.3

CERTIFICACIONES DE INMUEBLES LEED (LEADERSHIP IN ENERGY & ENVIROMENTAL DESIGN)

G4-EN6, G4-EN10, G4-EN31



2016 FUE UN AÑO DE AVANCE EN LOS PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE NUESTROS EDIFICIOS LEED EN MÉXICO

Concluyó el proceso de certificación del Data Center de Querétaro, que obtuvo el nivel Oro, y continuaron los procesos para los inmuebles Centro Primario y Secundario, cuya operación iniciará en 2017 y su certificación está planeada para ser liberada ese mismo año.

Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales

G4-EC2, G4-DMA (FS1), G4-DMA (FS3), G4-DMA (FS4), G4-DMA (FS5)
Durante 2016 continuaron las capacitaciones presenciales a los banqueros de relación y colaboradores de distintas áreas relacionadas con el financiamiento a proyectos en toda la República. Paralelamente, se impartió una capacitación en línea junto con el equipo regional de LATAM para cubrir las actualizaciones de políticas de Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales.

Los temas tratados fueron:

- Identificación de riesgos sociales y ambientales
- Procesos de revisión y categorización
- Transacciones y sectores cubiertos por las políticas internas de Citibanamex
- Casos prácticos y ejercicios de categorización de riesgos
- Cuestionario de riesgos sociales y ambientales

Adicionalmente, la gerencia de gestión de riesgos sociales y ambientales de Citibanamex revisó casi 30 transacciones de las diferentes áreas del banco, en las cuales brindó asesoría e información pertinente para su adecuada categorización, aun en los casos en que los montos no hicieran necesaria la aplicación de los Principios de Ecuador.

Herramienta para detectar Áreas Sensibles y de Alta Biodiversidad
Establecimos una colaboración con el Centro Mexicano de Derecho Ambiental (CEMDA) A.C. para crear una herramienta que identifica y ayuda a detectar las zonas ambientalmente sensibles y de alta biodiversidad del país, incluyendo Áreas Naturales Protegidas –con sus respectivos planes de manejo y actividades permitidas– sitios RAMSAR y especies en peligro. La herramienta incluye un cuestionario que ayuda a determinar si existen riesgos sociales y ambientales con diferentes escalas de mejora, para motivar las buenas prácticas de gestión de nuestros clientes.

CERTIFICACIÓN EN INMUEBLES LEED EN MÉXICO

PLATA
CENTRO PRIMARIO
AÑO: 2016

PLATA
CENTRO SECUNDARIO
AÑO: 2016

ORO
DATA CENTER QUERÉTARO
AÑO: 2016

ORO
MORAS 850
AÑO: 2014

COMITÉ DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO

Citibanamex asumió la coordinación del Comité de Riesgos Sociales y Ambientales en la Asociación de Bancos de México. Como parte de este grupo de trabajo, fue una de las tres instituciones financieras en México que participó en un estudio internacional para medir los impactos que pueden tener diferentes escenarios de sequía (riesgos ambientales asociados al cambio climático) en los portafolios de inversión de las instituciones financieras. Este estudio se llevó a cabo en cinco países y fue coordinado por la iniciativa de Diálogo en Mercados Emergentes (Emerging Markets Dialogue) a través de la Cooperación Alemana al Desarrollo -GIZ, en colaboración con The Natural Capital Finance Alliance, el capítulo para instituciones financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés), el Global Canopy Programme y Risk Management Solutions (RMS).

ALIANZA MEXICANA DE BIODIVERSIDAD Y NEGOCIOS - AMEBIN

La pérdida de biodiversidad es uno de los principales riesgos ambientales a los que tendrá que hacer frente humanidad en las próximas décadas (WEF, 2016)². La degradación de ecosistemas y subsecuente pérdida de biodiversidad tiene implicaciones para la seguridad alimentaria, la seguridad hídrica, la adaptación y mitigación del cambio climático, además de afectar directa o indirectamente la operación de negocios de varios sectores.

En diciembre de 2016 México fue la sede de 13ª reunión de la conferencia de las partes del Convenio sobre la Diversidad Biológica (COP 13), que tuvo lugar en Cancún, Quintana Roo. En el marco de este importante evento –y siendo México uno de los 5 países con mayor diversidad biológica en el planeta– el sector privado, en colaboración con organizaciones de la sociedad civil especializadas en medio ambiente y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) lanzaron la Alianza Mexicana de Biodiversidad y Negocios (AMEBIN).

La AMEBIN surge como un espacio de diálogo y acción para contribuir a la conservación, uso sustentable y restauración de la biodiversidad. Su misión es catalizar la acción colectiva de las empresas e instituciones financieras en colaboración con la sociedad civil y otros grupos de interés hacia la conservación de la biodiversidad, a través de un mecanismo para el intercambio de experiencias, diálogo multisectorial y desarrollo de capacidades.

Citibanamex es uno de los miembros fundadores de la Amebin y actualmente ocupa, junto con Reforestamos México, A.C., el Secretariado de esta alianza que incluye a cerca de 30 instituciones, entre las cuales participan empresas privadas, instituciones financieras, organizaciones de la sociedad civil y agencias de cooperación. Las actividades de esta iniciativa darán inicio en 2017.

PROYECTOS REVISADOS O FINANCIADOS SUJETOS A LOS PRINCIPIOS DE ECUADOR (PE) Y A POLÍTICAS EVALUACIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES (ENVIRONMENTAL SOCIAL RISK MANAGEMENT - ESRM)

G4-DMA (FS2), G4-FS10

PROYECTOS REVISADOS O FINANCIADOS SUJETOS A LOS PE Y A POLÍTICAS ESRM									
2013	CATEGORÍA	2013		2014		2015		2016	
		NÚMERO POR CATEGORÍA	NÚMERO TOTAL	NÚMERO POR CATEGORÍA	NÚMERO TOTAL	NÚMERO POR CATEGORÍA	NÚMERO TOTAL	NÚMERO POR CATEGORÍA	NÚMERO TOTAL
Revisados PE	B	3	3	2	2	0	0	0	0
Financiados PE	A	0	0	6	9	2	3	0	0
	B	0		1		1		0	
	C	0		2		0		0	
Revisados ESRM	A	1	15	3	21	1	8	8	17
	B	10		15		5		6	
	C	4		3		2		3	
	No categorizadas	4	4	0	0	4	4	5	22



<http://www.naturalcapitaldeclaration.org/2016/05/leading-financial-institutions-to-test-lending-portfolios-for-environmental-risk/>
<http://www3.weforum.org/docs/Media/TheGlobalRisksReport2016.pdf>

4.4

PROMOCIÓN DE NEGOCIOS SUSTENTABLES

G4-EN31, G4-DMA (FS5)



CRÉDITO CON PYMES - EFICIENCIA ENERGÉTICA EN PYMES

Banamex y el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) - miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), firmaron un acuerdo para mejorar la competitividad de Pymes en temas de eficiencia energética.

El eje del programa es la calculadora energética, una plataforma en línea de acceso gratuito que sirve para que el usuario conozca su potencial de ahorro al sustituir sus equipos actuales, (motores, aire acondicionado, iluminación y refrigeración) por los equipos más eficientes en el mercado. Esta plataforma fue lanzada en el último trimestre de 2016 y en esos tres meses más de 600 usuarios utilizaron la herramienta. Hubo al menos un usuario en cada uno de los estados de la República.

Empresas de todos los sectores y todos los tamaños han usado la calculadora, lo que confirma que es una herramienta útil para todo tipo de empresa.

Adicionalmente, hemos continuado la impartición de talleres presenciales para que empresas conozcan qué es la eficiencia energética y cómo puede ayudarles a mejorar su flujo de efectivo y ser más competitivos. En 2016 se impartieron cuatro talleres en las ciudades de Monterrey, Oaxaca, Puebla y Celaya, a los que asistieron más de 120 empresarios.

Para impulsar a las empresas a que implementen proyectos de eficiencia energética, se desarrolló un crédito denominado Crédito Negocio Sustentable que cuenta con una tasa preferencial y plazos más largos que un crédito tradicional. Desde el nacimiento de este crédito se han

colocado más de \$400 millones de pesos, que han sido utilizados en su mayoría para la compra de tecnologías de energía renovable, como paneles solares.

Las empresas que desean adquirir equipos de energía más eficientes pueden acceder a precios preferenciales que Citibanamex ha negociado con sus aliados.

CIUDADES SUSTENTABLES

G4-DMA (FS3), G4-DMA (FS5), G4-FS8

Por cuarto año consecutivo, Citibanamex realizó un análisis de las ciudades mexicanas respecto sus atributos ambientales, sociales y económicos. El análisis fue desarrollado por el Centro Mario Molina (CMM) y el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), con el apoyo de nuestros aliados: Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C. (Banobras), el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), el Consejo Coordinador Empresarial (CCE), la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI), la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Secretaría de Energía (Sener).

El objetivo del estudio es reconocer e impulsar las buenas prácticas de las ciudades mexicanas para promover las iniciativas, soluciones y proyectos que mejoren la calidad de vida de sus habitantes, e impulsar la identificación de las prácticas que tienen oportunidad de mejora en cuanto a innovación y desarrollo de capacidades, diseño de políticas públicas, procesos participativos, finanzas públicas sanas, infraestructura y desarrollo urbano y aprovechamiento de recursos naturales, entre otros. El estudio resultante será publicado en 2017.

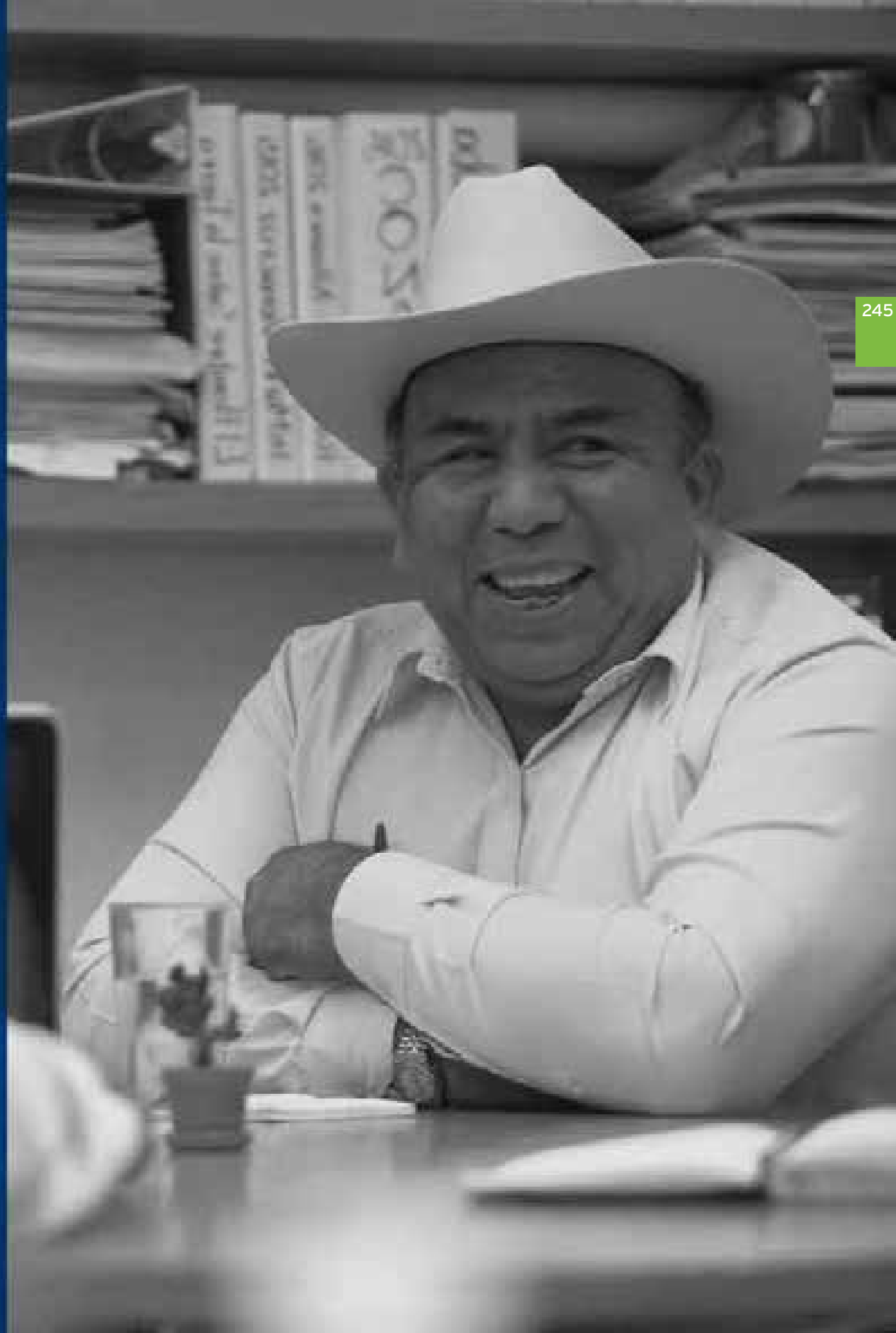
APOYO AL EMPRENDIMIENTO VERDE

G4-DMA (FS5), G4-FS8

Para Citibanamex es muy importante ayudar a fortalecer el ecosistema de emprendedores; ejemplo de ello es el apoyo económico y en especie que desde hace cinco años se otorga a Green Momentum -firma de inteligencia de mercado especializada en la industria de tecnología limpia y el fortalecimiento y escalamiento de pequeñas y mediana empresas- para llevar a cabo el concurso Cleantech Challenge, cuya finalidad es crear una nueva plataforma de vinculación entre los actores principales del ecosistema de innovación sustentable mexicano. La inversión realizada en esta iniciativa asciende a más de un millón de pesos anuales y se estima su impacto en la generación de más de 1,550 empleos verdes. (Para conocer más sobre este programa, revisar la sección de emprendimiento de Fomento Social Banamex).

4.5

**TRANSPARENCIA Y RELACIÓN
CON GRUPOS DE INTERÉS**



Alianzas con organismos locales y globales en materia de sustentabilidad

G4-16

Consejos Consultivos de Citibanamex:

En 2016 participamos en cuatro eventos en las ciudades de Morelia, Torreón, Monterrey y Chihuahua para dar a conocer las actividades del Banco en materia de sustentabilidad y proporcionar asesoría a consejeros locales sobre energía renovable y eficiencia energética para las áreas de Banca Empresarial y de Gobierno.

Centro de Estudios Privados para el Desarrollo Sustentable (Cespedes):

Citibanamex participa activamente y es miembro de este organismo desde 2012. El Cespedes es el capítulo mexicano del Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible, WBCSD, por sus siglas en inglés (World Business Council for Sustainable Development), y es parte del Consejo Coordinador Empresarial (CCE). Su misión es promover en el sector empresarial, el gobierno y la sociedad, los principios de desarrollo sustentable, a través de estudios y posicionamientos de política pública, iniciativas y proyectos de sus socios.

En 2016 Citibanamex asumió la presidencia del Cespedes y lideró la creación de un nuevo grupo de trabajo de biodiversidad, derivado de la fundación de la Alianza Mexicana de Biodiversidad y Negocios (Amebin), en la que participan 30 miembros, entre ellos varias empresas de que participan en el Cespedes, organizaciones de la sociedad civil y agencias de cooperación internacional.

La Amebin se lanzó el 17 de octubre bajo el auspicio de Citibanamex, el Cespedes, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, las organizaciones miembro y otros aliados. El objetivo de esta alianza es crear un espacio de diálogo e

intercambio entre el sector privado, agencias de cooperación y las organizaciones de la sociedad civil para orientar acciones a favor de la conservación y uso sustentable de la biodiversidad.

United Nations Environmental Program - Financial Institutions (UNEP-FI): es una alianza global entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y las instituciones financieras para compartir mejores prácticas, involucrar a los grupos de interés y facilitar el networking entre los miembros de las diferentes instituciones a nivel mundial.

Asociación de Bancos de México (ABM):

Citibanamex es miembro activo del Comité de Sustentabilidad de la ABM. En 2016 se presentó el Protocolo de Sustentabilidad de la Banca en México. A raíz de la firma del protocolo, que incorpora al 80% de los activos de la banca, se crearon diferentes grupos de trabajo para canalizar los compromisos que éste comprende. Citibanamex asumió la coordinación del grupo de trabajo de Riesgos Sociales y Ambientales para promover actividades sectoriales en favor de la sustentabilidad del sector financiero en México.

Los Índices de Sustentabilidad Dow Jones - Global y de Norte América (Dow Jones Sustainability World and North America Index). Citi ha sido incluido en el Dow Jones Sustainability World and North America Index por el 16º año consecutivo. Además, ha sido incluido en el índice FTSE4Good de 2014, por 15º año consecutivo. Estos índices reconocen a las mejores compañías en su clase por su desempeño ambiental y social. Este reconocimiento reafirma la posición de Citi como líder mundial y abanderado cuando se trata de la sustentabilidad.

COMPROMISOS Y METAS

TRABAJAREMOS EN UNA CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN PARA OFICINAS Y SUCURSALES, A FIN DE REDUCIR NUESTRO CONSUMO DE ENERGÍA, ASÍ COMO NUESTRAS EMISIONES DE CO₂.

EN 2017 SEGUIREMOS TRABAJANDO PARA ACERCARNOS MÁS AL CUMPLIMIENTO DE NUESTRAS METAS EN EL RUBRO DE OPERACIONES Y CADENA DE VALOR. PRESENTAREMOS NUEVAMENTE EL REPORTE ANTE EL REGISTRO NACIONAL DE EMISIONES DE LA SEMARNAT.

CONTINUARÁ LA EXPANSIÓN DEL PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL PAÍS. EN RELACIÓN CON EL CONSUMO DE PAPEL, TRABAJAMOS CON NUESTROS ALIADOS LEXMARK E IBM PARA MEJORAR NUESTROS PROCESOS Y REDUCIR CONSUMOS.

SEGUIREMOS DESARROLLANDO OPORTUNIDADES PARA LA PROMOCIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE NEGOCIOS SUSTENTABLES. SE FORTALECERÁ LA ESTRATEGIA PARA CAPACITAR Y CONCIENTIZAR A LAS EMPRESAS DE FORMA MASIVA, BUSCANDO ALCANZAR UN NÚMERO MAYOR DE PYMES QUE DESEEN MEJORAR SU COMPETITIVIDAD A TRAVÉS DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA.

MANTENDREMOS NUESTRA PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS Y ASOCIACIONES PROMOTORES DE LA SUSTENTABILIDAD, ASÍ COMO EN EL SECTOR FINANCIERO NACIONAL E INTERNACIONAL.

COMO LÍDERES EN EL SECTOR PRIVADO EN EL TRABAJO DE PROMOCIÓN DE UN DESEMPEÑO SUSTENTABLE DE LAS CIUDADES MEXICANAS SEGUIREMOS PROMOVRIENDO LAS MEJORES PRÁCTICAS LOCALES DE SUSTENTABILIDAD, EN BUSCA DE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS MEXICANOS.

5. CIUDADANÍA CORPORATIVA CITIBANAMEX

250

GOBIERNO Y CIUDADANÍA CORPORATIVA

262

ÉTICA E INTEGRIDAD

268

PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

272 278

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

5.1

GOBIERNO Y CIUDADANÍA CORPORATIVA

G4-42, G4-DMA



MISIÓN

Trabajar para prestar servicios a individuos, comunidades, instituciones y naciones. Enfrentar los mayores retos, aprovechar las oportunidades y esforzarnos por obtener los mejores resultados para nuestros clientes, con soluciones financieras sencillas, innovadoras y responsables.

NUESTROS PRINCIPIOS

Propósito común.

Un equipo, con un objetivo: servir a nuestros clientes y partes interesadas.

Finanzas Responsables.

Conducta transparente, prudente y confiable.

Innovación.

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes a través de la innovación que aprovecha la amplitud y profundidad de nuestra información y los productos a nivel mundial.

Liderazgo.

Personas con talento y con la mejor formación que prosperan en una meritocracia diversa que exige excelencia, iniciativa y coraje.

Estos principios fueron elaborados y validados a nivel global por los órganos superiores de gobierno de Citigroup. Citibanamex es parte de una institución que conecta a más de 1,000 ciudades, 160 países y millones de personas en todo el mundo.

G4-DMA, G4-34, G4-38, G4-40, G4-45, G4-47

La ciudadanía corporativa es parte del modelo de negocios de Citibanamex. Todos los esfuerzos se enfocan en una meta simple pero poderosa: dotar de los mejores servicios a clientes, accionistas y aliados para que mejoren sus vidas, negocios y comunidades, lo que implica financiar y apoyar su progreso económico, social y ambiental. Este enfoque encuentra su raíz en el compromiso con el concepto de finanzas responsables - conducta transparente, prudente y confiable. Un buen ciudadano corporativo que se compromete con los principios, considera en todo momento los puntos de vista de los grupos de interés, la experiencia institucional, así como los riesgos y oportunidades del negocio.

Gestión del Gobierno Corporativo
El Gobierno Corporativo de Grupo Financiero Banamex, S.A. de C.V. (el "Grupo Financiero") y de Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex ("Citibanamex") se encuentra regulado por la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras ("Ley de Grupos"), la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley General de Sociedades Mercantiles; así como por las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito (la "Circular Única de Bancos"), entre otras disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ("CNBV"); además de los estatutos sociales de Grupo Financiero y de Citibanamex.

Asamblea de Accionistas

Es el órgano supremo del Grupo Financiero Banamex y de Citibanamex, el cual se reúne al menos una vez al año dentro de los primeros cuatro meses siguientes al cierre de cada ejercicio. La asamblea es la que aprueba, entre otros, los temas relacionados con designación de Consejeros, modificación de estatutos sociales, pagos de dividendos, así como aumentos y disminuciones de capital.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Grupo Financiero Banamex y de Citibanamex por ley debe integrarse con un mínimo de cinco y un máximo de 15 consejeros propietarios, de los cuales cuando menos 25% deberán ser independientes. El Presidente de los Consejos cuenta con voto de calidad en caso de empate. Los nombramientos de Consejeros deben recaer en personas con amplia experiencia en materia financiera, legal o administrativa y deben contar con elegibilidad crediticia y honorabilidad. Los Consejos deben sesionar por lo menos trimestralmente y rendir un informe anual a la asamblea.

Al 31 de diciembre de 2016 el Consejo de Administración de Grupo Financiero Banamex se integró por 15 miembros propietarios, de los cuales 12 son independientes, lo que corresponde a 80% del Consejo. Mientras que el Consejo de Administración de Citibanamex se integró por 12 miembros propietarios, de los cuales ocho son independientes, lo que corresponde a 66.66% del Consejo.

Los accionistas de Grupo Financiero Banamex y de Citibanamex acordaron que los miembros de su Consejo de Administración permanecerán en su cargo por el término de un año, el cual se dará por terminado en la fecha en que tenga verificativo la Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas de dichas sociedades, la cual se llevará a cabo en 2017.

Para el Grupo Financiero Banamex continúa siendo una prioridad el seguir mejorando su estructura de Gobierno Corporativo, por lo que durante el año 2016 las diferentes entidades integrantes del Grupo Financiero Banamex fortalecieron sus procesos para procurar que el perfil y experiencia de los consejeros se encuentre alineado con los objetivos y responsabilidades de los Consejos de Administración de los que son parte; asimismo, se siguió fomentando una adecuada participación por parte de éstos en los asuntos que deba conocer el Consejo de Administración de las entidades antes mencionadas.

Tratándose de Citibanamex, la legislación y regulación aplicables reglamentan ampliamente los asuntos que debe de conocer su Consejo de Administración, el cual se enfoca principalmente en el desempeño del negocio, riesgos y controles así como en un cumplimiento regulatorio. En relación con el Grupo Financiero Banamex, su legislación aplicable establece que el rol de su Consejo de Administración deberá enfocarse en la estrategia, vigilancia y riesgos claves para el Grupo Financiero Banamex, incluyendo sus subsidiarias.

G4-34, G4-51a, G4-38

Por su participación en los Consejos de Administración, los consejeros independientes de Grupo Financiero Banamex y de Citibanamex percibieron honorarios anuales por

aproximadamente \$16 millones de pesos. Aquellos consejeros que no reúnen los requisitos de Independencia establecidos en la Ley de Grupos, en la Ley de Instituciones de Crédito y en la demás regulación aplicable o que son ejecutivos de Grupo Financiero Banamex o de Citigroup inc. ("Citi"), no reciben compensación alguna por su participación en los Consejos de Administración.

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

INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GRUPO FINANCIERO al 31 de diciembre de 2016

MIEMBROS PROPIETARIOS

Valentín Díez Morodo* (Presidente)
Emilio Fernando Azcárraga Jean*
Juan Francisco Beckmann Vidal*
Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada*
José Luis Fernández Fernández*
Elmer Fernando Franco Macías*
Jane Nind Fraser
Bernardo Quintana Isaac*
José Manuel Rincón Gallardo Purón*
Daniel Javier Servitje Montull*
Luis Alejandro Soberón Kuri*
Ernesto Torres Cantú
Eduardo Tricio Haro*
Ricardo Martín Bringas*
Rodrigo Eugenio Zorrilla Quirós

*Consejeros Independientes

MIEMBROS HONORARIOS (no considerados como consejeros)

Alfredo Harp Helú (Presidente Honorario)
Roberto Hernández Ramírez (Presidente Honorario)
Henry Bremond Pellat (Miembro Honorario)

INTEGRACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE BANCO NACIONAL DE MÉXICO al 31 de diciembre de 2016

Enrique Luis Castillo Sánchez Mejorada* (Presidente)
José Luis Fernández Fernández*
Jane Nind Fraser
Eugenio Garza Herrera*
Alejandro González Zabalegui*
Michael Stevens Helfer
Ángel Losada Moreno*
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola*
Francisco José Medina Chávez*
José Manuel Rincón Gallardo Purón*
Ernesto Torres Cantú
Rodrigo Eugenio Zorrilla Quiros

*Consejeros Independientes

G4-39

Tanto el Consejo de Administración de Grupo Financiero Banamex como el de Citibanamex, son presididos por Consejeros Independientes.

COMITÉS REGULATORIOS

G4-34, G4-38, G4-41

El 12 de septiembre de 2014, con fundamento en el artículo 45 de la Ley de Grupos, la CNBV emitió un oficio, en virtud del cual autorizó al Grupo Financiero Banamex para que el Comité de Auditoría de dicha sociedad asuma, entre otras, la totalidad de las funciones del Comité de Auditoría de Citibanamex y para que el Comité de Prácticas Societarias de Grupo Financiero Banamex asuma la totalidad de las funciones del Comité de Riesgos de Citibanamex, única y exclusivamente en lo relativo al sistema de remuneración.

COMITÉ DE AUDITORÍA

G4-34, G4-38, G4-47

El Comité de Auditoría de Citibanamex tiene como objetivo principal fungir como un órgano de apoyo al Consejo de Administración, que deberá dar seguimiento a las actividades de auditoría interna y externa, así como de Contraloría Interna de la Institución, manteniendo informado al Consejo respecto del desempeño de dichas actividades.

De igual manera, dicho comité supervisará que la información financiera y contable se formule de conformidad con los lineamientos y disposiciones a las que están sujetas las Instituciones, así como con los principios de contabilidad que le sean aplicables.

El Comité de Auditoría deberá estar integrado exclusivamente por consejeros independientes, con un mínimo de tres miembros designados por el propio Consejo. Los miembros del Comité de Auditoría son seleccionados por su experiencia, reconocida capacidad y por su prestigio profesional, considerando además que por sus características puedan desempeñar sus funciones libres de conflictos de interés y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos. El Comité de Auditoría sesiona cuando menos trimestralmente.

INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA DE GRUPO FINANCIERO Y CITIBANAMEX al 31 de diciembre de 2016

José Manuel Rincón Gallardo Purón	Presidente
José Luis Fernández Fernández	Miembro del Comité
Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola	Miembro del Comité

El Comité de Auditoría en el desarrollo de sus funciones deberá proponer para aprobación del Consejo de Administración, entre otros, los siguientes asuntos:

- Los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación
- Las actualizaciones a los objetivos del Sistema de Control Interno y a los lineamientos para su implementación
- La estructura organizacional de Citibanamex, 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 del dictamen 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 revelación de información de Citibanamex a fin de que esta última sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna
- Las normas que rigen el funcionamiento del Comité.

Asimismo, en el desarrollo de sus funciones el Comité de Auditoría deberá desempeñar las actividades siguientes:

- Dar seguimiento a las actividades de Auditoría Interna y Externa, así como de Contraloría Interna de Citibanamex, 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 sujeta, así como con los principios de contabilidad que les sean aplicables
- Contar con un registro permanentemente actualizado de los objetivos del Sistema de Control Interno, de los lineamientos para su implementación, así como de los manuales que se consideren relevantes para la operación acorde al objeto de Citibanamex
- Revisar y vigilar, con apoyo de los responsables de las funciones de Auditoría Interna, que los referidos manuales de operación, conforme al objeto de Citibanamex, 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 CNBV, 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
- Vigilar la independencia del área de Auditoría Interna respecto de las demás unidades de negocio y administrativas de Citibanamex
- 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

G4-34, G4-45, G4-46

El Comité de Riesgos tiene como objetivo principal la administración de los riesgos a los que se encuentra expuesto Citibanamex y vigilar que la realización de las operaciones se ajuste al Perfil de Riesgo Deseado, al Marco para la Administración Integral de Riesgos, así como a los Límites de Exposición al Riesgo, que hayan sido previamente aprobados por el Consejo de Administración de Citibanamex.

El Comité de Riesgos deberá integrarse por al menos dos miembros propietarios del Consejo de Administración, uno de los cuales deberá presidir el Comité de Riesgos; el Director General de Citibanamex; el responsable de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos; el Auditor Interno de Banamex, y las personas que sean invitadas al efecto, quienes podrán participar con voz pero sin voto.



G4-38, G4-47, G4-51, G4-52
COMITÉ DE RIESGOS
 al 31 de diciembre de 2015

Rafael Alfonso Mac Gregor Anciola	Presidente del Comité de Riesgos y miembro del Consejo de Administración de Citibanamex
Eugenio Garza Herrera	Consejero
Rodrigo Eugenio Zorrilla Quirós	Consejero
Ronaldo Francisco de Ramos	Titular de la UAIR
Edgardo del Rincón Gutiérrez	Director General de Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., Sofom, E.R., integrante del Grupo Financiero Banamex
Martha Elena Navarrete Villarreal	Auditor Interno (sin voto)

El Comité de Riesgos sesiona cuando menos una vez al mes. Dicho comité, 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
- Los Límites Globales de Exposición al Riesgo y, en su caso, los Límites Específicos de Exposición al Riesgo, considerando el Riesgo Consolidado, desglosados por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen de éstos, así como, en su caso, los Niveles de Tolerancia al Riesgo
- Los mecanismos para la implementación de acciones de corrección
- Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder tanto los Límites Globales de Exposición al Riesgo como los Límites Específicos de Exposición al Riesgo
- Al menos una vez al año, la Evaluación de la Suficiencia de Capital incluyendo la estimación de capital y, en su caso, el plan de capitalización
- El Plan de Contingencia y sus modificaciones

Por otra parte, el Comité de Riesgos deberá aprobar:

- Los Límites Específicos de Exposición al Riesgo y los Niveles de Tolerancia al Riesgo, cuando tuviere facultades delegadas del Consejo para ello, así como los indicadores sobre el riesgo de liquidez a los que se refiere la fracción VIII del Artículo 81 de la Circular Única de Bancos
- Las metodologías y procedimientos para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesto Citibanamex, así como sus eventuales modificaciones
- Los modelos, parámetros, escenarios, supuestos, incluyendo los relativos a las pruebas de estrés a los que se refiere el Anexo 12-B de la Circular Única de Bancos, que son utilizados para realizar la Evaluación de la Suficiencia de Capital y 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, los cuales deberán ser acordes con la tecnología de la Institución
- Las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos de las nuevas operaciones, productos y servicios que Citibanamex pretenda ofrecer al mercado
- Los planes de corrección propuestos por el director general en términos de lo señalado en el artículo 69 de la Circular Única de Bancos

- La evaluación de los aspectos de la Administración Integral de Riesgos a que se refiere el Artículo 77 de la Circular Única de Bancos para su presentación al Consejo y a la CNBV

En lo referente al Sistema de Remuneración, el Comité de Riesgos actualmente realiza las funciones mencionadas en el artículo 168 Bis 6 de la Circular Única de Bancos para el Comité de Remuneración. El Comité de Riesgos de Citibanamex, en adición a las funciones antes mencionadas desempeña las siguientes funciones: propone para aprobación del Consejo de Administración de Citibanamex las políticas y procedimientos de remuneración y sus modificaciones, a los empleados o personal que estarán sujetos al Sistema de Remuneración y los casos de excepción; implementa y mantiene el Sistema de Remuneración en Citibanamex; informa a todo el personal pertinente las políticas y procedimientos de remuneración; contrata, cuando se considera necesario, consultores externos en esquemas de remuneración y administración de riesgos que coadyuven al diseño del esquema de remuneración; e informa al Consejo de Administración, cuando menos semestralmente, sobre el funcionamiento del Sistema de Remuneración y, en cualquier momento, cuando la exposición al riesgo asumida por Citibanamex, las unidades administrativas, de control y de negocios o las personas sujetas al Sistema de Remuneración, pudieran derivar en un ajuste a dicho Sistema de Remuneración.

Es importante mencionar que el Comité de Riesgos tiene la facultad para ordenar, ajustar, suspender o reducir el monto de las compensaciones variables y planes de incentivos otorgados al personal de Citibanamex de actualizarse ciertos supuestos que están específicamente previstos en las políticas que regulan el Sistema de Remuneración de Citibanamex.

COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CONTROL

G4-38, G4-40, G4-57

Debe integrarse con al menos tres miembros que deberán ocupar la titularidad de las áreas que al efecto designe el Consejo de Administración y, en cualquier caso, deberán participar miembros de ese consejo, el Director General o funcionarios que ocupen cargos dentro de las tres jerarquías inmediatas inferiores a la de Director General.

El objetivo principal del Comité de Comunicación y Control de Citibanamex es establecer políticas, criterios y procedimientos de identificación para dar cumplimiento con las disposiciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ("SHCP") en materia de prevención de lavado de dinero, conocer de la celebración de contratos o apertura de cuentas que puedan generar un alto riesgo para la sociedad y establecer criterios para la clasificación de clientes en función de su grado de riesgo.

CONFLICTOS DE INTERÉS

G4-41

Con la entrada en vigor de la Ley de Grupos, en la identificación y gestión de Conflictos de Interés se tendrán en cuenta aquellos que pudieran surgir en relación con las diversas líneas de negocio y actividades de las entidades financieras de Grupo Financiero Banamex.

Adicionalmente, de conformidad con las Reglas Generales de Grupos Financieros (las "Reglas"), publicadas por la SHCP en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2014, el Comité de Auditoría de Grupo Financiero Banamex - y en su caso los comités de auditoría de las entidades integrantes de dicha sociedad controladora, como lo es Citibanamex- será responsable de la implementación y vigilancia del sistema de prevención de conflictos de interés, procurando en todo momento que su funcionamiento sea acorde a las estrategias y fines de Grupo Financiero Banamex, tomando las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada. Asimismo, las sociedades controladoras, como lo es el Grupo Financiero Banamex, deberán incorporar en sus estatutos las disposiciones para evitar los conflictos de interés a que hacen referencia las Reglas.

En cumplimiento de las Reglas Generales para Grupos Financieros, donde se señala que se requiere el establecimiento de un Sistema para la Prevención de Conflictos de Interés entre las diferentes entidades financieras y unidades de negocios del Grupo, durante 2016 se llevó a cabo la implementación del Sistema de Prevención de Conflictos de Interés para Citibanamex. Como parte de la implementación se estableció una estrategia de capacitación que cubrió más de 30 áreas de negocio y filiales del Grupo para dar a conocer los componentes que integran dicho Sistema.

Componentes del Sistema

1. Reglas y Controles

2. Obligaciones y

Responsabilidades de
Consejeros

3. Escalamiento de Conflictos

4. Capacitación y Comunicación

5. Monitoreo y Actualización

6. Gestión de Registros

Asimismo, durante noviembre de 2016 se llevó a cabo la revisión y actualización del Sistema, la cual fue presentada al Comité de Auditoría en diciembre de 2016 para su aprobación.

G4-37

En cumplimiento con las políticas internas de Citi y las mejores prácticas corporativas, el Grupo Financiero Banamex ha establecido una serie de comités de gobierno corporativo para facilitar la comunicación e intercambio de información en toda la organización.

Algunos de estos comités son requeridos por las políticas internas y otros han sido definidos localmente debido a las necesidades del negocio, o de riesgo o simplemente como una buena práctica.

La siguiente es una descripción de los principales comités no reglamentarios que se mantienen en Grupo Financiero Banamex.

Comité Coordinador del País (Country Coordinating Committee - CCC) Su propósito es asegurar el intercambio oportuno de información de temas que puedan afectar a la franquicia. Está presidido por el CCO de Grupo Financiero Banamex.

Comité de Riesgo, Conciliación y Control (Business Risk, Compliance and Control Committee - BRCC) Su objetivo es revisar temas relacionados con el riesgo operacional de Control Interno, Legal, Compliance, Anti-Lavado de Dinero, de Auditoría, Riesgo Empresarial, y otras. El objetivo del BRCC es discutir los temas de riesgo y de control más importantes que afectan a las actividades empresariales del país y elaborar planes de acción y evaluar que el entorno de control interno es adecuado. El BRCC está presidido por el Director General.

Comité de Activos y Cumplimiento (Asset and Liability Committee - ALCO) Su objetivo es la revisión de temas relacionados con el capital, liquidez, fondeo y la administración de riesgos.

G4-41, G4-49

La información discutida en la mayoría de estos comités es presentada a Citi a través de informes específicos o a través de las actas de las sesiones.

Operaciones con partes relacionadas

En el curso normal de sus operaciones, Citibanamex lleva a cabo transacciones con compañías relacionadas de Citigroup, así como con empresas en las que los funcionarios de Citibanamex son consejeros y 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 fueron autorizadas por el Consejo de Administración, conforme a la ley.

G4-35, G4-36, G4-42, G4-43, G4-47, G4-48, G4-DMA (FS3), G4-DMA (FS5)

En 2008 se creó la Dirección de Compromiso Social dentro de la estructura de Grupo Financiero Banamex, que tiene a su cargo las áreas de Banca Sustentable, Fomento Ecológico Banamex, Fomento Social Banamex, Fomento Cultural Banamex (los "Fomentos"), Educación Financiera y Voluntariado; así como la elaboración del Informe de compromiso social, ciudadanía corporativa y sustentabilidad y el área de evaluación de proyectos sociales. Esta dirección reporta a la Dirección Corporativa de Estudios Económicos, que reporta a la Dirección General de Grupo Financiero Banamex.

El Director General de Grupo Financiero Banamex forma parte de los Consejos Directivos de los tres Fomentos, por lo que está permanentemente informado de manera directa sobre los proyectos sociales, ambientales y culturales que se llevan a cabo. Asimismo, recibe de manera directa los reportes del área y participa en el establecimiento de metas y compromisos. Es el mismo Director General quien reporta estos temas al Consejo de Administración de los Fomentos.

De igual manera, desde 2005 Banamex cuenta con una Política de Evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales, (Environmental and Social Risk Management - ESRM), la cual se detalla en el apartado de Compromiso con la sustentabilidad. Esta política brinda una guía para las operaciones en las que hay que poner especial atención, específicamente, en regiones de alto valor de conservación, zonas de importancia tradicional o cultural, localidades donde habitan comunidades indígenas, además de que prohíbe el financiamiento de operaciones que involucren trabajo infantil o tala clandestina. Citibanamex cuenta con oficiales de riesgo encargados de identificar a través de cuestionarios y procedimientos, la posibilidad de ciertas operaciones de estar sujetas a la política ESRM. Una vez identificadas dichas operaciones, la unidad ESRM, con sede en Nueva York, revisa y determina la categoría de riesgo, de conformidad con criterios establecidos por la Corporación Financiera Internacional. El detalle de los proyectos sujetos a dicha política se encuentra también dentro del apartado de compromiso con la sustentabilidad.

5.2

**ÉTICA E
INTEGRIDAD**



PARA CITIBANAMEX, COMO EN TODO EL SECTOR FINANCIERO, LOS TEMAS DE ÉTICA, CUMPLIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE TEMAS DE INTEGRIDAD RESULTAN CADA VEZ MÁS ESTRATÉGICOS; MUESTRA DE ELLO SON LOS RESULTADOS ARROJADOS EN NUESTRO ESTUDIO DE MATERIALIDAD

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

G4-DMA, G4-56, G4-57, G4-58

Citibanamex incluye estos aspectos en su actividad diaria, a la vez que involucra y compromete a sus colaboradores, pero también a su cadena de valor. Cuenta con políticas de Citi, su accionista principal, pero también con políticas propias, un Código de Ética y programas de capacitación que permiten difundir todo lo relacionado con ética y cumplimiento de normas, manejo de informes relacionados con el Código de Ética y políticas institucionales, políticas anticorrupción y antisoborno.

La responsabilidad en estos temas es compartida por los departamentos de Compliance, Jurídico y Legal y Recursos Humanos. Los colaboradores de Citibanamex tienen un compromiso con los más altos estándares de ética y conducta profesional en las negociaciones con clientes, colegas, accionistas, comunidades y entre ellos mismos.

Citibanamex cuenta con un Código de Conducta que define los estándares de comportamiento y las políticas corporativas que rigen la conducta de los colaboradores; es una herramienta que da guía para la adopción del mejor curso de acción en situaciones que pueden representar un riesgo para la compañía y una guía con medios de escalamiento y herramientas para llevar a cabo dicho escalamiento. El Código de Conducta establece la misión y principios, a cuya letra y espíritu deben adherirse los colaboradores de Citibanamex. Es importante utilizar dicho Código para tomar la decisión correcta y cumplir con las leyes, regulaciones y políticas aplicables. A través del compromiso individual con la Misión, los Principios y el Código se protege el futuro de la institución.

El Código de Ética se compone de seis secciones:

- 1. Cómo Operamos:** los colaboradores de Banamex deben actuar con integridad y el código de ética constituye un recurso para tomar decisiones correctas.
- 2. Planteamiento de Asuntos de Ética:** proceso y canales de escalamiento de situaciones de ética así como de incumplimiento de regulaciones y políticas.
- 3. Nuestra Empresa:** lineamientos, valores y principios de las actividades de nuestros clientes y colaboradores en su área de trabajo, protegiendo su privacidad, seguridad y bienestar.
- 4. Nuestra Industria:** políticas que permiten mitigar riesgos en la operación, como son lineamientos para evitar el soborno y la corrupción, promoción de los mercados libres, prevención de lavado de dinero, leyes contra boicots,

entre otras.

- 5. Nuestra Comunidad:** lineamientos que definen el respeto a nuestros clientes, la relación con proveedores, así como el compromiso con el medio ambiente y a los derechos humanos.
- 6. Certificación del Código/ Declaración Legal:** compromiso a cumplir con los principios, políticas y leyes enumerados en el Código.
- 7. Guía de Recursos:** medios de reporte a la línea de ética y números útiles.

El Código de Conducta es revisado y actualizado cada dos años con el fin de asegurar que los valores, estándares de ética y comportamiento, así como las políticas corporativas ahí referidas, se encuentren en línea con la realidad de la organización y la sociedad en la que trabaja y colabora. La capacitación en la materia se emite una vez actualizado el Código y es un curso obligatorio para todos los colaboradores, incluyendo los de nuevo ingreso.

FUNDAMENTOS DE ÉTICA

Actuar con integridad: hacer lo correcto con clientes, colegas, accionistas, comunidades y entre colaboradores; además de comunicar cualquier acción incorrecta.

Tratar a otros de manera justa: tratar a empleados, clientes y terceros de manera justa y respetuosa.

Respetar la privacidad: manejar la información confidencial como tal y no divulgar información no pública a menos que lo autorice la ley.

Proteger los activos de la institución: seguir las políticas de administración de gastos y reportar de inmediato una sospecha de fraude.

Evitar la corrupción: nunca intentar sobornar a nadie ni ofrecer algo de valor a otra persona a cambio de una ventaja comercial incorrecta.

Evitar conflictos de intereses: aplicar el buen juicio y velar por los intereses de la institución y de los clientes. Reportar conflictos de intereses reales o aparentes.

No tomar represalias: se prohíbe tomar represalias contra cualquier empleado que, de buena fe, plantee una inquietud o que participe en una investigación.

Escalar asuntos a una autoridad: responsabilidad de escalar cualquier inquietud o pregunta sobre la propia conducta o la de otros, a través de la Línea de Emergencia de Ética de Citi o de alguno de los contactos por región que figuran en el Código.

LÍNEA DE ÉTICA

G4-57, G4-58

Existe una Línea de Emergencia de Ética, a la que se puede enviar un correo electrónico a ethicsconcern@citi.com o llamar a un número telefónico específico. Los empleados también pueden visitar el sitio web de la Oficina de Ética en <http://www.citigroup.net/ethicsoffice>

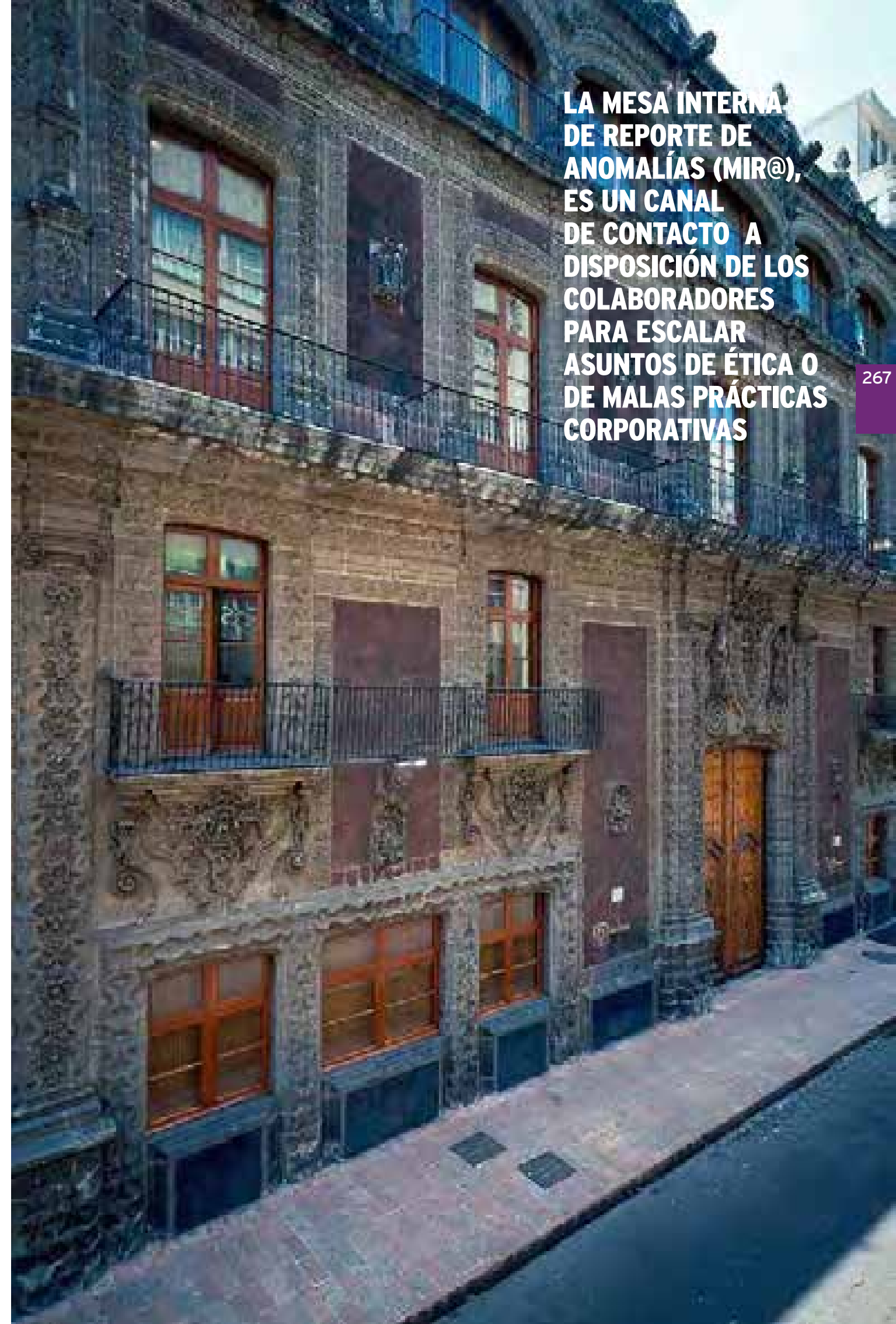
Asimismo, existe la Mesa Interna de Reporte de Anomalías (MIR@), que es un canal de contacto a disposición de los colaboradores para escalar asuntos de ética o de malas prácticas corporativas. Los medios que el Mir@ pone a disposición de los colaboradores para escalar asuntos de ética son:

- a. Teléfono: red interna y teléfono público así como un teléfono de lada sin costo
- b. Fax
- c. Correo electrónico a través del buzón Mir@
- d. Correo valija o correo interno

La Oficina de Compliance es responsable de canalizar los reportes a las áreas especializadas, quienes, conforme a su área de especialización, reciben los reportes para su investigación y conclusiones. La Oficina de Compliance asegura que los casos procedentes sean cerrados y que se hayan llevado a cabo las acciones correctivas que correspondan, además de brindar un ambiente confiable para el reporte de situaciones no éticas y promover la cultura de no represalias.

Durante 2016 se recibieron 1,012 reportes a la línea de ética, de los cuales 443 fueron monitoreados por la línea de ética por estar potencialmente relacionados con violaciones a estándares de ética o incumplimiento a políticas corporativas.

LA MESA INTERNA DE REPORTE DE ANOMALÍAS (MIR@), ES UN CANAL DE CONTACTO A DISPOSICIÓN DE LOS COLABORADORES PARA ESCALAR ASUNTOS DE ÉTICA O DE MALAS PRÁCTICAS CORPORATIVAS



5.3

PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

G4-56



DURANTE EL 2016 COMPLIANCE AUMENTÓ Y MEJORÓ LOS MODELOS DE VIGILANCIA DE MERCADOS, COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS E INVERSIONES PERSONALES

Con el propósito de identificar y mitigar el riesgo de incumplimiento a regulaciones locales e internacionales, Compliance mantiene un programa a través del cual monitorea los riesgos clave regulatorios y de política dentro de las unidades de negocio, establece programas de capacitación, lleva a cabo una evaluación anual de los riesgos en materia de cumplimiento normativo por cada unidad de negocio y coordina estrategias y proyectos que permitan minimizar el riesgo de cumplimiento en el día a día de la operación.

Durante el 2016 Compliance aumentó y mejoró los modelos de vigilancia de mercados, comunicaciones electrónicas e inversiones personales como parte de las estrategias de monitoreo; adicionalmente reforzó su programa de monitoreo para cubrir diferentes sectores de negocio, generando eficiencias en procesos de revisión y autorización.

Estos programas se han implementado tanto para la cobertura en los negocios de Grupo Financiero Banamex como para sus filiales. Su actualización es anual, con el fin de mantener un progreso de las iniciativas y actualización de proyectos y las estrategias de monitoreo.

POLÍTICAS

G4-56

La administración del riesgo de cumplimiento normativo se lleva a cabo a través de la emisión, actualización y administración de políticas que definen normas de conducta para los colaboradores del Grupo. Las políticas de Compliance por regla general son emitidas a nivel corporativo por la Oficina Global de Citi y, cuando la legislación local lo requiere, se emiten políticas locales por parte de la Oficina de Compliance México.

Éstas políticas establecen estándares de conducta para mitigar riesgos de conflicto de interés, fraude, soborno, corrupción, lavado de dinero, por mencionar algunos. El Grupo Financiero Banamex cuenta con políticas de aprobación de actividades externas, monitoreo de ausencia obligatoria, inversiones personales en valores, prevención de lavado de dinero, conflicto de interés, revisión de materiales de publicidad y promoción, entre otras.

Compliance proporciona soporte y asesoría a los negocios de Citibanamex, tanto para la implementación de las políticas, como en su aplicación diaria. Estas actividades se complementan con comunicados a los colaboradores y estrategias de capacitación periódica.

148

POLÍTICAS DE COMPLIANCE DE
CITI A NIVEL CORPORATIVO,
APLICABLES A MÉXICO

57

POLÍTICAS
LOCALES

5.4

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

G4-S03, G4-S04



DURANTE 2016 COMPLIANCE REFORZÓ EL PROGRAMA DE ANTICORRUPCIÓN EXISTENTE, MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LINEAMIENTOS EN LA MATERIA

La Política de Antisoborno y Corrupción (AB&C por sus siglas en inglés) establece lineamientos y estándares de conducta para prevenir actos de soborno en las operaciones diarias de los colaboradores y proveedores o terceros relacionados de Citibanamex, en su relación de negocios y en interacciones con funcionarios de gobierno realizadas en representación de Citibanamex, según corresponda.

Esta política cumple con las leyes mexicanas vigentes en esta materia y con los requerimientos de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los EUA y del Acta Anticorrupción del Reino Unido (UKBA-United Kingdom Bribery Act).

Como parte de la Política AB&C se cuenta con lineamientos para la contratación de personas relacionadas con altos funcionarios de gobierno o referidas por alguno de estos o por altos ejecutivos de empresas públicas relacionadas con Citibanamex. Éste es un estándar que establece los criterios y el proceso de autorización requerido para la contratación de dichas personas para asegurar que las contrataciones no se llevan a cabo con el fin de iniciar o mantener una relación de negocio con la entidad de gobierno o privada de la que se trate.

Durante 2016 Compliance reforzó el programa de antisoborno existente, mediante la implementación de lineamientos en la materia, así como de un proceso de auto-evaluación de riesgo de antisoborno para identificar áreas de riesgo y acciones correctivas para la mitigación de los mismos. Actualmente se cuenta con un sistema de pre-aprobación de regalos y entretenimiento, tanto para el otorgamiento a oficiales de gobierno como a clientes del sector privado.

Durante 2016 se incluyó la Política de Regalos y Entretenimiento como parte de la Política de AB&C, que ahora es un estándar que cubre el tema de otorgamiento y recepción de regalos y entretenimiento por parte de los colaboradores.

Compliance asesora, capacita y revisa y, si procede, pre-aprueba, solicitudes que se encuentren relacionadas con la Política de Antisoborno y Corrupción.

Durante el último trimestre del 2016 se emitió el tutorial de prevención lavado de dinero, Sanciones y Antisoborno y corrupción, logrando capacitar a más del 98% de los colaboradores.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

Citibanamex se apega a las normas nacionales e internacionales para prevenir el lavado de dinero y combatir el financiamiento al terrorismo. La compañía tiene un fuerte compromiso para cumplir con la ley que regula la prevención de lavado de dinero y demás disposiciones relacionadas con la prevención, detección y reporte de los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

La *Política para Prevenir el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo* es actualizada periódicamente para contemplar ajustes a los requerimientos previstos en la regulación local y en las políticas globales.

Para apoyar la implementación de los estándares y políticas en materia de prevención de lavado de dinero, Citibanamex mantiene sistemas y procesos que permiten controlar y administrar éstos riesgos. Entre otros, se mantienen modelos de monitoreo para la detección de operaciones inusuales, procesos de revisión contra listas para evitar relaciones con personas restringidas y un Comité de Comunicación cuyo objetivo principal es establecer políticas, criterios y procedimientos de identificación

para dar cumplimiento con las disposiciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ("SHCP") en materia de prevención de lavado de dinero, conocer la celebración de contratos o apertura de cuentas que puedan generar un alto riesgo para la sociedad y establecer criterios para la clasificación de clientes en función de su grado de riesgo.

Comunicación y Capacitación

G4-S03, G4-S04

COMUNICACIÓN DE COMPLIANCE CON LOS COLABORADORES

Durante el 2016 la Dirección de Compliance México mantuvo una comunicación constante con los colaboradores de Citibanamex a través de la emisión de comunicados y postales vía correo electrónico.

Postales Electrónicas

Este año el enfoque de las postales fue reforzar el escalamiento como la mejor práctica para la oportuna detección y mitigación de los diferentes riesgos a los que estamos expuestos, así como importancia de tomar decisiones adecuadas y mostrar un comportamiento alineado a los más altos estándares éticos, en beneficio de los clientes, los colaboradores y de todo el Grupo Financiero.

Algunos de los temas tratados en las postales fueron:

- Escalamiento - Un compromiso que nos une
- ¿Enfrentas un dilema y no sabes cómo solucionarlo?
- En ti está tomar la decisión correcta
- Hacer lo correcto. Si otros lo hacen ¿tú también?
- Conflicto de intereses. ¿Tus decisiones son imparciales?
- Responsabilidad. Escalar no diluye tu compromiso
- Actuar con oportunidad es decisivo
- ¡No te confíes, levanta la mano!
- Confidencialidad. Hay secretos que deben ser guardados.

Además, se emitió una postal especial con los Cinco Puntos que todos los colaboradores deben conocer de la función de Compliance. Su contenido incluía una pequeña animación y una actividad tipo trivia en la que participaron más de 200 personas.

Comunicados

También se distribuyeron diversos comunicados dirigidos a todos los colaboradores sobre distintos temas de interés como:

- Emisión de políticas y estándares globales, como la Política de Escalamiento y el Estándar de Regalos y Entretenimiento, así como la actualización de las políticas de Inversiones Personales, de AB&C y de Prevención de Lavado de Dinero y Combate al Financiamiento del Terrorismo.
- Recordatorios sobre Políticas en general o sobre temas específicos, como el papel del Supervisor para el cumplimiento de la Política de Ausencia obligatoria, sobre los procedimientos para la Administración del Riesgo y la ejecución de la Debida Diligencia a Terceros según la Política de AB&C, y el recordatorio sobre invitaciones a comidas de trabajo, etc.

- Material útil, como la Guía de Pre-aprobaciones AB&C, Regalos y Entretenimiento, o el Sistema de Prevención de Conflictos de Interés.
- Cursos obligatorios como la Capacitación del Código de Conducta 2016 y la Capacitación global anual sobre Prevención de Lavado de Dinero, Sanciones, Antisoborno y Corrupción.
- La importancia del escalamiento, comunicado enviado a todo Citi por John Davidson, director Global de Compliance.

Reportes de actualización Regulatoria

Adicionalmente a los reportes de actualización regulatoria mensuales, a partir del 2016 se distribuyen reportes semanales con la recopilación de los cambios regulatorios publicados en el Diario Oficial de la Federación, a fin de facilitar la revisión de aplicabilidad y su implementación en los negocios y áreas funcionales.

G4-S05

En 2016 no se presentaron situaciones de corrupción o soborno en Citibanamex.

CAPACITACIÓN

G4-S03, G4-S04

Los colaboradores de nuevo ingreso reciben una lista de tutoriales en línea que incluye las políticas del grupo; estos cursos son obligatorios.

Adicionalmente, el personal de nuevo ingreso es capacitado en sesiones presenciales de inducción a Compliance para reforzar el contenido del Código de Conducta, Prevención de Lavado de Dinero, Política de Anti-soborno y Corrupción y otras políticas.

Existen cursos obligatorios para todos los colaboradores. Algunos de estos cursos requeridos son:

- Capacitación sobre el Código de Conducta
- Tutorial antisoborno y anticorrupción
- Curso de ética y escalamiento
- Certificación en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

Asimismo, Compliance, lleva a cabo capacitaciones dirigidas a personal de negocio, las cuales incluyen políticas de Compliance que impactan a los productos y servicios del Grupo, así como capacitaciones sobre requerimientos regulatorios que les sean aplicables a sus productos y servicios. El calendario de capacitación de Compliance se define dependiendo de las necesidades de cada unidad de negocio.

En 2016 el enfoque de capacitación en temas de Compliance fue en:

- Código de Conducta
- Riego en la Conducta (Conduct Risk)
- Política de Antisoborno y anticorrupción
- Estándares de K para la revisión de materiales de publicidad y promoción
- Políticas aplicables a la operatividad del negocio, como "Deudas Previamente Adquiridas", "Trato Justo a los Clientes" y "Agentes de Ventas Directas" (Debt Previously Contracted, Treating Customers Fairly y Direct Sales Agents)

CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON DIVERSAS POLÍTICAS					
	2012	2013	2014	2015	2016
Cursos e-Learning/tutoriales	199,356	150,927	203,477	130,927	140,487
Política lavado de dinero	55,281	37,303	28,873	42,246	38,528
Tendencias de alto riesgo-lavado de dinero	28,591	804	371	472	232
Estándares internacionales en política de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	27,713	895	318	121	450
Política lavado de dinero-sanciones, antisoborno y anticorrupción	15,419	50,098	56,365	15,889	34,841
Código de Conducta	50,027	9,642	46,634	10,279	37,469
Cumplimiento	1,520	675		1,380	981
Antisoborno y anticorrupción	13,094	8,083	23,975	25,360	75
Sistema de operaciones inusuales	2,288	408	256	1,511	-
Barreras informativas	102	115	221	39	4,195
Ética y escalamiento		40,299	10,197	9,513	8,567
Comunicaciones electrónicas impropias			32,617	12,564	8,455
Otros	5,321	2,605	3,650	11,553	6,694
Cursos presenciales de cumplimiento	867	809	2,714	4,692	5,457
Cursos en video	94	29	20	3	-
Totales	200,317	151,765	206,211	135,622	145,944

5.5

**RESPECTO A LOS
DERECHOS HUMANOS**

G4-DMA, G4-HR1, G4-HR5, G4-HR6



CITIBANAMEX ESTÁ COMPROMETIDO CON INICIATIVAS ORIENTADAS A GARANTIZAR EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Entre ellas los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Principios Rectores para las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Las prácticas 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 los contratos y acuerdos de inversión de Grupo Financiero Banamex ha sido analizado o cuestionado por temas relacionados con violaciones a los Derechos Humanos.

El Código de Conducta de Citibanamex que es el documento que rige la actuación de sus colaboradores, contiene la valoración y respeto de los derechos humanos a través de 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, equidad, trato justo y diversidad. El compromiso de Citi se refuerza con la incorporación de este compromiso en la nueva versión del Código de Conducta.

G4-HR4, G4-HR10

Durante 2016 se realizó una encuesta a algunos proveedores en referencia a temas relacionados con ciudadanía corporativa, sustentabilidad ambiental e información relevante; algunas de las preguntas estaban relacionadas con derechos humanos. Se incorporará esta encuesta al proceso de contratación para los nuevos proveedores principales.

**EL CÓDIGO DE
CONDUCTA DE
CITIBANAMEX QUE
ES EL DOCUMENTO
QUE RIGE LA
ACTUACIÓN DE SUS
COLABORADORES**



En 2016 no se identificaron centros o proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos se hubieran infringido o estuvieran amenazados. Los proveedores por contrato deben adherirse a la Declaración de Principios de Citi, misma que incluye prácticas comerciales éticas, derechos humanos en el lugar de trabajo, sostenibilidad del medio ambiente, sistemas de gestión e implementación. <http://www.citigroup.com/citi/suppliers/supplierprinciples.htm>

G4-HR2, G4-HR9

Todo el personal recibe capacitación periódica sobre el Código de Conducta y sus diversos aspectos y debe acreditar cursos en línea sobre Diversidad cuyo objetivo es reconocer la importancia del respeto a la diversidad para la organización, identificar las diferentes líneas de acción en las que se trabaja como parte de la estrategia corporativa y contribuir a generar un clima laboral inclusivo.

En 2016 se lanzó la nueva versión del Código de Conducta y se llevó a cabo una capacitación general durante el transcurso del año. Citibanamex destina un promedio de 9200 horas anuales a la capacitación en materia de Diversidad.

Citibanamex cuenta con apoyo en línea para que todos los empleados puedan reportar de manera confidencial cualquier inquietud en temas de ética, incluyendo posibles violaciones a derechos fundamentales.

G4-HR7

El personal de seguridad de Citibanamex también está obligado a tomar estos cursos a su ingreso y a actualizarse cuando así se les solicite. Existe personal directamente contratado por Citibanamex al que aplican estas políticas y están obligados al cumplimiento del Código de Conducta, que incluye la Declaración sobre Derechos Humanos. Adicionalmente, el personal de seguridad de los inmuebles es contratado por una empresa externa que garantiza la capacitación en materia de Derechos Humanos conforme a las leyes mexicanas.

G4-HR3, G4-HR8, G4-HR11, G4-HR12, G4-PR6, G4-PR7, G4-PR8

Durante el periodo que abarca este informe, no se reportaron incidentes relacionados con violaciones a derechos indígenas, a prácticas de transparencia, 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.

Banamex mantiene procesos de monitoreo y evaluación de potenciales riesgos relacionados con la privacidad y manejo confidencial de la información de los clientes. Estos procesos permiten mitigar la ocurrencia de incidentes en materia de seguridad de la información y definir acciones y controles para evitar las reincidencias.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

G4-56, G4-S08, G4-PR9

Grupo Financiero Banamex cuenta con políticas, controles y procedimientos para cumplir con las leyes nacionales y las normas establecidas por Citi, así como para atender los requerimientos y aclaraciones que solicitan las autoridades.

En 2016 Citibanamex fue sancionado por diversas autoridades. Al cierre del año se reportan 32 multas en impugnación, por un monto de \$1'590,247.39 MN

Los montos acumulados de multas por cada autoridad son los siguientes:

AUTORIDAD	MONTOS ACUMULADOS
Autoridades Judiciales	343,682.00
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios	4,943,565.00
Secretaría de Comunicaciones y Transportes	160,902.00
Administración General de Aduanas	543.00
SAT y diversas áreas	32,960,010.54
Total	38,408,702.54

A continuación se muestran los quebrantos más significativos por hechos constitutivos de posibles delitos, durante 2016:

CONCEPTO	IMPORTE
Quebranto fraude externo por operaciones de tarjeta	\$1'149,499,041.77
Quebranto por robo fraude o ilícito interno	\$5'115,404.67
Quebranto fraude interno por operaciones de tarjeta	\$12'127,386.46
Quebranto por asalto no reembolsado por aseguradora	\$13'382,658.13
Quebranto por robo fraude o ilícito externo	\$4'001,576.07
TOTAL	
Recuperación	-\$113'388,878.51

En el caso de Inmuebles, Citibanamex pagó dos multas por pago extemporáneo de permisos, cada una por la cantidad de \$1,416.00 M.N., una multa ante el SAT por la cantidad de \$9,856.00 M.N. y recargos por la cantidad de \$35,052.05 M.N. por pago extemporáneo de servicios, licencia de giro y derecho de anuncios, que ascienden en total a la cantidad de \$23,991.55 M.N.

Citibanamex recibe quejas por vías judiciales ante la Junta Federal y Local de Conciliación y Arbitraje, relacionadas con asuntos laborales; ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), así como ante juzgados civiles y mercantiles. Citibanamex cuenta con un Centro de Atención Telefónica (CAT) donde se reciben quejas y se les da seguimiento.

6. GUÍA DEL LECTOR

Guía del lector

G4-3, G4-5, G4-7, G4-17, G4-28, G4-29, G4-30

Este informe es publicado por Grupo Financiero Banamex, cuya sede se encuentra en México, CDMX, e incluye todas las entidades del grupo descritas en su reporte financiero (ver detalle de las diferentes entidades en página 7 del reporte).

Disponible en: https://www.banamex.com/recursos/pdf/es/acerca_banamex/informacion_financiera/banco_consolidado/emision_deuda/infoanual2016.pdf

Las oficinas corporativas se encuentran en Actuario Roberto Medellín #800, Colonia Santa Fe, C.P. 01210 y el domicilio fiscal se encuentra en Isabel la Católica #44, Colonia Centro, C.P. 06000. El informe se realiza con una periodicidad anual y presenta los resultados y buenas prácticas en temas de sustentabilidad, en esta ocasión respecto al año 2016.

G4-6, G4-8, G4-9

Las actividades de Grupo Financiero Banamex se dividen en tres líneas de negocio:

- a) **Banca de Consumo**
- b) **Grupo de Clientes Institucionales**
- c) **Administración Patrimonial**

Acerca de este informe

G4-32a

A fin de dar continuidad al ejercicio realizado el año pasado, este informe y la publicación de indicadores se apegan a los lineamientos de la Global Reporting Initiative, GRI, en la nueva versión G4 (GRI-G4). Se seleccionó la opción de conformidad «exhaustiva», dando continuidad a la publicación de resultados de manera consolidada a nivel del grupo.

G4-13

En 2016 no hubo ningún cambio que haya impactado significativamente la organización o su cadena de suministro.

Verificación

G4-33b, G4-33c, G4-33d

La compilación de los datos presentados en este informe está a cargo del área de Compromiso Social Citibanamex. Los contenidos que figuran en él son proporcionados por las áreas de la empresa directamente involucradas en su gestión. Estas áreas son revisadas, verificadas y auditadas interna y externamente. Debido a una extensión en el plazo de respuesta de nuestros auditores externos, este año, el Grupo Financiero Banamex no realizó la verificación de los datos publicados en este informe, no obstante los estándares del informe se mantienen como en años anteriores, habiendo seleccionado la opción de conformidad exhaustiva de la Guía G4 de GRI y contando con la dictaminación financiera del grupo por parte de KPMG.

Todos los servicios externos que contrata el grupo son seleccionados por el proceso de “sourcing” del área de Compras.

Disponibilidad y contacto

Este documento está disponible en versión PDF, en línea dentro del sitio <https://www.banamex.com/compromiso-social/index.html> y en versión impresa. Para preservar el medio ambiente, Grupo Financiero Banamex ha decidido imprimir una selección limitada de este documento.

G4-31

Para más detalles, comentarios o sugerencias sobre los elementos publicados en este documento, favor de contactar a Marité Chavira Mendoza de Compromiso Social, al teléfono 2226 7768 y/o al correo electrónico: marite.chavira@citibanamex.com

Grupos de Interés

G4-24, G4-25, G4-DMA

Clientes: pilares del crecimiento de la institución, en Citibanamex contamos con un modelo de operación centrado en el cliente y su normativa interna establece la obligación de darle prioridad, brindarle asesoría, ofrecerle productos y servicios de calidad y actuar siempre con el más alto nivel de integridad.

Colaboradores: factor esencial de una operación de calidad, cuentan con oportunidades de desarrollo, seguridad y permanencia.

Gobierno y entidades: organismos regulatorios de las instituciones financieras, instituciones de crédito y sociedades mercantiles, y en lo general con todas aquellas instituciones de Gobierno que vigilan las operaciones del sistema financiero mexicano.

Consejo de Administración: órgano de máxima autoridad en la operación del Grupo.

Accionistas: Grupo Financiero Banamex es una subsidiaria controlada directamente por Citicorp Holdings LLC, subsidiaria indirecta de Citigroup, una de las organizaciones bancarias y financieras más grandes del mundo.

Mercados financieros: como emisor de deuda en los mercados nacionales, Citibanamex cumple con todos los requerimientos regulatorios, especialmente de publicación y transparencia de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y de calificadoras a nivel internacional.

Prescriptores sectoriales: Banamex forma parte de los organismos sectoriales más importantes.

Consejos: desde 1987, Citibanamex cuenta con esta figura para facilitar el intercambio de información y opiniones sobre la institución con empresarios de diferentes regiones del país.

Instituciones financieras: Banamex mantiene una relación permanente con las principales instituciones que integran el sector financiero en México.

Medios de comunicación: canales con los que Citibanamex mantiene amplia y constante relación para comunicar al público sobre el funcionamiento y rendimiento general de la institución.

Proveedores: personas físicas y morales, nacionales e internacionales, que mantienen prácticas apegadas a principios de ética, protección ambiental y derechos humanos.

Organizaciones de la sociedad civil: organismos vinculados a Citibanamex dedicados principalmente a labores culturales, sociales, ambientales y educativas.

Especialistas académicos: siempre interesado en el conocimiento de la realidad mexicana, particularmente en los temas económicos y financieros, Citibanamex mantiene estrecho contacto con académicos, investigadores, líderes de opinión, empresarios, funcionarios públicos, analistas, observadores, legisladores y políticos.

Beneficiarios de programas sociales: personas de grupos vulnerables a quienes Citibanamex apoya, como parte de su compromiso con la comunidad.

Otros: existen otros grupos de interés identificados a partir de entrevistas con líderes de diversas áreas de negocio, entre los que destacan los siguientes: instituciones de educación superior, universitarios, organismos paraestatales, corporaciones, familias de colaboradores y público en general.

Con todos los grupos de interés, Citibanamex pone de manifiesto su labor como intermediario financiero y como proveedor de una gran diversidad de productos y servicios en todo el país. No obstante, a fin de fortalecer la relación con ellos, se realizó un ejercicio para priorizar e identificar aquellos que tienen mayor impacto. Este ejercicio consistió de entrevistas con directivos de áreas clave de negocio y con los equipos involucrados en temas de sustentabilidad, y se basó en el Manual para la práctica de las relaciones con grupos de interés de AccountAbility. Participaron directivos de las siguientes áreas de negocio; Afore Citibanamex, Banca Sustentable, Compliance, Compras, Cultura Organizacional, Educación Financiera, Fomento Social y Ecológico Banamex, Inteligencia Comercial, Jurídico, Planeación Financiera, Recursos Humanos, Universidad Banamex y Voluntariado.

G4-25

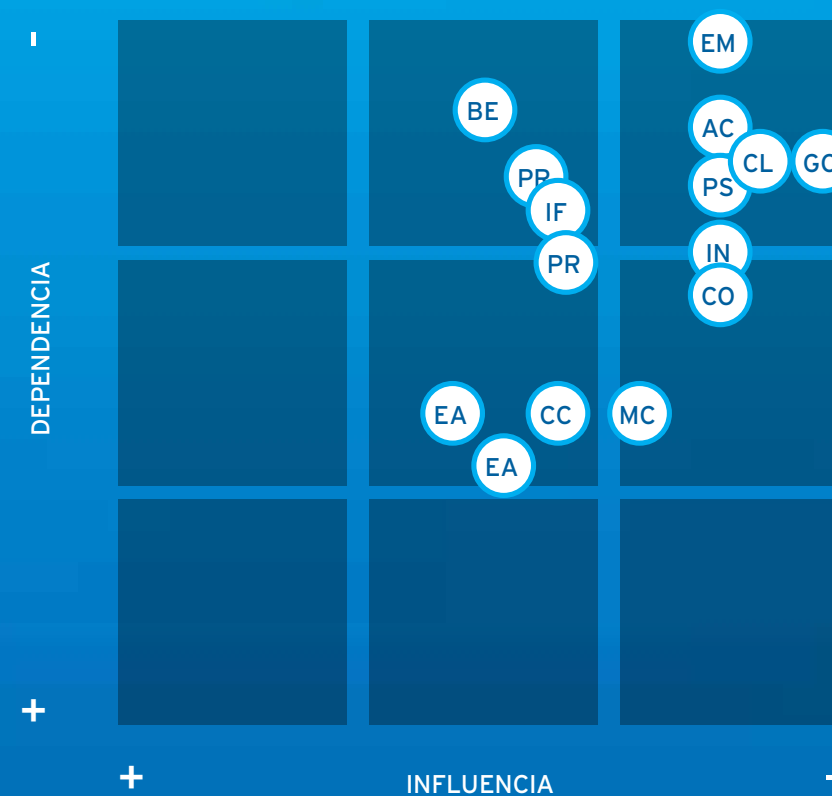
El análisis de los grupos de interés fue graficado para mostrar los grupos de interés vinculados con el área de acción e identificar los canales de comunicación utilizados, la periodicidad de las comunicaciones y los temas en materia de sustentabilidad que se abordan.

En 2016, Grupo Financiero Banamex realizó consultas periódicas a fin de entablar un diálogo más significativo con las partes interesadas y validar los temas de relevancia común. Las consultas se llevaron a cabo en forma escalonada y dieron prioridad a aquellos grupos con mayor influencia y dependencia. La tabla describe la relación y canales de comunicación con los principales públicos.

G4-26, G4-27, G4-45b

El análisis anterior fue complementado con un mapeo para validar los grupos de interés con los que cada área tiene relación e identificar:

- los canales de comunicación utilizados
- la periodicidad de las comunicaciones
- los temas en materia de sustentabilidad que se abordan



- GO Gobierno y Entidades Regulatorias
- CL Clientes
- EM Empleados
- AC Accionistas
- PS Prescriptores Sectoriales
- IN Inversionistas y Mercados Financieros
- CO Consejeros
- CC Consejos Consultivos
- IF Instituciones Financieras
- MC Medios de Comunicación
- PR Proveedores
- OR Organizaciones de la Sociedad Civil
- EA Especialistas Académicos
- BE Beneficiarios de programas Sociales

La tabla que se presenta a continuación describe brevemente relación y canales de comunicación con los principales públicos:

G4-24

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	PERIODICIDAD	ÁREA CLAVE	TEMAS FOCALES
Gobierno y entidades regulatorias	Reportes, correo electrónico, boletines de prensa, reuniones de trabajo.	Anual, mensual y permanente	Finanzas + Fiscal + Planeación Financiera + Jurídico Regulatorio + Compliance + Compromiso Social + Oficinas Divisionales y Regionales + Voluntariado	Situación financiera del banco, proyecciones financieras, resultados de proyectos, apoyo para la identificación de necesidades sociales
Clientes	Estudios de mercado, Centro de Atención Telefónica líneas telefónicas, redes sociales, correo	Permanente	Inteligencia Comercial + Oficinas Divisionales y Regionales + Jurídico + Sucursales + Proveedores	Necesidades, evaluaciones de productos y conceptos, estudios de opinión.
Empleados	Encuesta VOE (Voz del Empleado, Voice of the Employee), boletín, portal, videos, cápsulas informativas, correo electrónico, reportes, grupos de trabajo, conferencias, cursos, teléfono, eventos, juntas, redes sociales	Anual, mensual y permanente	Recursos Humanos + Cultura Organizacional + Comunicación + Compliance + Compromiso Social + Educación Financiera + Voluntariado	Cultura financiera y organizacional, formación y desarrollo, acciones sociales, satisfacción y compromiso, cartelera cultural
Accionistas	Reportes, reuniones	Anual	Dirección General + Planeación Financiera + Finanzas + Jurídico Corporativo	Situación financiera del banco, proyecciones financieras, gestión de oportunidades y riesgo, desempeño social, ambiental y económico
Prescriptores sectoriales	Correo electrónico, juntas, reportes, eventos	Permanente	Planeación Financiera + Finanzas + Contraloría + Áreas de Negocio + Riesgos + Jurídico Corporativo + Estudios Económicos + Compliance + Compromiso Social	Información regulatoria, financiera y operativa de Citibanamex y su competencia. Representación en temas de Responsabilidad Social / Sustentabilidad. Alianzas de voluntariado con ABM.
Inversionistas y mercados financieros	Correo electrónico, teléfono, juntas, reportes	Permanente	Planeación Financiera + Riesgos + Finanzas + Jurídico Corporativo	Situación financiera del banco y sistema bancario, proyecciones financieras
Consejeros del banco y grupo	Juntas, eventos, reuniones de trabajo	Trimestral	Dirección General + Planeación Financiera + Finanzas + Jurídico Corporativo + Compliance	Situación financiera del banco y sistema bancario. Información regulatoria, financiera, operativa, social y ambiental de Citibanamex y su competencia
Consejeros de fomentos	Consejo Anual, sesiones extraordinarias e informes	Anual, trimestral y mensual	Dirección General + Comunicación + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Jurídico	Informe de ejercicio, plan de trabajo y proyectos. Revisión de impactos sociales, medioambientales y económicos
Consejos Consultivos	Estudios de mercado, sesiones regionales	Anual, trimestral, permanente	Comunicación + Compliance + Inteligencia Comercial + Clientes + Compromiso Social + Educación Financiera	Necesidades, usos y hábitos, evaluaciones de productos y conceptos, estudios de opinión, participación en proyectos sociales y culturales.
Instituciones Financieras	Estudios, correo electrónico, reportes, foros	Permanente, por invitación	Planeación Financiera + Contraloría + Áreas de Negocio + Estudios Económicos + Compromiso Social + Voluntariado + Educación Financiera + Finanzas	Información regulatoria, financiera y operativa de Citibanamex y su competencia, similitudes, diferencias sinergias en programas de voluntariado.
Medios de comunicación	Correo electrónico, entrevistas, boletines y conferencias de prensa, invitaciones, inserciones, redes sociales.	Anual, trimestral y permanente	Comunicación + Prensa + Relaciones Institucionales + Mercadotecnia + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Educación Financiera	Aclaraciones sobre publicaciones la situación de Citibanamex, resultados de proyectos sociales, promoción de eventos y de proyectos de inversión en la comunidad
Proveedores	Correo electrónico, teléfono, reportes, entrevistas	Anual permanente	Compras + Áreas Usuarías de Servicio (Incluye Todas las Áreas del Grupo)	Situación financiera del banco, sistema bancario, prestación de servicios
Organizaciones de la sociedad civil	Estudios de mercado, visitas de verificación, formatos de aceptación de proyectos, correo electrónico, eventos, redes sociales	Anual, permanente	Inteligencia Comercial + Mercadotecnia + Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Voluntariado + Jurídico + Compliance + Educación Financiera	Diagnóstico de necesidades sociales, convocatorias, proyectos sociales, culturales y de voluntariado, donativos, logros
Especialistas académicos	Grupos de trabajo, reportes, correos electrónicos, boletines de prensa, conferencias, foros	Anual, semestral y permanente	Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Comunicación + Prensa + Voluntariado + Mercadotecnia + Educación Financiera + Inteligencia Comercial + Estudios Económicos	Estudios comparativos, análisis de temas, cultura financiera, proyectos sociales y culturales
Beneficiarios de programas sociales	Entrega de apoyos directos, eventos con beneficiarios, concursos, grupos de trabajo, redes sociales	Permanente	Compromiso Social + Fomentos Social, Ecológico y Cultural + Comunicación + Prensa + Voluntariado + Mercadotecnia + Educación Financiera	Solicitudes de apoyo, participación en proyectos sociales y culturales Citibanamex Apoyo al arte popular

Análisis de materialidad

G4-18

Este informe es el sexto que realiza y el quinto que publica Grupo Financiero Banamex utilizando la metodología y lineamientos de la Global Reporting Initiative, GRI. El GRI es un marco internacional para medir y reportar el desempeño ambiental, social y financiero de negocios, gobiernos y otras organizaciones. La versión más actual "G4" elimina los niveles de aplicación (A,B,C) e implementa las opciones de conformidad exhaustiva y esencial.

Los temas contenidos en este cuarto informe guardan continuidad con los tratados en el informe publicado en el 2015. Estos temas fueron seleccionados con base en el análisis de materialidad realizado en ése año, los cuales consistieron en definir aquellos temas que incumben a los distintos grupos de interés vinculados con Banamex acerca de sus acciones en materia de sustentabilidad, compromiso social y otros aspectos importantes para el negocio. Entre ellos destacan ética y cumplimiento de normas, políticas anticorrupción y antisoborno, uso de energía renovable, consumo de agua y papel, políticas y prácticas de diversidad, educación e inclusión financiera, desarrollo social e inversión en la comunidad.

El primer ejercicio de materialidad fue realizado por Grupo Financiero Banamex en 2010. En 2014 se renovó el estudio de materialidad, y fue elaborado por la empresa ProImpacto, con el objetivo de fortalecer las relaciones y la atención a los distintos grupos de interés, conocer más a fondo las temáticas relevantes para ellos, alinearlas con nuestras estrategias e integrarlas a las áreas clave de nuestro negocio, además de cumplir con la Guía G4 de GRI.

Para la ejecución de este análisis se realizaron dos tipos de actividades:

1. A nivel Interno

- Análisis comparativo de los temas incluidos en el informe anterior, a fin de darles continuidad
- Entrevistas individuales con directivos de 18 áreas clave del negocio para identificar los temas de sustentabilidad más relevantes durante el ejercicio 2014
- Encuesta en línea a nivel de dirección ejecutiva para definir la prioridad de los temas.
- Integración de un grupo directivo estratégico para asignar prioridad a los compromisos en materia de sustentabilidad

2.A nivel Externo

- Investigación de los temas relevantes publicados por los sectores financieros nacional e internacional en sitios web, informes de sustentabilidad o integrados 2013, así como en publicaciones especializadas
- Revisión documental de encuestas, consultas e investigaciones llevadas a cabo por las diversas áreas, a fin de identificar puntos de vista y opiniones de sus diversos grupos de interés respecto de las acciones de sustentabilidad del banco



Esquema de materialidad

Este análisis de materialidad que se inició en 2014 refleja los temas que los distintos grupos de interés vinculados con Banamex desean conocer acerca de sus acciones. A partir de la investigación realizada en el sector financiero se elaboró un listado con 50 aspectos clave en materia de sustentabilidad, este sirvió como base de análisis para cada elemento, interno y externo. Posteriormente, a través de una encuesta en línea, se le solicitó a directores ejecutivos de Grupo Financiero Banamex que revisaran el listado e indicaran los temas prioritarios. Con base en este proceso, el análisis de la información y los resultados obtenidos se obtuvo el esquema con los aspectos materiales; reflejados en la siguiente matriz.

G4-19, G4-20, G4-21
Cada uno de los cuadrantes se lee de forma distinta:

A Material: asuntos de alta relevancia para Banamex y alta relevancia para los grupos de interés. Se trata de los temas materiales para Grupo Financiero Banamex.

B Oportunidad: asuntos que representan una oportunidad para Banamex, debido a que son de alta relevancia para sus grupos de interés.

C Primarios: asuntos de alta relevancia para Banamex que de alguna forma manifiestan su vocación y cultura organizacional.

D Secundarios: asuntos que son atendidos por Banamex pero es opcional que se incluyan en el Informe.



Eje Económico

- 1 Ética y cumplimiento de normas*
- 2 Manejo de reportes relacionados con el código de ética y políticas institucionales*
- 3 Gestión responsable de la marca*
- 4 Políticas anti-lavado de dinero
- 5 Generación de valor económico**
- 6 Gestión de riesgos sociales y ambientales*
- 7 Políticas anti-corrupción y anti-soborno*
- 8 Salarios y compensaciones
- 9 Transparencia y rendición de cuentas**
- 10 Gobierno corporativo*
- 11 Impuestos*
- 12 Relación con accionistas**
- 13 Satisfacción y atención al cliente
- 14 Manejo de estándares con proveedores
- 15 Protección de los derechos de los clientes y consumidores
- 16 Inclusión financiera/bancaria
- 17 Distribución de valor económico
- 18 Productos y servicios sustentables
- 19 Independencia de los consejeros
- 20 Protección de los derechos de los proveedores

Eje Social

- 21 Capacitación y desarrollo del capital humano*
- 22 Desarrollo social y apoyo a la sociedad civil**
- 23 Educación Financiera**
- 24 Diversidad**
- 25 Equidad de género**
- 26 Salud y seguridad ocupacional*
- 27 Reclutamiento, atracción y retención de talentos**
- 28 Educación y becas**
- 29 Preservación de la biodiversidad
- 30 Conservación del patrimonio cultural y fomento al arte popular
- 31 Impulso a MIP y MES
- 32 Educación ambiental, reforestación y cuidado del agua
- 33 Voluntariado**
- 34 Acuerdos con universidades y académicos**
- 35 Derechos Humanos**
- 36 Balance trabajo-familia
- 37 Satisfacción y compromiso de los empleados
- 38 Promoción de la relación con sindicatos y representantes del personal
- 39 Prácticas y políticas laborales responsables
- 40 Impulso al deporte
- 41 Patrocinios con causa

Eje Ambiental

- 42 Uso de energía renovable**
- 43 Consumo de agua**
- 44 Consumo de papel**
- 45 Impulso a la eficiencia energética**
- 46 Tratamiento de residuos**
- 47 Impulso de la Certificación LEED para sus oficinas
- 48 Apoyo al desarrollo de Ciudades Sustentables
- 49 Emisiones de gases a efecto invernadero
- 50 Integración del cambio climático en decisiones y estrategia

* Cobertura interna.

* Cobertura externa.

** Cobertura interna y externa.

Según los lineamientos GRI-G4, la cobertura identifica los mayores impactos de cada aspecto.



Compromisos

Este análisis de materialidad fue el inicio de una serie de consultas a los grupos de interés con quienes se desarrolla un diálogo más significativo e informando periódicamente sobre los temas de relevancia para ellos. El análisis de materialidad considera la situación de 2014 y la información reportada en años anteriores, con éste resultado trabajamos durante el 2015 con retroalimentación de los grupos de interés y la alta dirección del grupo con el objetivo de alinear las prioridades de ambos.

En este sentido, existen temas cuya oportunidad de mejorar será permanente, como es el caso de la satisfacción de los clientes, asunto que representa un compromiso constante y permanente de mejora en la innovación de los sistemas y las operaciones, así como de la confiabilidad y amabilidad en el servicio.

G4-22

Este año, a fin de mostrar con mayor transparencia y en beneficio de una mejor comprensión del esfuerzo realizado presentamos, no sólo la inversión relacionada a donaciones y patrocinios, sino también los costos generados por la operación en las áreas de vinculación y proyectos en beneficio de la sociedad.

G4-23

No hubo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto al reporte anterior. Los cambios se deben a la decisión de Grupo Financiero Banamex de reportar sus resultados con los lineamientos GRI, versión G4.

Índice de contenido GRI G4

G4-32b

GRI	INDICADOR	PÁGINA
INDICADORES BÁSICOS		
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	3
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades en el ámbito de la sustentabilidad y en los grupos de interés	3, 112, 114, 120, 124, 144, 170, 180, 194
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización	8, 286
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	8, 20, 21, 22, 26, 28, 39
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	8, 286
G4-6	Países donde opera la organización (operaciones significativas) o relevantes para asuntos de sustentabilidad	8, 286
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	8, 21, 286
G4-8	Mercados que sirve (geográficos, por sector y tipos de clientes...)	8, 12, 19, 20, 21, 23, 26, 128
G4-9	Escala de la organización: empleados, operaciones, ventas, capitalización y cantidad de productos o servicios que se ofrecen	8, 16, 18, 20, 26, 28, 70, 74
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo	74
	b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo	74
	c. Tamaño de plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo	Información no disponible
	d. Tamaño de la plantilla por región y sexo	77
	e. Porcentaje del personal en contratos temporales, cuenta propia o subcontratados por los contratistas	Información no disponible
	f. Cambio significativo en el número de trabajadores	79, 80
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	74
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	107
G4-13	Descripción de todo cambio significativo durante el año analizado	109, 286
Participación en iniciativas externas		
G4-14	Indicación de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	No se identifica ningún riesgo que pueda causar un daño ambiental o de salud, para exigir la adopción de medidas especiales.
G4-15	Lista de cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	44, 45
G4-16	Lista de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional en las que la organización pertenece	47, 246
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	Indicación de cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	15, 286
G4-18	Lista de cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	294
G4-19	Lista de asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional en las que la organización pertenece	296
G4-20	Descripción de la cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización y limitaciones	296
G4-21	Descripción de la cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización y limitaciones	296
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reformulaciones de información facilitada en memorias anteriores y sus causas	299
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	299
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	118, 134, 144, 170, 180, 288, 292
G4-25	Indicar en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	288, 290
G4-26	Describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	290
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	290

GRI	INDICADOR	PÁGINA
Perfil de la memoria		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	286
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	286
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	286
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	287
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización	286
	b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida	300
	c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación	287
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	287
	b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa	287
	c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación	287
	d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización	287
Gobierno		
G4-34	Descripción de la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	126, 253, 254, 255, 256
G4-35	Descripción del proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social	261
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	261
G4-37	Descripción de los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	260
G4-38	Descripción de la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; número de otros puestos y actividades significativas, y naturaleza de tales actividades; sexo; miembros de grupos sociales con representación insuficiente; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y representación de grupos de interés.	253, 254, 255, 258, 259
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	255
G4-40	Descripción de los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros:	253, 259
	• si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo;	
	• si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo;	
	• si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; y	
	• si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.	
G4-41	Descripción de los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo:	255, 259, 261
	• membresía de distintas juntas;	
	• Tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés; existencia de un accionista de control; e información a revelar sobre partes relacionadas.	

GRI	INDICADOR	PÁGINA
G4-42	Descripción de las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	250, 261
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	261
G4-44	a. Descripción de los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.	83
	b. Descripción de las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	84
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.	253, 256
	b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	253, 256, 290
G4-46	Descripción de la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	256
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	253, 255, 258, 261
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	261
G4-49	Descripción del proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	261
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas	Información no disponible
G4-51	a. Descripción de las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	82, 254, 258
	b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección	83, 258
G4-52	Descripción de los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	83, 258
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	84
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	84
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	84
Ética e integridad		
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	98, 264, 268, 270, 282,
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	259, 264
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	264, 266

GRI	INDICADOR	PÁGINA
INDICADORES ESPECÍFICOS		
Los asuntos materiales se encuentran identificados con fondo azul.		
Categoría: Economía		
Desempeño económico		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	12, 18, 32,37, 44, 120, 132, 144, 146, 168, 170, 194, 214
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	236
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	86
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	10
Consecuencias económicas indirectas		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios:	
	a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.	134, 144, 170, 180, 194
	b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas.	132, 134, 144, 146, 168, 170, 194
	c. Indique si dichas inversiones o dichos servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.	132, 134, 144, 146, 168, 170, 180, 194
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	144, 170, 180, 194, 210
Prácticas de adquisición		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	104, 107
Categoría: Medio Ambiente		
Materiales		
G4-EN1	Materiales por peso y volumen	233
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	232, 233
Energía		
G4-EN3	Consumo energético interno	224, 227
G4-EN4	Consumo energético externo	Las actividades y servicios bancarios del Grupo no generan consumo energético externo significativo.
G4-EN5	Intensidad energética	227
G4-EN6	Reducción del consumo energético	224, 227, 234
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Los productos y servicios de GFB no tienen impacto sobre el consumo de energía por sus clientes y consumidores.
Agua		
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	231
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Las actividades de GFB no tienen impacto directo en fuentes de agua, espacios naturales protegidos ni sobre la biodiversidad, ya que los inmuebles y terrenos que ocupa están ubicados en espacios urbanos.
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	231, 234
Emisiones		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	224, 227
G4-EN16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	224, 227
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	224
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Todas las emisiones que se generan se reportan en forma de gases efecto invernadero (CO ₂ e), debido a que GFB no produce por su operación directa emisiones significativas de sustancias que agotan el ozono
G4-EN21	Nox, Sox, y otras emisiones atmosféricas significativas	Todas las emisiones que se generan se reportan en forma de gases efecto invernadero (CO ₂ e), debido a que GFB no produce por su operación directa emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono o contaminantes atmosféricos como Nox, SO _x y compuestos orgánicos, entre otros.

GRI	INDICADOR	PÁGINA
Efluentes y residuos		
G4-EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	231
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	224, 228, 231, 233
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Las actividades y servicios bancarios del Grupo no generan derrames.
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III, y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Las actividades y servicios bancarios del Grupo no requieren manejo o transporte de residuos y/o materiales peligrosos que sean significativos conforme al Convenio de Basilea.
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados o afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización	170
Productos y servicios		
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	233
Transporte		
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal	109
General		
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	109, 224, 234, 240
Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	232
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	224, 232
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
Prácticas laborales y trabajo digno		
Empleo		
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	74, 79, 80
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	82, 86
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Información no disponible
Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	88
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	88, 90
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	El sector financiero no es un sector en el cual se encuentra una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	89
Capacitación y educación		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	99
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	98, 94, 100, 102, 103
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	85, 102
Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	66, 70, 74, 77, 79, 80, 85, 99
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Información no disponible
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	106
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	106, 232

GRI	INDICADOR	PÁGINA
Derechos Humanos		
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	232, 278
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	282
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	282
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	280
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de caos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	278
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de toda las formas de trabajo forzoso	278
G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	282
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	282
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	282
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a derechos humanos	106, 280
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	106, 282
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	282
Sociedad		
Comunidades Locales		
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	37, 44, 106, 112, 114, 120, 124, 132, 134, 144, 170, 180, 194, 200, 206, 210, 214
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Durante el periodo de reporte no se tuvo existencia de impactos negativos dentro de todas las operaciones del Grupo
Lucha contra la corrupción		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	272, 275, 276
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	102, 272, 275, 276
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	276
Cumplimiento		
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	282
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	106
Responsabilidad sobre productos		
Salud y seguridad de los clientes		
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	40
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	40
Etiquetado de los productos y servicios		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	40

Índice: Principios del Pacto Mundial

GRI	INDICADOR	PÁGINA
Comunicaciones de Mercadotecnia		
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	282
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	282
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	282
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	282
INDICADORES SECTORIALES		
Los asuntos materiales se encuentran identificados con fondo azul.		
Categoría: Economía		
Desempeño Económico		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	12, 18, 32,37, 44, 120, 132, 144, 146, 168, 170, 194, 214
Categoría: Medio Ambiente		
DMA (FS1)	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	236
DMA (FS2)	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	239
Emisiones		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	224, 227
G4-EN16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	224, 227
Efluentes y Residuos		
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	224, 228, 231, 233
Categoría: Social		
Inversiones		
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	232, 278
Subcategoría: Sociedad		
Comunidades Locales		
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas	34, 56, 180
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	34, 56, 180
DMA	Iniciativas para mejorar la educación financiera según el tipo de beneficiario	DMA Compromiso social y evaluación
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos		
DMA (FS3)	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	236, 242, 261
DMA (FS4)	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	236
DMA (FS5)	Interacciones con clientes y socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	37, 155, 236, 240, 242, 243, 261
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad	21, 22, 26, 28
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Información no disponible
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	242
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización ha interactuado en temas medioambientales y sociales	155, 239
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Esta actividad no aplica en el Grupo.

CONTENIDOS		
PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	CONTENIDO	PÁGINA
Derechos Humanos		
Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos	36, 120, 144, 168, 180, 194, 200, 206, 210, 214, 264, 278
Principio 2	No ser cómplice de abuso de los derechos humanos	104, 264, 278
Condiciones Laborales		
Principio 3	Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	50, 62, 73, 74, 88, 278
Principio 4	Eliminar el trabajo forzado y obligatorio	278
Principio 5	Abolir cualquier forma de trabajo infantil	278
Principio 6	Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación	34, 50, 56, 62, 66, 70, 73, 82, 89, 94, 278
Medio Ambiente		
Principio 7	Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales	120, 222, 228, 231, 233, 244
Principio 8	Promover mayor responsabilidad medioambiental	104, 168, 222, 224, 227, 228, 231, 232, 240, 244
Principio 9	Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente	222, 227, 228, 233, 235, 240, 244
Anticorrupción		
Principio 10	Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno	250, 262, 268, 272



DIRECTORIO

ERNESTO TORRES CANTÚ

DIRECTOR GENERAL

Grupo Financiero Banamex
Banco Nacional de México

ALBERTO GÓMEZ ALCALÁ

**DIRECTOR CORPORATIVO DE
DESARROLLO INSTITUCIONAL,
ESTUDIOS ECONÓMICOS Y COMUNICACIÓN**

Grupo Financiero Banamex

ANDRÉS ALBO MÁRQUEZ

**DIRECTOR COMPROMISO
SOCIAL CITIBANAMEX**

Grupo Financiero Banamex